

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-157

15.2.2022

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Avbestilling pga. pandemi – alvorlig hendelse? – offisielt reiseråd fra UD?

Sikrede hadde bestilt en flyreise til Spania i august 2021. Overfor selskapet opplyste sikrede at reisen ble kansellert av transportør/reisearrangør. I den nærmere beskrivelsen av hendelsen informerte sikrede om at reisen ble avbestilt som følge av at Spania ble klassifisert som rødt av FHI. Selskapet avsto sikredes krav på erstatning fordi myndighetene og FHIs anbefalinger ikke er offisielle reiseråd fra UD, slik vilkårene krever. Nemnda kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig da det på utereisedatoen ikke forelå et offisielt reiseråd fra UD.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 512

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning ved avbestilling av utenlandsreise, på grunn av Covid-19.

Dekning som følge av avbestilling er regulert i vilkårene:

Dekkes

Dersom en reise må avbestilles pga.:

uventet og akutt sykdom, ulykkesskade eller død, som rammer sikrede, sikredes eneste medreisende eller deres nærmeste familier

(...)

terror eller andre alvorlige hendelser på reisemålet, og det på den dagen du skal reise, foreligger et offisielt reiseråd fra norsk utenriksdepartement som fraråder alle reiser til området du har planlagt å reise til

I februar 2021 forhåndsbetalte sikrede en flyreise til Spania med avreise 28.8.21. Flyreisen kostet kr 4 512 og ble bestilt 28.2.21. Den 16.8.21 sendte sikrede inn en skademelding til sitt forsikringsselskap Gjensidige Forsikring ASA (heretter selskapet). Her opplyste sikrede om at hele reisen ble kansellert av transportør/reisearrangør. I den nærmere beskrivelsen informerte han om at reisen ble kansellert som følge av at Spania ble klassifisert som rødt av FHI. Sikrede viste til at myndighetene anbefalte å ikke reise til røde land.

Den 20.8.21 avsto selskapet sikredes krav som følge av at det ikke forelå reiseråd for Spania. Selskapet viste til at forsikringen ikke dekket avbestilling som følge av karanteneregler. Selskapet ba sikrede om å ta kontakt med flyselskapet dersom reisen ble kansellert av transportør. Samme dag opplyste sikrede om at hans kone led av en blodsykdom. Han viste også til at flyselskapet bare ville refundere avgiftene. Selskapet opprettholdt sitt avslag med samme begrunnelse. Selskapet viste også til at de bare dekket avbestilling som følge av akutt sykdom, ulykke eller død.

Den 25.8.21 informerte sikrede selskapet om at han hadde vært i kontakt med Helse Norge vedrørende forståelsen av reiserestriksjonene til røde land. Han viste til at regjeringen og UD anbefalte å ikke reise til land som var merket røde dersom reisen ikke var viktig. Denne

anbefalingen var gitt muntlig av helseministeren ved flere anledninger i pressemeldinger på TV og radio.

I tidsrommet etter dette var det flere henvendelser mellom sikrede og selskapet. Selskapet ga endelig avslag i saken den 27.9.21.

Saken ble klaget inn til Finansklagenemnda den 4.10.21.

Sikrede har i det vesentlige anført at reisen ble bestilt i februar 2021. Da forelå det ingen direkte råd eller restriksjoner fra Myndighetene eller FHI som ga inntrykk av at pandemien ville eskalere globalt. Sikrede viser til at bestillingen av reisen ble gjort i god tro og i god tid før offentlige reiseråd/forskrifter ble etablert. Grunnlaget for avbestillingen var ene og alene UD's reiseråd som sterkt oppfordret reisende om å ikke foreta utenlandsreise til land merket rødt. Det var rådene gitt av UD og FHI, som var årsaken til avbestillingen. Sikrede viser til informasjon gitt på selskapets nettside, som grunnlag for krav på dekning. Han mener at det foreligger en avbestillingssituasjon som selskapet på sine nettsider har informert at de vil dekke. Sikrede har også vist til en uttalelse direktøren i selskapet ga på "TV2 hjelper deg", den 11.11.21.

Selskapet har i det vesentlige anført at selskapet ikke har mottatt dokumentasjon som viser at reisen måtte avbestilles på grunn av akutt og uventet sykdom, oppstått etter at reisen ble bestilt/betalt. Selskapet viser til at myndighetene og FHIs anbefalinger ikke er offisielle reiseråd fra UD, som omtales i vilkårene. Selskapet har anført at vilkåret om at UD må fraråde "alle reiser" til området sikrede planla å reise til, ikke er oppfylt.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Nærmere om hva reiseforsikringen omfatter, fremgår av forsikringsbeviset gjeldende fra 17.7.21 og av de tilhørende vilkårene i den inngåtte forsikringsavtalen. Dekning som følge av avbestilling er regulert på avtalens side 30. Denne lyder:

Dekkes

Dersom en reise må avbestilles pga.:

- uventet og akutt sykdom, ulykkeskade eller død, som rammer sikrede, sikredes eneste medreisende eller deres nærmeste familier
- (...)
- terror eller andre alvorlige hendelser på reisemålet, og det på den dagen du skal reise, foreligger et offisielt reiseråd fra norsk utenriksdepartement som fraråder alle reiser til området du har planlagt å reise til

I henhold til avtalen er det to situasjoner som kan gi krav på dekning. Den ene er at det har oppstått "uventet og akutt sykdom". I klagen har sikrede anført at hans kones blodsykdom ikke var årsaken til avbestillingen. For ordenskyld bemerker sekretariatet hva som ligger i kravet om "uventet og akutt sykdom".

En naturlig forståelse av "uventet og akutt" indikerer at det er sykdom som oppstår plutselig og overraskende før utreise, som gir krav på erstatning. Et eksempel på slik sykdom er omgangssyke. Slik denne saken er opplyst er sekretariatet av den oppfatning at sykdommen til sikredes kone ikke utgjør en "uventet og akutt sykdom", som beskrevet i avtalen.

Den andre situasjonen som gir krav på dekning er at det har inntruffet "alvorlige hendelser på reisemålet", og det på utreisedagen forelå et "offisielt reiseråd fra norsk utenriksdepartement" som frarådet "alle reiser" til området sikrede hadde planlagt å reise til.

Alvorlige hendelser på reisemålet

Reisemålet var i dette tilfellet Spania. Sikrede vil ha krav på dekning dersom det før utreise oppstod "andre alvorlige hendelser" i Spania. Finansklagenemnda har i sak FinKN 2020-688 presisert hva som ligger i dette begrepet:

En hendelse er i utgangspunktet noe som skjer på et bestemt sted til en bestemt tid. En pandemi er en alvorlig situasjon, men det kan ikke beskrives som en "hendelse" i denne sammenheng. Det dreier seg om spredning av smitte som foregår over lang tid og på forskjellige steder.

Overnevnte sak omhandlet avbestilling av forhåndsbetalt utleieleilighet på R., som følge av myndighetenes hytteforbud. Finansklagenemnda kom til at en pandemi ikke kan regnes som en hendelse, og dermed ikke omfattes av vilkåret "alvorlig hendelse". Dette synspunktet har blitt fulgt opp i senere praksis, herunder FinKN 2021-135 og 2021-380. Basert på tidligere praksis fra Finansklagenemnda, er sekretariatet kommet til at vilkåret om at det må foreligge "andre alvorlige hendelser" ikke er oppfylt i denne saken.

Fraråding av alle reiser

For ordens skyld bemerker sekretariatet hva som ligger i det andre vilkåret.

Det andre vilkåret stiller krav om at det på avreisedagen forelå et offisielt reiseråd fra UD som frarådet "alle reiser" til området. Slik vi forstår "alle reiser" omfattes all reisevirksomhet til området. Dette synspunktet er blitt fulgt opp i Finansklagenemnda i FinKN 2020-947.

Den 14.3.21 utstedte UD reiseråd som frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige. Dette rådet ble opphevet for land i Schengen/EU/EØS/Storbritannia den 15.7.21. Sekretariatet finner det derfor ikke dokumentert at det på utreisedatoen den 28.8.21 forelå et offisielt reiseråd fra UD, som frarådet "alle reiser" til Spania.

I klagen har sikrede fremhevet at reisen ble bestilt i februar 2021. Sikrede anfører at det på dette tidspunktet ikke forelå noen direkte råd eller restriksjoner fra Myndighetene eller FHI som ga inntrykk av at pandemien ville eskalere globalt. Sikrede viser til at bestillingen av reisen ble gjort i god tro og i god tid før offentlige reiseråd/forskrifter ble etablert. Grunnlaget for avbestillingen var ene og alene UDs reiseråd, som sterkt oppfordret reisende om å ikke foreta utenlandsreise til land merket rødt.

I henhold til avtalen er det situasjonen "på den dagen du skal reise" som er avgjørende. At sikrede var i god tro på bestillingstidspunktet og ikke forutså utviklingen av pandemien, er følgelig ikke relevant ved vurderingen av sikredes krav på erstatning. Videre bemerker sekretariatet at regjeringen og helsemyndighetenes oppfordring om å unngå utenlandsreiser til røde land, ikke er tilstrekkelig for å dokumentere en situasjon som beskrevet i avtalen. Det avgjørende i henhold til ordlyden er UDs "offisielle reiseråd". Da dette ble opphevet før sikredes planlagte utreise, kan han ikke få medhold i sine anførsler.

Da ingen av de to kumulative vilkårene i avtalen er oppfylt, er utgiftene til flybilletter ikke dekket av forsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om det foreligger en avbestillingssituasjon som gir sikrede krav på dekning.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).