

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-644

13.7.2022

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Avbestilling – gavekort – betalt for reise?

Forsikrede og hans kone fikk høsten 2019 et gavekort som kunne benyttes til fremtidig reise med et bestemt reiseselskap. De planla å reise sommeren 2020. I august 2020 meldte forsikrede krav til selskapet under avbestillingsforsikringen som følge av at han hadde blitt syk, og derfor ikke fikk benyttet gavekortet. Selskapet avslo krav om utbetaling under henvisning til at forsikringen kun omfattet tapte reiseomkostninger som følge av en avbestilt reise. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på utbetaling under avbestillingsdekningen. Nemnda bemerket at det i saken ikke var kjøpt en bestemt reise, med fastsatt avreisedato og beløp. Det var heller ikke betalt noe for reise, overnatting, leieforhold eller arrangement og vilkårene for erstatning var dermed ikke oppfylt. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede og hans kone skulle på en ferie/fritidsreise sommeren 2020.

Av skademelding mottatt 6.8.20 fremgikk at utreisedato var 15.8.20 og hjemreisedato var 20.8.20. Disse datoene opplyste forsikrede senere at ikke var riktige, da utreise- og hjemreisedatoer var påkrevd ved skriftlig henvendelse til selskapet. Forsikrede opplyste i skademeldingen at det ble klart at reisen ikke kunne gjennomføres 29.5.20. Forsikrede opplyste også at det var betalt for reise med reiseselskapet 19.9.19. Sum for erstatningskravet var kr 8 000. Forsikrede ønsket å bli oppringt for å forklare saken.

Forsikrede opplyste 27.8.20 at saken gjaldt et gavekort forsikrede og hans kone fikk i gave til sitt gullbryllup høsten 2019. Forsikrede hadde blitt alvorlig syk og fikk ikke benyttet gavekortet. Gavekortet lød på kr 8 000 som kunne benyttes på reise med et bestemt reiseselskap.

Selskapet avslo krav om utbetaling 27.8.20 under henvisning til at forsikringen kun omfattet tapte reiseomkostninger som følge av en avbestilt reise. Det var ikke bestilt en konkret tur hvor forsikrede kunne vise til en dato for planlagt avreise, og hvor reisen senere ble avbestilt.

Forsikrede klaget til selskapet 9.12.20. Forsikrede opplyste at det ble innbetalt kr 8 000 til reiseselskapet i september 2019 og at dette var en delbetaling til en reise. Videre at eksakt reisedato ikke var fastsatt fordi forsikrede og hans kone ikke ønsket å tidfeste nærmere avreisedato.

Selskapet opprettholdt avslaget 21.12.20.

Forsikrede svarte selskapet 30.8.21 og skrev at det var feil at han ble syk før de fikk bestilt og delbetalt en reise, da pengene var innbetalt til en reise med reiseselskapet flere måneder før han ble syk. Videre var det feil at gavekortet ikke var løst ut, i og med at de ikke fikk pengene tilbake fra reiseselskapet.

Selskapets kundeombud opprettholdt avslaget 2.9.21.

Forsikrede klaget til Finansklagenemnda 8.2.22.

I forbindelse med avklaring av de faktiske forhold, la forsikrede i brev 11.4.22 ved gavebrevet som var utstedt. Av gavebrevet fremgikk blant annet:

Gavebrevet kan inntil dets verdi benyttes til å løse billetter fra en eller flere reiser med (reiseselskapet) tilhørende utsteder av dette gavebrevet. Gavebrevet kan også brukes til bestilling av lugar samt forhåndsbestilling av måltider. (...)

Ved bestilling av billetter som omfattes av dette gavebrevet må du kontakte vårt servicesenter på telefon (...)

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har krav på utbetaling under forsikringen. Hans datter bestilte og delbetalte en reise med reiseselskapet. Forsikrede og hans kone fikk et gavebrev som kvittering for beløpet. Reisen var planlagt til juni 2020. Reisen har forsikrede og hans kone avbestilt hos reiseselskapet fordi forsikrede ble alvorlig behandlingskrevende syk i vår. Det er feil at forsikrede ble syk før forsikrede og hans kone fikk bestilt og delbetalt en reise. Pengene var innbetalt til en reise med reiseselskapet flere måneder før forsikrede ble syk. Det er feil at gavekortet ikke er løst ut, da forsikrede og hans kone ikke får pengene tilbake fra reiseselskapet. Forsikrede finner ikke i vilkårene at det må være bestilt og betalt for en spesifikk reise, slik selskapet hevder. Forsikrede forstår heller ikke sammenlikningen med en reise med reiseselskapet og flere reiser frem og tilbake til campingplass i Sverige som Kundeombudet viser til. Det at selskapet ikke har mottatt dokumentasjon, skyldes at det ikke har spurt etter den. Selskapet legger til en tolkning som ikke står i vilkårene. Det er vist til vilkårenes pkt. 1.3 tredje ledd, 2.1 første ledd og 2.1.

Selskapet har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har krav på utbetaling under forsikringen. Reiseforsikringen dekker ikke alle forhold man som sikret kan komme ut for. Forsikringens ansvarsgrunnlag er beskrevet i vilkårene. I henhold til gjeldende vilkår, pkt. 2.1, omfatter reiseforsikringen tapte reisekostnader som følge av avbestilling. Det presiseres videre i vilkåret hva selskapet mener med reisekostnader - det er det sikrede har betalt for reise, overnatting, leieforhold og arrangementer på den avbestilte reisen. I denne saken har forsikrede ikke betalt noe for reise, overnatting, leieforhold eller arrangementer. Det forsikrede krever erstattet er et gavekort/tilgodehavende som ble innbetalt til reiseselskapet for å kunne brukes som betaling av en fremtidig reise. I løpet av saksgangen har ikke selskapet mottatt noe fra forsikrede som viser at en reise faktisk ble betalt og siden avbestilt. Det at gavekortet har mistet sin verdi fordi det ikke er benyttet til en konkret reise, er ikke dekket av reiseforsikringen. Det er vist til FinKN 2021-673. Selskapet anser opplysningene fra forsikrede som uttømmende og at det derfor ikke var behov for ytterligere dokumentasjon for kjøpet av gavekort og at dette ikke ble benyttet.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på utbetaling under forsikringen som følge av sykdom.

Forsikringsvilkårene fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under forsikringen. Det er videre sikker rett at det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Følgende hitsettes fra vilkårenes pkt. 2:

Avbestilling

Forsikringen omfatter avbestillingsomkostninger du ikke får refundert fra hotell, reisearrangør eller utleier dersom du må avbestille en reise på grunn av årsaker som fremgår av vilkåret. (...)

2.1 Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter tapte reisekostnader som følge av avbestilling. Med reisekostnader mener vi det du har betalt for reise, overnatting, leieforhold og turisttjenester på den avbestilte reisen.

(...)

2.2 Hva vi erstatter

Vi erstatter de reisekostnader du har betalt før hendelsen som var årsaken til avbestillingen inntraff.

Forsikringen omfatter etter ordlyden "tapte reisekostnader" som følge av avbestilling, jf. pkt. 2.1. En naturlig språklig forståelse av "tapte reisekostnader" tilsier at forsikringen dekker utgifter som er betalt for en reise som man ikke får benyttet som følge av en avbestillingsgrunn. Begrepet reisekostnader er definert i pkt. 2.2 som "det du har betalt for reise, overnatting, leieforhold og turisttjenester på den avbestilte reisen".

Spørsmålet blir etter dette om forsikrede har "betalt for reise", slik vilkårene krever.

En naturlig språklig forståelse av "betalt for reise" tilsier at det må foreligge en konkret reise som er kjøpt og betalt, og som senere blir avbestilt, jf. "på den avbestilte reisen". Dette underbygges av reguleringen i pkt. 1.3 tredje ledd som presiserer at avbestillingsforsikringen gjelder i perioden fra du betaler "reisen", og opphører når du forlater bostedsadressen på avreisedatoen. Det bemerkes videre at denne forståelsen er i tråd med avgjørelsen i sak 2021-673.

I aktuelle sak er det ikke opplysninger om at det er kjøpt en bestemt reise, med fastsatt avreisedato og beløp. Det er ikke betalt noe for reise, overnatting, leieforhold eller arrangementer. Etter nemndas syn er det klart at forsikrede ikke har "betalt for reise", slik vilkårene krever.

Forsikrede har anført at han har betalt for en reise, da gavekortet er en delbetaling til en reise. Nemnda finner at det klart at denne anførselen ikke kan føre frem. Et gavekort er et verdidokument eller en avtale om et angitt beløp som kan brukes til/byttes inn i varer eller tjenester. I det fremlagte gavekortet er det opplyst at gavebrevet kan "inntil dets verdi benyttes til å løse billetter fra en eller flere reiser med (reiseselskapet)". Det forutsettes også at gavebrevet ikke innebærer at det er bestilt en reise: "Ved bestilling av billetter som omfattes av dette gavebrevet (...)". Gavebrevet er således et tilgodehavende som kan benyttes til bestilling av reise. I aktuelle sak er ikke gavebrevet løst ut til en bestemt reise.

Forsikringsvilkårene forutsetter videre at en bestemt reise kan avbestilles. Et gavekort i seg selv kan ikke avbestilles. Konsekvensen av at det ikke blir benyttet innen en gitt frist, er at det mister verdien.

Vilkårene for erstatning er etter dette ikke oppfylt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Mallings (leder), Jane Ytreøy Grøndalen (selskapsrepresentant), Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).