

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-738

5.9.2022

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Forsinket/kansellert reise – opphold og reise – nødvendige merkostnader.

Sikrede skulle etter planen ta et fly hjem fra ferie den 5.4.22. Flyet ble kansellert på grunn av dårlig vær, og ny avreise ble satt til den 7.4.22. Sikrede kontaktet selskapet og krevde bl.a. dekning for utgifter til hotell, mat og drikke, klær, transport og toalettartikler. Selskapet besluttet å dekke dokumenterte kostnader til overnatting, mat og hygieneartikler. Selskapet avslo dekning av alkohol og utgifter til nye klær. Sikrede klagde på selskapets avgjørelse under henvisning til at det var nødvendig å gå til innkjøp av bl.a. rene klær. Selskapet fastholdt at dette var utgifter som falt utenfor forsikringsdekningen. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for innkjøp etter forsinket/kansellert flyreise.

Sikrede har reiseforsikring som omfatter:

Forsinkelser

Dekkes

Forsinket reisegods

I perioden ekspedert bagasje er forsinket, dekkes utgifter til innkjøp/leie av nødvendige klær og utstyr som erstatning for det som er savnet.

Forsinkelsen og innkjøp må kunne dokumenteres.

Forsinket transportmiddel

Når transportmidlet du sitter i eller har planlagt reise med, forsinkes med 1,5 time eller mer på grunn av

- værforhold
- teknisk/mekanisk feil
- trafikkuhell
- nødlanding
- erstattes nødvendige merutgifter til reise/opphold for å innhente forhåndsbetalt reiserute med offentlig transportmiddel.

Forsinkelsen må være inntruffet eller ha blitt informert om

- etter at du startet på transportetappen.

Forsinkelsen må kunne dokumenteres.

Dekkes ikke

- Forsinket reisegods ved hjemkomst
- Reiseutgifter som transportør/reisearrangør er forpliktet til å refundere

- Forsinkelse som skyldes personellmangel

Utgifter til forhåndsbetalt overnatting, transport eller arrangement

Sikredes fly fra USA til Norge med planlagt avreise 5.4.22 ble kansellert på grunn av dårlig vær. Ny avreise ble satt til den 7.4.22. Sikrede kontaktet 6.4.22 selskapets alarmsentral, som forklarte at det kun ville dekke hotell dersom booking av hotell gikk gjennom deres agent. Kostnader sikrede allerede hadde lagt ut var ikke dekket.

Sikrede sendte 6.4.22 skademelding med følgende forklaring:

Vi har billetter med (...) airlines fra (...)! (...) hjem til Norge i dag kl 17:40 ref.: (...). Etter lang venting på flyplassen ble flyvningen kansellert pga uvær. Ny reise kunn de først gi oss Torsdag 7. april kl 15:18 ref.: (...). Vi måtte da skaffe oss taxi hotell mat hygieneartikler osv selv. Hotell var nesten umulig men til slutt fikk vi booket på (...) hotell. Vi får store utgifter til taxi hotell frokost lunsj middag hygieneartikler rene klær osv. Dette beløper seg minst til kr 12.000 for hver av oss de tre dagene dette forsinker oss. Nb! Det er viktig at dere så snart som mulig overfører kr 22.000 til min konto så vi kan gjøre opp for oss!! Vi tar selvsagt vare på alle kvitteringer og sender dere så snart vi er hjemme igjen!!

Selskapet ga beskjed om at det kun var nødvendige merkostnader knyttet til transport/overnatting som var omfattet av reiseforsikringen.

Selskapet ba 8.4.22 om dokumentasjon på kravet og utbetalte den 19.4.22 kr 7 610 etter oversendte kvitteringer. Beløpet omfattet utgifter til overnatting, mat og hygiene/solkrem. Selskapet avsto dekning av alkohol og utgifter til nye klær.

Sikrede klaget 20.4.22 på selskapets avgjørelse og anførte at kostnader til klær var omfattet av forsikringen.

Selskapets kundeombud svarte på sikredes klage den 12.5.22 og avviste sikredes krav på kr 15 906,34 pluss "vanlig kompensasjon for tre hele dager reise forsinkelse". Begrunnelsen var at bagasjen ikke var forsinket, og at kjøp av klær heller ikke var å anse som "nødvendige utgifter".

Sikrede krever ytterligere erstatning for kostnader som følge av forsinket hjemreise med fly. Sikrede fikk ingen hjelp da reisefølge ble stående igjen på flyplass i USA grunnet kansellert fly som følge av uvær. Sikrede stod igjen uten penger til å dekke kostnader til taxi, hotellovernattinger, mat, rene klær osv. Etter hjemkomst nektet selskapet å betale for rene klær, taxi mv. Sikrede hadde koffertene fulle av skittentøy som ikke kunne brukes. Reisefølge var kledd i varme klær for reise fra Florida til Norge. Det var nødvendig å skaffe rent undertøy og lette klær for å kunne oppholde seg tre dager i varmen, og rene klær for hjemreise til kalde Norge. Avkortningen selskapet har gjort er feil. Sikrede har kun bedt om dekning av helt nødvendige utgifter, slik forsikringsavtalen garanterer.

Det var ikke mulig å få vasket skitne klær på de tre dagene reisefølge hadde til rådighet. Sikrede krever videre dekning for nødvendige utgifter til transport til og fra flyplassen. Sikrede mottok ikke kvittering på taxi selv om dette ble etterspurt.

Selskapet avviser ansvar for ytterligere erstatning. I henhold til vilkårene dekker forsikringen innkjøp av nødvendig klær/utstyr i perioden ekspedert bagasje blir forsinket på reisen. I dette tilfelle uteble ikke bagasjen. Under vilkåret om forsinket transportmiddel står det at forsikringen skal erstatte nødvendige merutgifter til reise/opphold for å innhente forhåndsbetalt reiserute med offentlig transportmiddel. Selskapet har dekket hotelloppholdet, mat og noen toalettartikler. Selskapet har ikke mottatt kvittering for taxi. Selskapet har ikke dekket alkoholholdig drikke, taxibåt til shoppingsenter for å handle, sommerklær/varme plagg til hjemreisen for to personer, siden dette faller utenfor dekningen på forsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for å dekke utgifter til klær, hygieneartikler og taxi til shoppingsenter.

Sikredes fly ble forsinket med tre dager pga. vind. Sikredes forsikring omfatter "Forsinket transportmiddel" bl.a. som følge av "værforhold" med erstatning for "nødvendige merutgifter til reise/opphold for å innhente forhåndsbetalt reiserute med offentlig transportmiddel".

Formuleringen merutgifter til "reise" er utgifter til ny transport eller transport mellom stedet hvor kansellering skjedde og stedet der sikrede oppholdt seg under forsinkelsen. Sikrede krever dekning for nødvendige utgifter til transport til og fra flyplassen. Dette er i utgangspunktet omfattet av dekningen, men må ifølge vilkårene og alminnelige bevisregler dokumenteres. Forutsetningen for dekning er derfor at sikrede fremlegger kvittering for taxiturene.

Merutgifter til "opphold" gjelder utgifter til overnatting og mat. Selskapet har dekket hotellutgifter og mat. Merutgifter til "opphold" omfatter ikke toalettartikler og klær.

Forsikringen omfatter "Forsinket reisegods" med følgende dekning:

I perioden ekspedert bagasje er forsinket, dekkes utgifter til innkjøp/leie av nødvendige klær og utstyr som erstatning for det som er savnet.

Sikrede hadde tilgang på egen bagasje i perioden hjemreisen ble forsinket. Selskapet er derfor ikke ansvarlig for utgifter til klær og utstyr etter dette vilkåret. Sikrede anfører at det var umulig å få vasket klærne. Normalt vil hotellet vaske klær, men uansett kan ikke utgifter til klær regnes som merutgifter til "opphold". Det samme gjelder hygieneartikler og utgifter til taxi til shoppingsenter.

Sikrede krever "vanlig kompensasjon for tre hele dager reise forsinkelse for 2 personer". Det er uklart hva sikrede mener med dette, men vilkårene gir ikke grunnlag for å dekke tapt arbeidsfortjeneste, tapte feriedager e.l. ved forsinkelse.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).