

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-848

12.10.2022

Frende Skadeforsikring AS

Reise/reisegods

Merutgifter som følge av forsinkelse – hvilke vilkår gjelder?

Den 27.6.22 ble sikrede forsinket til en flygning på grunn av svært lange køer ved innsjekkingen, til tross for at sikrede møtte opp på flyplassen tre timer før avgang. Årsaken til de lange innsjekkingskøene var personalmangel hos flyselskapet. Sikrede fikk merutgifter til ny reiserute og krevde utgiftene dekket under reiseforsikringen. Selskapet mente at årsaken til forsinkelsen ikke var omfattet av forsikringen og avslo kravet. Sikrede mente at feil vilkår var lagt til grunn for vurderingen, og at hendelsen måtte regnes som ekstraordinær i henhold til de nyeste forsikringsvilkårene. Nemnda kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig da vilkårene hadde unntak for utgifter når forsinkelsen skyldes personalmangel.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for nye flybilletter som følge av forsinkelse.

Sikredes forsikringsavtale ble fornyet 12.7.21, med varighet til 1.7.22.

Reiseforsikringsvilkårene av 1.5.21 gir følgende dekning ved forsinket fremmøte:

4.1 Forsinket fremmøte

Når forsinkelse på minst 1,5 timer som direkte skyldes:

- Ekstreme værforhold, trafikkulykke eller annen alvorlig hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold,
- Teknisk feil eller trafikkuhell med det offentlige transportmiddel du reiser med/skal reise med,
- Teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av det private kjøretøyet du reiser med,

fører til at sikrede kommer for seint til forhåndsbetalt transport, dekker Frende rimelige og nødvendige merutgifter til overnatting og innhenting av reiseruten. Når reisen innhentes ved bruk av leiebil, erstattes bare utgifter til leiebil frem til første bestemmelsessted.

(...)

Følgende forsinkelser er unntatt fra dekning:

4.4. Forsinkelser og utgifter som ikke omfattes

Forsikringen omfatter ikke forsinkelse som skyldes:

- Streik, lockout eller annen form for arbeidskonflikt, personalmangel eller konkurs.
- Forsinket offshore transport.

(...)

I vilkårene av 1.5.22 har den samme bestemmelsen følgende ordlyd:

4.1 Forsinket fremmøte

Hvis du på grunn av ekstraordinære forhold blir minst 1,5 time forsinket til en forhåndsbetalt transport, kan du kreve erstattet rimelige og nødvendige merutgifter til innhenting av reiseruten og nødvendig overnatting. Når reisen blir innhentet ved bruk av leiebil, erstatter vi merutgiftene dine til leiebil frem til første bestemmelsessted på reisen.

Dette regnes som ekstraordinære forhold:

1. Ekstreme værforhold eller ulykke som fører til helt ekstraordinære trafikkforhold.
2. Teknisk feil eller trafikkuhell med offentlig transportmiddel du reiser med/skal reise med.
3. Teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av eget kjøretøy som du reiser med.

(...)

Følgende utgifter er unntatt fra dekning:

4.4 Disse utgiftene erstatter vi ikke

(...)

Vi erstatter ingen utgifter når forsinkelsen skyldes streik, lockout eller annen form for arbeidskonflikt, personalmangel eller konkurs.

Sikrede ble 27.6.22 forsinket til en flygning fra New York i USA til Porto i Portugal på grunn av svært lange køer for å få sjekket inn bagasjen på flyplassen. Fra Porto skulle sikrede reise videre til Madeira to dager senere.

Sikrede rakk ikke flyet, men fikk tilbud av flyselskapet om en ny flygning senere samme dag. Flygningen gikk til København, og sikrede måtte selv sørge for videre transport til Madeira. Sikrede krevde erstatning av selskapet for kostnadene hun hadde fått i forbindelse med den nye reiseruten.

Selskapet avsto kravet om erstatning under henvisning til vilkårspkt. 4.1 i forsikringsavtalen og viste til at sikredes tilfelle ikke var omfattet av vilkåret.

Sikrede var uenig og klaget deretter saken inn for Finansklagenemnda.

Sikrede anfører at det er vilkårene av 1.5.22 som gjelder i hennes tilfelle. Sikrede anfører at køene på flyplassen utgjorde ekstraordinære forhold i henhold til pkt. 4.1 i reiseforsikringen og krever kostnadene til ny reiserute dekket.

Sikrede viser til at selskapet sendte henne en e-post 30.5.22 med informasjon om nye forsikringsdokumenter, og at selskapet skrev: "Du finner dokumentene på Min side på frende.no og i nettbanken din". E-posten må forstås som at selskapet informerte sikrede om at de er nye vilkårene av 1.5.22 som gjaldt sikredes forsikring. Sikrede mener derfor det er vilkårene av 1.5.22 som må legges til grunn, og ikke vilkårene av 1.5.21.

Sikrede er enig i at pkt. 4.1 i vilkårene av 1.5.21 uttømmende regulerer hvilke årsaker som er dekningsmessige, men mener at ordlyden i vilkårene av 1.5.22 åpner for at mange ulike forhold kan omfattes av "ekstraordinære forhold".

Sikrede viser til at Store Norske Leksikon definerer ordet "ekstraordinært" som "hendelser utenom det vanlige", og at flyselskapet selv kalte situasjonen for ekstraordinær. Flyselskapets CEO ga en offentlig beklagelse av kaoset som oppstod den aktuelle uken, og selskapet sendte ansatte fra andre kontorer til å bistå med innsjekkingen på JFK-flyplassen. Sikrede viser til at flyselskapet var svært underbemannet etter pandemien, med bare 80 % av staben.

Videre viser sikrede til at flere senatorer ba de store flyselskapene om å finne en løsning på kanselleringene og forsinkelsene, at transportministeren ba selskapene om å kansellere flygninger

de ikke hadde bemanning til og til et stort antall avisartikler om situasjonen. Dette underbygger ifølge sikrede at hendelsen var ekstraordinær.

Sikrede viser også til at hun etter reiser til 40 land og 500 flyreiser, vet at dette var en hendelse utenom det vanlige, og at flyselskapet ikke ville påtatt seg ansvar og booket henne om dersom årsaken til forsinkelsen hadde skyldtes et ordinært forhold.

Sikrede anfører at vilkårs pkt. 4.1 må forstås slik at det ramser opp eksempler på "ekstraordinære forhold" som helt klart dekkes, men at vilkåret ikke utelukker andre ekstraordinære forhold.

Selskapet avviser ansvar, og viser til pkt. 4.1 i vilkårene av 1.5.21. Selskapet anfører at det i henhold til vilkårene er ekstreme værforhold eller annen alvorlig hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold, teknisk feil eller trafikkuhell med transportmiddelet som dekkes. Sikrede har forklart at forsinkelsen skyldtes lange køer på flyplassen, og dette er ikke omfattet av reiseforsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for kostnader ved forsinket flyavgang.

Sikredes forsikring omfatter forsinkelse "som direkte skyldes":

- Ekstreme værforhold, trafikkulykke eller annen alvorlig hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold,
- Teknisk feil eller trafikkuhell med det offentlige transportmiddel du reiser med/skal reise med,

Vilkårene har unntak for:

utgifter når forsinkelsen skyldes streik, lockout eller annen form for arbeidskonflikt, personalmangel eller konkurs.

Sikrede har opplyst at årsaken til forsinkelsen var svært lange køer ved innsjekking pga. personalmangel hos flyselskapet. Dekningen har unntak for "utgifter når forsinkelsen skyldes" bl.a. "personalmangel". Forsinkelsen er derfor ikke omfattet av vilkårene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).