

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-994

28.11.2022

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Avbestilling – reise kjøpt før tegning – dekningstilsagn – fal. § 2-1.

Sikrede bestilte en reise for seg og sin familie 3.6.22 og tegnet reiseforsikring hos selskapet på telefon 10.6.22. Familien måtte imidlertid avbestille reisen, da to av de reisende fikk korona og søkte avbestillingskostnadene dekket av selskapet. Selskapet avslo kravet fordi reisen var kjøpt før forsikringen hadde trådt i kraft. Sikrede anførte at selskapet hadde brutt informasjonsplikten ved tegning, og at selskapet hadde forpliktet seg til å erstatte reisen gjennom telefonsamtaler sikrede hadde med selskapet før hun avbestilte. Selskapet mente at informasjonsplikten ikke var brutt, og at kundebehandlerne ikke hadde bundet selskapet i de aktuelle telefonsamtalene. Nemnda kom til at sikredes utgifter ikke var dekningsmessige, samt at selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten ved tegning. Nemnda kom videre til at selskapet ikke hadde gitt sikrede et dekningstilsagn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for reise som ble avbestilt som følge av sykdom.

Sikredes reiseforsikring har følgende avbestillingsdekning:

B.1 Avbestilling

(...)

B.2.2 Hva forsikringen omfatter og hvilke begrensninger som gjelder

1. Forsikringen omfatter

- a) Avbestillingskostnader for transport og overnatting, som du i følge kvittering har betalt før skadetilfellet inntraff. (...)

(...)

2. Forsikringen dekker avbestilling som skyldes

- a) - At du noen i din nærmeste familie, din eneste reiseledsager eller noen i dennes nærmeste familie, jf. pkt. F.1.2 blir uventet, akutt og behandlingskrevende syk, alvorlig skadet i en ulykke eller dør
- (...)

B.2.3 Hva forsikringen ikke omfatter

1. Følgende dekkes ikke

(...)

Reiser som er kjøpt før forsikringen trådte i kraft. Med mindre forsikringen er videreført fra annet selskap og var gyldig der da reisen ble kjøpt

Sikrede bestilte 3.6.22 en reise til Hellas, med planlagt avgang 29.6.22. Sikrede tegnet reiseforsikring over telefon 10.6.22. Sikrede forklarte i telefonsamtalen at forsikringen ble tegnet

fordi familien skulle reise.

Den 27.6.22 ringte sikrede til selskapet med spørsmål om avbestilling som følge av sykdom fordi ett av barna hadde fått påvist korona på hurtigtest. Sikrede fikk dagen etter påvist korona med hurtigtest, og reisen kunne derfor ikke gjennomføres.

Sikrede kontaktet selskapet samme dag og refererte til samtalen med selskapet dagen før, der sikrede ble opplyst om at dokumentasjonen selskapet trengte ved avbestilling som følge av korona var en positiv PCR-test. Sikrede lurte på når selskapet trengte dokumentasjonen, da familien skulle ha reist den kvelden, og forklarte at ingen teststasjoner ville ta dem imot fordi de hadde testet positivt på hurtigtest. Selskapet forklarte at sikrede kunne melde inn saken til selskapet samme dag og sende dokumentasjon på positiv PCR-test dagen etter.

Sikrede avbestilte reisen hos reiseoperatøren og søkte om erstatning for reisen hos selskapet. Selskapet avslo kravet fordi reisen var bestilt før reiseforsikringen hadde trått i kraft.

Sikrede klaget på avslaget, men selskapet opprettholdt sin vurdering. Sikrede brakte deretter saken inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever erstatning for den avbestilte reisen og anfører at hun hele tiden har trodd at reiseforsikringen måtte være bestilt og betalt før avreise og ikke før turen blir bestilt. Sikrede anfører at hun ved kjøp av forsikringen 10.6.22 ikke ble informert om at forsikringen ikke ville gjelde på reisen sikrede allerede hadde bestilt, selv om kundebehandleren var informert om at bakgrunnen for ønsket om forsikring var at turen allerede var bestilt. Kundebehandleren brøt derfor sin informasjonsplikt. Sikrede er klar over at forsikringstaker har et ansvar for å gjøre seg kjent med forsikringsvilkårene, men vilkårene er på 21 sider, og sikrede mener det er urimelig å regne med at forsikringstaker har inngående kunnskap om hvert enkelt vilkår.

Videre viser sikrede til at hun i telefonsamtalene med selskapet 27.6.22 og 28.6.22 stilte spørsmål om avbestilling i forbindelse med sykdom, men ikke ble informert om vilkåret knyttet til forsikringens ikrafttreden. Ingen fortalte noe annet enn at sikrede ville få tilbake pengene for reisen dersom hun dokumenterte positiv PCR-test. Sikrede bestilte ny reise på bakgrunn av informasjonen fra selskapet og mener det er urimelig at hun skal lide tap på bakgrunn av feilinformasjon og villedelse fra selskapets side.

Sikrede viser til at hun har hatt to telefonsamtaler til med selskapet, men selskapet opplyser at opptak av disse ikke er å finne. Når selskapet ikke gir sikrede tilgang til samtalene, mener sikrede at det blir umulig å legge frem de nødvendige bevisene i saken.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det i tegningssamtalen 10.6.22 ikke kom frem at sikrede hadde en spesifikk reise hun skulle på. Dersom selgeren hadde blitt informert om at sikrede hadde en spesifikk reise til et spesifikt sted, ville selgeren ha informert sikrede om at avbestillingsforsikringen ikke ville gjelde for den reisen, da den allerede var bestilt. At man skal reise og trenger reiseforsikring er normalt, og så lenge man ikke nevner at man har bestilt en spesifikk reise, kan ikke selskapet se at informasjonsplikten er brutt.

Selskapet anfører at det i telefonsamtalene 27.6.22 og 28.6.22 kun var snakk om hva slags dokumentasjon som kreves ved positiv koronatest, og at det ikke kommer frem av samtalene at det er snakk om reise som var bestilt før forsikringen ble bestilt. Saksbehandleren hadde da heller ikke i disse samtalene noen forutsetning for å vite at det var en reise som ikke var dekket av vilkårene.

Av vilkårenes pkt. B.2.3.1 fremgår det at forsikringen ikke dekker reiser som er kjøpt før forsikringen trådte i kraft, med mindre forsikringen ble videreført fra et annet selskap og var gyldig

der da reisen ble kjøpt. Sikrede har oppgitt at reisen ble kjøpt 3.6.22, men forsikringen ble ikke tegnet før 10.6.22. Selskapet kan ikke se at forsikringen ble videreført fra et annet selskap, og sikrede vil i henhold til vilkårene derfor ikke være dekket for reisen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for avbestillingskostnader.

Sikredes forsikring omfatter avbestilling som følge av sykdom, jf. pkt. B.2.2.1 a) og B.2.2.2 a), men har ifølge pkt. B.2.3.1 siste strekpunkt unntak for "reiser som er kjøpt før forsikringen trådte i kraft". Det er opplyst at reisen ble kjøpt 3.6.22, og forsikringen trådte i kraft 10.6.22. Reisen ble i så fall kjøpt før forsikringen trådte i kraft og er derfor ikke omfattet av avbestillingsforsikringen.

Sikrede anfører at selskapet har brutt sin informasjonsplikt ved tegning av forsikringen, fordi sikrede ikke ble informert om at forsikringen ikke ville omfatte reisen sikrede allerede hadde bestilt.

Etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 2-1 første ledd slike den lød frem til 1.7.22 skal selskapet i forbindelse med tegning av en forsikring informere om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring. Ifølge alminnelige bevisbyrderegler har sikrede bevisbyrden for at selskapet har brutt informasjonsplikten, jf. også blant annet FinKN 2019-479 og 2021-1092.

Spørsmålet om unntaket for allerede bestilte reiser utgjør en vesentlig begrensning i dekningen avhenger av forholdet mellom dekningsfeltet for øvrig og unntaket, og hva som er vanlig for slike forsikringer. Dekningsfeltet for en forsikring vil alltid være mer eller mindre begrenset, jf. FinKN 2021-924. Begrensningen for avbestilling utgjør en liten del av det totale dekningsfeltet og kan i utgangspunktet ikke regnes som en vesentlig begrensning i en reiseforsikring. En slik begrensning er heller ikke uvanlig i reiseforsikringer.

Spørsmålet er derfor om sikrede hadde rimelig grunn til å forvente at forsikringen omfattet en reise som allerede var bestilt. Lydbåndopptak av tegningssamtalen sikrede hadde med selskapet 10.6.22 viser at sikrede i samtalen opplyste at hun ønsket å kjøpe reiseforsikring fordi de skulle reise. Det fremgår imidlertid ikke av samtalen at reisen allerede var bestilt. Nemnda kan derfor ikke se at selgeren hadde noen foranledning til å opplyse at avbestillingsdekningen ikke gjaldt for en reise som allerede var bestilt, eller at sikrede kunne forstå samtalen slik at dette var omfattet.

Det er derfor ikke grunnlag for å si at selskapet har brutt informasjonsplikten ved tegning.

Sikrede anfører at selskapet i telefonsamtalene 27.6.22 og 28.6.22 ga bindende tilsagn om dekning for avbestilling og viser til at hun stilte spørsmål om avbestilling som følge av sykdom, og at hun i begge samtalene fikk bekreftet at hun ville få pengene for reisen tilbake dersom hun fremla en positiv PCR-test.

Lydbåndopptak fra den første samtalen viser at sikrede hadde spørsmål knyttet til en reise en av de kommende dagene fordi et barn hadde testet positivt på hurtigtest. Kundebehandleren satte sikrede over til oppgjørsavdelingen, men det er ikke fremlagt lydbåndopptak av denne delen av samtalen.

Lydbåndopptak av samtalen 28.6.22 viser at sikrede refererte til at hun dagen før fikk beskjed om at hun ved avbestilling som følge av korona, måtte legge frem positiv PCR-test for selskapet som dokumentasjon. Sikrede fikk deretter bekreftet fra kundebehandleren at hun ville få tilbake pengene ved avbestilling av reisen dersom hun la frem positiv PCR-test.

Temaet for begge samtalene var hva slags dokumentasjon som kreves for å få dekket avbestilling av reise. Det fremgår ikke av samtalene når reisen var kjøpt, og avbestillingen var enda ikke meldt til selskapet da sikrede snakket med dem på telefon. Kundebehandlerne hadde ikke andre opplysninger om reisen enn at avreise etter planen skulle finne sted påfølgende natt. Nemnda kan derfor ikke se at kundebehandlerne hadde noen oppfordring til å opplyse eller ta forbehold om unntaket knyttet til reiser som var kjøpt før forsikringen trådte i kraft. Det faktum at selskapet ikke opplyser om et unntak i slike samtaler betyr ikke det samme som at selskapet bekrefter dekning av skaden, jf. FinKN 2022-772.

Det foreligger etter dette ikke noe bindende dekningstilsagn fra selskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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