

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-141

27.2.2023

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Kansellert reise – dekning for merutgifter og ubenyttet feriebolig?

Sikrede meldte tap under reiseforsikringen 26.7.22 og viste til at flyet fra Stockholm til Split ble kansellert da sikrede befant seg på flyet fra Oslo til Stockholm. Sikrede prøvde å få nytt fly i flere dager, men uten hell. Sikrede ba om erstatning for ubenyttet feriebolig, samt utgifter til ny reise hjem. Foretaket avslo erstatningskravet under henvisning til at det ikke var noe i saken som tilsa at kanselleringen av flyet til Split skyldtes en dekningsmessig hendelse. Nemnda kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig da det ikke var dokumentert at kanselleringen skyldtes en årsak som var omfattet av forsikringen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av merutgifter og ubenyttet feriebolig.

Sikredes reiseforsikring omfatter:

1.5 Streik, lockout og konkurs

Forsikringen omfatter ikke tap, skade eller utgifter som direkte eller indirekte har sammenheng med streik, lockout eller annen form for arbeidskonflikt. Økonomisk tap på grunn av konkurs er heller ikke omfattet.

(...)

3. Forsinkelser

3.1 Forsinket reise

Forsikringen omfatter merutgifter til reise og overnatting når en forsinkelse oppstår etter at reisen din er påbegynt.

3.1.1 Hva vi erstatter

Vi erstatter rimelige og nødvendige merutgifter til overnatting og innhenting av reiseruten, når

- Ditt forhåndsbetalte offentlige transportmiddel ikke går til avtalt tid. Utgifter til transport er begrenset til 3 000 kroner per person
- Du kommer minst 1,5 timer forsinket til avgang, eller seneste innsjekkingsmulighet, med forhåndsbetalt offentlig transport

Merutgifter til transport erstattes kun hvis transportøren ikke klarer å innhente reiseruten innen 24 timer.

Forsinkelsen må skyldes

- Ekstremvær, trafikkuhell eller annen plutselig og uforutsett hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold
- Teknisk feil eller trafikkuhell som forsinker det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med eller
- Teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av det private kjøretøyet du reiser med

3.1.2 Hva vi ikke erstatter

Vi erstatte ikke

- Utgifter ved flyforsinkelse, kansellering eller overbooking som omfattes av EU-direktiv 261/2004 og som flyselskapene selv har erstatningsansvaret for
- Utgifter til mat og drikke

(...)

Sikrede kontaktet foretaket på telefon 26.7.22. Det fremgikk av notat fra telefonsamtalen som foretaket har fremlagt i saken at:

Opprinnelig reise: 01.07.22 – 11.07.22

Planlagt reiserute: Tromsø – Oslo – Stockholm – Split (Kansellert (Fikk 3000 kr fra SAS))

Endelig reise: 01.07.2022 – 13.07.2022

Ft skulle reise med 9stk til Split. På flyet fra Oslo til Stockholm fikk de beskjed om at flyet fra Stockholm til Split var kansellert. Ft prøvde å få nytt fly flere dager uten hell:

Hotellutgifter i Stockholm

01.07.2022 – 02.07.2022 betalte SAS

02.07.2022 – 05.07.2022 betalte ft selv

04.07.2022 kom streiken og det var umulig å få reist til Split da det var helt kaos. 3 stk + ft reiste derfor en tur til Mallorca 05.07.22-12.07.22 (Dette vet ft ikke blir dekket). Da de 12.07.2022 kom tilbake til Stockholm var det umulig å få fly tilbake til Tromsø. Alternativet var 1ekstra overnatting for å ta tog til Narvik og så finne ny rute fra Narvik til Tromsø. De valgte heller å leie en leiebil i Stockholm. Ft fortalte at leiebil i Tromsø ville kostet 12000kr så de reiste heller Nord i Sverige fordi denne turen kostet bare 6000kr + bensin. Bilturen varte fra 12.07.2022-13.07.2022. Nord i Sverige ble de hentet og måtte betale 1000kr for å bli kjørt tilbake til Tromsø.

I Split hadde ft betalt 49000 kr for en bolig til 9stk. Denne fikk de ikke benyttet da de aldri kom seg frem.

Ønsker dekket:

49000 kr for tapt bolig

6000 kr + bensin for ny rute hjem.

Foretaket avsto 2.8.22 erstatning på telefon og sendte klageinformasjon på e-post til sikrede samme dag.

Sikrede påklaget 10.8.22 foretakets avgjørelse. Sikrede viste til at årsaken til klagen var at det fantes ingen nye reisemåter verken til Split eller flyseter tilbake til Norge i denne perioden. Til Split måtte de ha fått tilbud innen rimelighetens grenser siden sikrede hadde leid hus mellom 1. og 11.7. Tilbudet om reise til Split 7.7.22 var derfor uaktuelt.

Foretakets kundeombud avsto igjen erstatning 1.9.22 under henvisning til at det ikke var noe i saken som tilsa at kanselleringen av flyet til Split hadde en årsak som fremgikk av vilkårspkt. 3.1.1. Foretakets kundeombud viste også til pkt. 1.5, og at merutgiftene fra Stockholm 12.7.22 ikke var en utgift som var omfattet av forsikringen.

Sikrede krever dekning for utgifter som følge av kansellert flyvning. Sikrede fikk en SMS på vei fra Oslo til Stockholm om at flyet fra Stockholm til Split var kansellert. Sikrede fikk aldri oppgitt noen årsak til kanselleringen, og resultatet var at de ikke kom frem til huset sikrede hadde leid i Split. Sikrede krever dekning for merutgifter som følge av at flyet ble kansellert, samt dekning av leie for feriehuset sikrede ikke fikk benyttet.

Forsikringsforetaket aviser ansvar og anfører at forsikringen ifølge vilkårspkt. 3.1.1 omfatter rimelige og nødvendige merutgifter til overnatting og innhenting av reiseruten. Dersom det

forhåndsbetalte transportmiddelet ikke går til avtalt tid, dekker foretaket merutgifter til overnatting og inntil kr 3 000 per person til innhenting av reiseruten. Det er en forutsetning at forsinkelsen skyldes ekstremvær, trafikkuhell, teknisk feil eller annen plutselig og uforutsett hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold, og at årsaken kan dokumenteres, jf. pkt. 3.1.3.

Foretaket har også vist til at det var flere årsaker til kaotiske forhold i flytrafikken i sommer, blant annet som følge av streik blant flyteknikerne og påfølgende streik blant SAS-pilotene. Tap, skade eller utgifter som har direkte eller indirekte sammenheng med streik, omfattes ikke av forsikringen, jf. pkt. 1.5.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for sikredes utgifter som følge av kansellert fly og utgifter innbetalt for feriehus som ikke kunne benyttes.

Sikredes forsikring omfatter bl.a. forsinkelser som følge av:

Ekstremvær, trafikkuhell eller annen plutselig og uforutsett hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold

Teknisk feil eller trafikkuhell som forsinker det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med eller

Teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av det private kjøretøyet du reiser med

Sikrede har forklart at han ikke har mottatt noen kanselleringsårsak fra SAS til tross for henvendelser per e-mail og telefon. Nemnda forstår dette slik at årsaken til forsinkelsen er uklar. I så fall er det heller ikke dokumentert at forsinkelsen skyldtes en årsak som er omfattet av forsikringen.

Det er da heller ikke grunnlag for noe ansvar for foretaket.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).