

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-298

26.4.2023

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Kansellert flyavgang – personalmangel – dekningstilsagn?

Sikrede ringte til Tryg Alarm og opplyste at flyet han skulle reise med var kansellert som følge av operational reasons/teknisk feil. Alarmsentralen bekreftet at kanselleringer som følge av teknisk feil var en dekningsmessig hendelse. Det ble ikke opplyst om at forsikringen hadde en sumbegrensning per sikret. Sikrede kontaktet deretter foretaket og viste til han hadde lagt ut over kr 50 000 i forbindelse med den kansellerende flyvningen. Da det viste seg at kanselleringen skyldtes personalmangel, avslo foretaket erstatningskravet. Foretaket viste videre til at forsikringen uansett hadde en makspris på kr 3 000 per sikret. Sikrede var uenig og anførte blant annet at alarmsentralens informasjon var misvisende. Nemndas flertall kom til at forsinkelser grunnet personalmangel ikke var omfattet av forsikringsavtalen. Nemndas flertall kom videre til at det var uheldig at foretaket ikke informerte om sumbegrensningen, men at dette ikke var avgjørende da årsaken til forsinkelsen uansett ikke var omfattet av forsikringen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning av utgifter i forbindelse med kansellert flyvning.

Fra vilkårene hitsettes:

9. Forsinkelse i reiseruten

9.1 FORSINKET AVGANG

Tilfeller som gir rett til erstatning

Sikrede kan ha rett til erstatning hvis forhåndsbestilt offentlig transportmiddel, som sikrede skal reise med, ikke går til avtalt tid.

Forsinkelsen må skyldes værforhold, teknisk feil, nødlanding eller terrorhandling/ trussel om terrorhandling. Teknisk feil omfatter transportmiddelet samt systemer og infrastruktur som er nødvendig for trafikkavvikling.

Slik beregnes erstatningen

Rimelige merutgifter til innhenting av planlagt reiserute, eller overnatting på avreisestedet, erstattes med 3.000 kroner per sikret per skadetilfelle.

Sikrede meldte saken til Tryg Alarm første gang den 17.9.21 gjennom telefon. I samtalelogg fra samtalen fremgikk det blant annet at:

CLI: Ja, hei, jeg ringer fordi at vi er i USA nå og så har vårt fly på vei hjem blitt kansellert.

(...)

CLI: Og så er det jo sånn at begrunnelsen til flyselskapet får vi jo skriftlig om ikke så altfor lenge, men det står at det er operational reasons da. Det er jo tekniske feil, det er ikke på grunn av vær eller terror eller streik eller sånne ting.

(...)

AC: Vil jo gå under forsinkelse da ja. Så det er jo det det vil bli. Så lenge det er snakk om teknisk feil og dere får det dokumentert av flyplassen, flyselskapet, så er det jo ikke noe i veien for det. Ut fra vilkårene iallfall. Så da er det jo rett og slett å dokumentere ovenfor Tryg med nye innkjøp av billetter og da den dokumentasjonen for at det er snakk om en teknisk feil. Og så vil en skadebehandler hos Tryg opprette en egen sak. Så får jeg opprettet saken her på vegne av dem, så kan de se at det har blitt opprettet kontakt som sagt. ??

(...)

Sikrede kontaktet deretter foretaket 20.9.21 og viste til at han hadde lagt ut svært mye penger, samlet over kr 50 000, og ønsket derfor fortgang og høy prioritet. Videre viste sikrede til at på grunn av reiseendringer måtte han bruke ekstrautgifter til transport til flyplass Dulles Washington, samt flyplassmat og transport fra Gardermoen til Oslo sentrum.

Foretaket avslo erstatning 29.9.21 og viste til at kansellering av flyavgang pga. personalmangel, ikke var omfattet av reiseforsikringen, jf. vilkårene pkt. 9 om hvilke tilfeller som var omfattet av dekningen ved forsinket avgang.

Sikrede kontaktet foretaket igjen 8.10.21. Foretaket avslo ansvar samme dag og viste til at forsinkelsen ifølge vilkårene pkt. 9.1 måtte skyldes værforhold, teknisk feil, nødlanding eller terrorhandling/trussel for å være dekket under forsikringen. Selv om det hadde foreligget en dekningsmessig forsinkelsesårsak, så ville maks dekning per sikret vært kr 3 000. Vedlagt alarmlogg viste at det ikke var gitt dekningstilsagn.

Sikrede kontaktet foretaket 8.10.21 og viste til at det var hårreisende at Falck Alarm ikke opplyste om dekningsgrensen på kr 3 000 per sikret. Sikrede mente dette var et latterlig beløp hvis man skulle være så uheldig å få kansellert fly pga. teknisk feil. Videre viste sikrede til at det var såpass dårlige rutiner hos foretaket at han måtte be om bedre begrunnelser for at alarmsentralen ikke opplyste om makspris på kr 3 000 per sikret. Sikrede viste også til at han ba Falck Alarm om å sjekke dekningsvilkår og understreket at prisen var svært høy for flybilletter.

Foretaket avslo igjen erstatning 11.11.21. Gjennomgang av saken fra Falck Alarm viste blant annet at beløpsgrensen på dekningen ikke kom tydelig frem når assistansekoordinatoren gikk gjennom vilkårene. Samtalen 21.9.21 ble ikke tatt opp fordi innringer valgte bort opptak. Falck viste også til pkt. 9.1 i forsikringsvilkårene, og at det ble opplyst om hvilke forhold som må være til stede for at det skulle være dekning for hendelsen.

Sikrede påklaget foretakets avslag 12.11.21 og viste blant annet til at Falck unngikk å gi vesentlige opplysninger om at beløpsgrensen var på kr 3 000 per reisende. Videre stilte sikrede spørsmål ved om telefonsamtalen var et eksempel på god og profesjonell veiledning av kunder i en kritisk situasjon med kansellert flyavgang. Sikrede lurte videre på hvorfor Falck bevisst eller ubevisst holdt tilbake opplysninger om at det ikke var gjort opptak av telefonsamtalen. Sikrede viste også til at foretaket og Falck hadde gitt dårlig veiledning for en tjeneste sikrede hadde betalt for. Når forsikringsselskaper gir feil veiledning, medfører det et ansvar etterpå. Avslutningsvis viste sikrede til at foretaket burde vise goodwill og dekke totalt kr 6 000.

Foretakets klageavdeling avslo igjen erstatning 30.11.21. Foretaket viste til at vilkårene for erstatning ikke var oppfylt, da kanselleringen skyldtes personalmangel. Videre viste foretaket til at dekning utover vilkårene forutsatte at sikrede hadde fått uriktig informasjon fra foretaket eller Falck, og at den uriktige informasjonen hadde medført et økonomisk tap for sikrede. Foretaket viste også til at informasjonen sikrede fikk av saksbehandler var uriktig med hensyn til hvor mye man kunne få dekket, men riktig med hensyn til kravet til årsak til kanselleringen.

Sikrede brakte deretter saken inn til Finansklagenemnda 30.11.21.

Sikrede krever dekning for utgifter til nye billetter som følge av gal veiledning fra foretaket. Falck og foretaket ga dårlig veiledning for en tjeneste sikrede betaler for. Foretaket kommuniserte feil info til ham ved telefonsamtale om at USA ikke var på unntakslisten, og at foretaket krevde en søknad før man reiste til USA. Falck alarmsentral unnlot å gi vesentlige opplysninger som at beløpsgrensen er på kr 3 000 per reisende. Videre mener sikrede at et såpass lavt beløp blir latterlig når man har kjøpt billetter til totalt kr 56 000.

Telefonsamtalen er ikke et eksempel på god og profesjonell veiledning av kunder i en kritisk situasjon med kansellert flyavgang. Alarmsentralen holdt tilbake opplysninger om at det ikke var gjort opptak av samtalen.

Sikrede mener at sviktende og til dels gal veiledning hos Falck alarmsentral ledet sikrede til kjøp av nye flybilletter på nærmere kr 60 000. Sikrede mener videre at det er grovt når skadebehandler i Alarmsentralen unnlater opplysninger om at beløpsgrensen/dekningsgrensen er kr 3 000 per reisende.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det ikke er dekning for nye billetter etter vilkårene, og at foretaket heller ikke er ansvarlig for feilinformasjon fra alarmsentralen. Sikrede har opplyst at forsinkelsen skyldtes personalmangel, og dette er ikke omfattet av vilkårene, jf. vilkårspkt. 9.1.

Informasjonen sikrede fikk av alarmsentralen var uriktig med hensyn til hvor mye han kunne få dekket av forsikringen dersom vilkårene ellers var oppfylt. Informasjonen var riktig med hensyn til kravet til årsak til kanselleringen. Sikredes krav er ikke avslått fordi han har overskredet sumbegrensningen, men fordi forsinkelsen ikke skyldes en av årsakene angitt i vilkårspkt. 9.1.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for utgifter til nye flybilletter.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Merete Anita Utgård, bemerker:

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Sikredes reiseforsikring omfatter:

9. Forsinkelse i reiseruten

9.1 FORSINKET AVGANG

Tilfeller som gir rett til erstatning

Sikrede kan ha rett til erstatning hvis forhåndsbestilt offentlig transportmiddel, som sikrede skal reise med, ikke går til avtalt tid.

Forsinkelsen må skyldes værforhold, teknisk feil, nødlanding eller terrorhandling/ trussel om terrorhandling. Teknisk feil omfatter transportmiddelet samt systemer og infrastruktur som er nødvendig for trafikkavvikling.

Slik beregnes erstatningen

Rimelige merutgifter til innhenting av planlagt reiserute, eller overnatting på avreisestedet, erstattes med 3.000 kroner per sikret per skadetilfelle.

Ifølge pkt. 9.1 har sikrede rett til erstatning hvis forhåndsbestilt offentlig transportmiddel som sikrede skal reise med, ikke går til avtalt tid såfremt forsinkelsen skyldes "værforhold, teknisk feil, nødlanding eller terrorhandling/ trussel om terrorhandling". Vilkårspunktet angir en uttømmende liste over hvilke årsaker til forsinkelsen som omfattes av dekningen. Vilkårene har dessuten spesifikt unntak i 9.4 for "personalmangel".

I telefonsamtale med alarmsentralen 17.9.21 oppga sikrede følgende om årsak til kanselleringen:

CLI: Og så er det jo sånn at begrunnelsen til flyselskapet får vi jo skriftlig om ikke så altfor lenge, men det står at det er operational reasons da. Det er jo tekniske feil, det er ikke på grunn av vær eller terror eller streik eller sånne ting.

Senere opplyste sikrede at kanselleringen skyldtes personalmangel. Forsinkelse grunnet personalmangel er ikke angitt i vilkårspkt. 9.1, og dessuten unntatt i 9.4, og faller derfor utenfor forsikringens dekning. Forsikringen omfatter derfor ikke denne forsinkelsen.

Spørsmålet er så om foretaket er ansvarlig for feil eller misvisende informasjon.

Alarmsentralen opplyste 17.9.21 på telefon til sikrede at:

AC: Vil jo gå under forsinkelse da ja. Så det er jo det det vil bli. Så lenge det er snakk om teknisk feil og dere får det dokumentert av flyplassen, flyselskapet, så er det jo ikke noe i veien for det. Ut fra vilkårene iallfall. Så da er det jo rett og slett å dokumentere ovenfor Tryg med nye innkjøp av billetter og da den dokumentasjonen for at det er snakk om en teknisk feil.

Alarmsentralen synes her å bygge på sikredes forklaring om "teknisk feil". Det sies at "vil jo gå under forsinkelse" "Så lenge det er snakk om teknisk feil og dere får det dokumentert". Basert på sikredes forklaring mener flertallet denne teksten er korrekt, og det tas også forbehold ("så lenge"). Det presiseres videre at teknisk feil må dokumenteres. Sikrede hadde derfor oppfordring til å avklare grunnen til forsinkelsen før han kjøpte nye billetter. At han kjøpte nye billetter uten å sjekke nærmere om forsinkelsen faktisk skyldtes teknisk svikt må være hans risiko.

Sikrede anfører at det er grov feilinformasjon at Alarmsentralen ikke opplyser om at dekningen er begrenset til kr 3 000 per sikrede. Nemnda er enig i at dette var uheldig, og at sviktende informasjon om beløpsgrensen kunne påført foretaket et ansvar såfremt årsaken til forsinkelsen var omfattet av forsikringen. Men det må like fullt være sikredes ansvar at han verifiserer årsaken til forsinkelsen før han foretar dekningskjøp.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet mener sikrede må gis medhold. Jeg mener foretaket må erstatte kostnaden med sikredes flybilletter, siden selskapsrepresentanten i telefonsamtalen ga mangelfull informasjon om forsikringsdekningen, og dette virker å ha ført til at sikrede valgte å kjøpe flybilletter på egen hånd.

Ifølge flyklageforordningen artikkel 8, jf. artikkel 5, har passasjerer ved kansellering rett til å bli tilbudt omruting eller refusjon, også om kanselleringen skyldes teknisk feil. I denne saken opplyste sikrede til selskapsrepresentanten at han hadde blitt tilbudt omruting av flyselskapet, men at det ikke "passet". Pkt. 9.4 i forsikringsvilkårene gjør unntak for "utgifter som... kan kreves erstattet av ... flyselskap" og "utgifter som... skyldes... kansellering som omfattes av [flypassasjerforordningen], når flyselskapene selv har ansvaret for slike utgifter". Uansett hva årsaken til kanselleringen var, kunne altså foretaket avslått dekning etter ordlyden i unntakene i pkt. 9.4. Dette kunne og burde selskapsrepresentanten opplyst sikrede om. I stedet fikk sikrede et klart inntrykk fra selskapsrepresentanten om at kostnadene med alternativ hjemtransport var noe som kunne dekkes under reiseforsikringen. Jeg anser det sannsynlig at sikrede ikke ville kjøpt alternativ hjemreise for mer enn kr 50 000 om han hadde fått opplyst at kostnadene neppe kunne dekkes under reiseforsikringen. Antakeligvis hadde han forstått at han heller burde bruke tiden på å få flyselskapet til å tilby en omruting på et passende tidspunkt, eventuelt med et annet flyselskap.

Sikrede må derfor gis medhold. Ved utmålingen må det selvfølgelig tas hensyn til at sikrede hadde en tapsbegrensningsplikt, men jeg har ikke grunnlag for å drøfte det spørsmålet nærmere.

I tillegg: Når det gjelder spørsmålet om "teknisk feil", så finner jeg grunn til å peke på at *begge* partene i telefonsamtalen virker å ha misforstått begrepet. Av samtaletranskripsjonen fremgår det at sikrede tror flyselskapets foreløpige begrunnelse for kansellering, "operational reasons",

tilsvarer det forsikringsvilkårene omtaler som "tekniske feil". Det er jo ikke riktig, da det også kan omfatte en rekke årsaker til kansellering, som personalmangel eller kanselleringer av rent bedriftsøkonomiske hensyn. I telefonnotatet beskriver selskapsrepresentanten at sikrede forklarte at "de har fått beskjed på flyplassen at dreier seg om "operational issues", altså teknisk feil". Fremfor å styrke sikrede misforståelse av hvordan dette sentrale vilkåret for dekning skal forstås, er det vel grunn til å spørre om ikke selskapsrepresentanten heller burde vært kritisk til sikredes forståelse, og formidlet at det var en mulighet for at det her ikke dreide seg om noen "teknisk feil". Sett i sammenheng med at representanten heller ikke beskrev at dekningen var begrenset til kr 3 000, fikk sikrede alt i alt temmelig villedende informasjon om dekningsmulighetene i den situasjonen han var i.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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