

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-694

27.9.2023

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Avbestilling – uro på reisemålet – reiseråd fra UD?

Sikrede avbestilte en reise til Israel og Palestina/Vestbredden. Sikrede var av den oppfatning at avbestillingen var dekningsmessig, da årsaken var opptrapping av uroligheter i Midtøsten. Foretaket avslo kravet om dekning og viste til at UD ikke frarådet innreise til reiseområdene på avreisedagen. Nemnda kom til at sikredes utgifter til avbestilling, ikke var omfattet av forsikringen, da UD ikke hadde frarådet innreise til de områdene sikrede skulle besøke.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for reise til Israel og Palestina/Vestbredden som ble avbestilt.

Fra vilkårene hitsettes:

5.2 Forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter avbestillingskostnader når avbestillingen skyldes:

(...)

c) At Utenriksdepartementet (UD) eller Selskapet fraråder innreise til det aktuelle området, fordi det på tidspunktet da reisen starter har inntruffet epidemi/pandemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som gjør reisemålet utilgjengelig eller at det innebærer fare for liv og helse å oppholde seg i området.

Sikrede opplyste i skademeldingen at skadedato var 20.3.23 og forklarte:

Jeg har i dag avbestilt en reise til Israel og Palestina/Vestbredden fordi jeg er engstelig for å reise dit pga den spente situasjonen i regionen.

Sikrede opplyste videre at beløpet utgjorde kr 27 640 og at reisen skulle starte 20.3.23 og avsluttes 4.4.23. Sikrede oversendte på anmodning fra foretaket 28.3.23 kopi av billettene for reisen, betalingsbekreftelse og annen reiseinformasjon.

Foretaket avslo kravet 11.4.23 og viste bl.a. til at:

For at punkt c) skal tre i kraft er det en forutsetning at UD har gått ut med reiseråd etter at reisen er bestilt hvor de fraråder alle reiser til landet.

(...)

Hendelsen faller ikke under forsikringens dekningsomfang og som punkt 5.4.1.d sier så dekker forsikringen ikke avbestilling som følge av frykt, terror eller smitte.

Avslaget ble påklaget samme dag. Vedlagt klagen fulgte kopi av e-postkorrespondanse med UD. Sikrede viste til e-posten fra UD og mente at hun hadde grunn til å ha frykt for å reise til området.

Sikrede sendte klage til Finansklagenemnda 29.4.23.

Sikrede krever dekning for utgifter til reise under avbestillingsforsikringen og anfører at konflikten mellom Israel og Palestina blusset opp i desember 2022. Det var også borgerkrigslignende tilstander i Israel etter at ny regjering ble innsatt. I dette tilfellet var det ikke trygt å gjennomføre reisen. UD hadde oppdatert sikkerhetsvarsler på sine nettsider og meldte bl.a. om skyte- og knivangrep som rammet tilfeldige forbipasserende. Videre opplyste UD at situasjonen var svært urolig og spent i Øst-Jerusalem, på Vestbredden og i Gaza. Spesielt utsatte områder var sjekkpunkter og bysentra på Vestbredden, særlig i Jenin, Nablus og Hebron, samt i og rundt Gamlebyen i Jerusalem.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at UDs reiseråd for Israel ble sist oppdatert 14.6.19. UD fraråder ikke-nødvendige reiser til grenseområdet (fem km) mot Gaza. Reiserådet for Palestina ble sist oppdatert 19.10.22, og det fremgår at UD fraråder alle reiser til eller opphold på Gaza, samt regionene (governorates) Nablus og Jenin på Vestbredden. Reiseområdene som sikrede oppgir er lokalisert rundt Dødehavet, mer enn fem km fra Gaza og langt unna regionene Nablus og Jenin. Foretaket kan derfor ikke se at UD frarådet reisen 20.3.23.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for reiseutgifter.

Sikredes forsikring omfatter "avbestillingskostnader når avbestillingen skyldes" bl.a.:

- c) At Utenriksdepartementet (UD) eller Selskapet fraråder innreise til det aktuelle området, fordi det på tidspunktet da reisen starter har inntruffet epidemi/pandemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som gjør reisemålet utilgjengelig eller at det innebærer fare for liv og helse å oppholde seg i området.

Sikrede avbestilte pakkereisen fordi situasjonen i Israel og Palestina/Vestbredden var urolig/spent, og sikrede mente det ikke var trygt å gjennomføre reisen fordi sikkerhetssituasjonen hadde endret seg.

Dekning for avbestilling forutsetter at UD frarådet innreise til reiseområdet, jf. vilkårspkt. 5.2 bokstav c. Nemnda legger til grunn at UD frarådet alle reiser til eller opphold i Gaza. Videre ble nordmenn frarådet alle ikke-nødvendige reiser til og opphold i grenseområdet (fem km) mot Gaza i det sørlige Israel. UD frarådet også alle reiser til regionene (governorates) Nablus og Jenin på Vestbredden.

Nemnda forstår saken slik at det området UD frarådet reise til ikke omfatter sikredes reisemål. Sikrede har forklart at de "skulle bo i Jerusalem, men å gå i Jesu fotspor innebar nødvendigvis en rundtur i gamle Palestina/Vestbredden, med besøk i Bethlehem, Jeriko og Hebron, bading i Dødehavet og en dag i Gamlebyen i Jerusalem". Disse reiseområdene ligger ikke i grenseområdet (fem km) mot Gaza i det sørlige Israel. Områdene er videre lokalisert et godt stykke unna regionene Nablus og Jenin. UD frarådet ikke innreise til disse reiseområdene på avreisedagen. Denne avbestillingen er derfor ikke omfattet av forsikringen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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