

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-778

30.10.2023

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Kansellert reise – dekning for utgifter til ubenyttet hotell og teaterbilletter?

Sikrede meldte tap under reiseforsikringen og viste til at flyet til Oslo ble kansellert. Hun fikk ikke tilbud om nye flybilletter og valgte derfor å reise hjem. Sikrede krevde dekning for ubenyttet hotellopphold i Oslo, samt utgifter til teaterbilletter. Foretaket avslo kravet og viste bl.a. til at det ikke var dokumentert at kanselleringen skyldtes en årsak som var omfattet av forsikringen.

Nemnda kom til at det ikke var sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes en årsak som var omfattet av forsikringen, samt at sikrede ikke hadde hatt noen utgifter til innhenting av planlagt reiserute.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for utgifter til hotell og teaterbilletter.

Sikredes forsikring omfatter:

8.2 Forsinket fremmøte

Omfattes

Hvis sikrede kommer for sent til forhåndsbetalt transport, erstattes nødvendige og dokumenterte reiseutgifter for å innhente det planlagte transportmidlet på den fastlagte reiseruten.

(...)

8.3 Forsinket avgang

Omfattes

Hvis transportmiddelet sikrede skal reise med er forsinket, og det ikke er mulig å reise videre samme dag, og forsinkelsen skyldes uforutsette værforhold, teknisk feil med transportmiddelet, nødlanding og/eller trafikkuhell med transportmiddelet sikrede reiser med dekkes:

- Nødvendige og dokumenterte merutgifter til innhenting av den planlagte reiseruten eller overnatting.

(...)

Forsinkelsen skal dokumenteres av transportør, reisearrangør, bergingsselskap, hotell eller andre.

(...)

8.4 Forsinket ankomst

Omfattes

Ved forsinket ankomst med rutefly, charterreise eller reise arrangert av turoperatør som skyldes uforutsette værforhold eller teknisk feil erstatter selskapet

- Tapt ferie med inntil 500 kroner per påbegynt døgn per sikret, inntil 5 000 kroner per person
- Ubenyttede billetter og arrangementer med inntil 2 000 kroner per person per skadetilfelle

Sikrede sendte skademelding til foretaket med skadedato 17.6.23 og følgende beskrivelse:

(Flyselskapet) kansellerte flyvning fra H. til Oslo. De gav oss ingen andre muligheter. Det var bestilt fly tur retur. Det er bestilt hotellovernatting og 6 billetter til forestilling ... som ikke kan benyttes. Hva gjør jeg nå? Min barn har betalt for meg. Overnatting kr 2500.

Sikrede krevde at utgiftene til hotell og teaterbilletter ble dekket av reiseforsikringen.

Foretaket avslo kravet 19.6.23 og viste bl.a. til at:

Hvis du derimot lar være å reise, får du ingen erstatning. Dette er grunnen til at du får avslag fra oss.

Reiseforsikringen dekker heller ikke hotell, konsertbilletter eller lignende som du ikke fikk brukt fordi du ikke reiste.

Sikrede var uenig og påklaget foretakets avgjørelse samme dag. På spørsmålet om "[h]va er du misfornøyd med", svarte sikrede "[f]lyet ble kansellert. Det ble heller ikke gjort tiltak for å få oss til oslo. Hvordan kan en bruker hotell og billetter da?".

Foretaket gjorde en ny vurdering av saken, men fant ikke grunnlag for å omgjøre tidligere avgjørelse, jf. e-post av 22.6.23.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 25.6.23.

Sikrede krever dekning for utgiftene til teaterbilletter og hotell under reiseforsikringen. Flyet til Oslo ble kansellert pga. tåke. Sikrede fikk ikke tilbud om nye flybilletter. Det var ingen andre transportmuligheter for å komme seg til Oslo. Dette var grunnen til at de ikke fikk benyttet seg av hotelloppholdet og teaterbillettene.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede unnlot å reise og derfor ikke kom forsinket frem til Oslo. I dette tilfellet har ikke sikrede hatt noen merutgifter til innhenting av planlagt reiserute. Foretaket kan heller ikke se at sikrede har dokumentert at kanselleringen skyldes en av de nevnte dekningsmessige årsakene i bestemmelsene. Sikrede har heller ikke dokumentert sitt økonomiske tap.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning under reiseforsikringen.

Sikrede krever dekning for utgifter til hotell og teaterbilletter.

Sikredes forsikring omfatter:

8.2 Forsinket fremmøte

Omfattes

Hvis sikrede kommer for sent til forhåndsbetalt transport, erstattes nødvendige og dokumenterte reiseutgifter for å innhente det planlagte transportmidlet på den fastlagte reiseruten.

(...)

Dekningen omfatter reiseutgifter for å "innhente" det planlagte transportmidlet på den fastlagte reiseruten. Uttrykket "innhente" betyr at videre transport tas igjen. Reiseutgiftene må derfor være en følge av at sikrede faktisk møter forsinket til en forhåndsbetalt transport. I dette tilfellet er det ikke påløpt utgifter som følge av at sikrede har tatt igjen en fastlagt reiserute eller overnatting. Flyselskapet kansellerte reisen til Oslo. Sikrede har forklart at de ikke fikk tilbud om nye billetter og valgte å reise hjem. Sikrede har derfor ikke hatt utgifter til innhenting av fastlagt reiserute som omfattes av 8.2.

Forsikringen omfatter videre:

8.3 Forsinket avgang

Omfattes

Hvis transportmiddelet sikrede skal reise med er forsinket, og det ikke er mulig å reise videre samme dag, og forsinkelsen skyldes uforutsette værforhold, teknisk feil med transportmiddelet, nødlanding og/eller trafikkuhell med transportmiddelet sikrede reiser med dekkes:

- Nødvendige og dokumenterte merutgifter til innhenting av den planlagte reiseruten eller overnatting.

(...)

Forsinkelsen skal dokumenteres av transportør, reisearrangør, bergingsselskap, hotell eller andre.

Sikrede anfører at flyet til Oslo ble kansellert pga. tåke. Ifølge vilkårene skal dette dokumenteres av transportør, reisearrangør, bergingsselskap, hotell eller andre. Utover sikredes opplysninger om tåke som kanselleringsårsak, er det ikke fremlagt dokumentasjon på at forsinkelsen skyldes værforhold. Nemnda mener det derfor ikke er sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes en årsak som er omfattet av forsikringen.

Nemnda kan uansett ikke se at sikrede har hatt noen utgifter til innhenting av planlagt reiserute eller overnatting, se drøftelsen ovenfor. Det er kun merutgifter som dekkes under pkt. 8.3. Utgifter som allerede er betalt er ikke å anse som en merutgift.

Etter pkt. 8.4 erstatter foretaket også tapt ferie og ubenyttede billetter/arrangementer ved forsinket ankomst. Forutsetningen er at forsinkelsen skyldes uforutsette værforhold eller teknisk feil. Som nevnt kan nemda ikke se at det er dokumentert at forsinkelsen skyldes uforutsette værforhold.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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