

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2023-786

2.11.2023

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Avbestilling – covid-19 – merutgifter ved kansellering og ny bestilling – tapte reisekostnader.

Forsikrede skulle på en cruisereise i oktober 2022. En uke før planlagt avreise testet forsikrede positivt for covid-19. Forsikrede kontaktet cruiseselskapet, som opplyste at han iht. cruiseskipets regler ikke kunne dra på reisen grunnet påvist covid-19. Han ble tilbudt et tilgodebeløp til fremtidig cruise eller kansellering mot et gebyr. Forsikrede valgte å få beløpet tilbake som et tilgodebeløp, og booket en tilsvarende cruisereise for neste år. Cruiseselskapet klassifiserte denne endringen som en avbestilling. Forsikrede oppdaget senere at det var merkostnader knyttet til den nye cruisereisen, og krevde merutgiftene dekket under avbestillingsdekningen som omfatter «tapte reisekostnader». Foretaket avsto kravet, og viste til at merutgifter ved flytting av reise ikke er slike kostnader. Etter nemndas vurdering hadde forsikrede ikke hatt "tapte reisekostnader" ettersom han valgte å få det innbetalte beløp til cruiseselskapet tilbake som et tilgodebeløp. Når det ikke fremgikk av vilkårene at forsikringen dekket merutgifter ved kansellering /ny-bestilling av reise, hadde forsikrede heller ikke krav på å få merutgiftene dekket. Foretaket ble gitt medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 18 814.

Saksfremstilling

Forsikrede og hans kone skulle i oktober 2022 på et tre ukers cruise. En uke før avreise testet paret positivt for covid-19. Forsikrede kontaktet cruiseselskapet, som sa at de ikke kunne reise med covid-19. Cruiseselskapet opplyste at forsikrede kunne kansellere reisen mot et gebyr eller få et tilgodebeløp til et fremtidig cruise.

Forsikrede bestilte ny tur med planlagt avreise i oktober 2023. Han betalte kr 372 204 for cruisereisen. Av reisedokumentet fremkom det ikke at reisen var blitt dyrere. Det sto først i et dokument som paret mottok på et senere tidspunkt. Forsikrede kontaktet cruiseselskapet og ba om at merkostnader for ny booking ble erstattet. Cruiseselskapet avsto forsikredes forespørsel om kompensasjon i e-post av 25.1.23:

Dessverre er jeg nødt til å avslå din forespørsel om kompensasjon. Da du avbestilte reisen den 10.10.2022 fikk du to valg ihht. våre kanselleringsbetingelser som du skrev under på da du opprinnelig booket: enten kansellering mot et gebyr (i ditt tilfelle 100% av prisen på grunn av at kanselleringen var så tett mot avreisedato) eller tilgodebeløp til et fremtidig cruise. Du valgte sistnevnte, og beløpet ble brukt til å booke en tilsvarende reise i 2023 [...]

Forsikrede kontaktet deretter foretaket og krevde at merutgiftene ble dekket av reiseforsikringen.

Foretaket avsto kravet 13.2.23, og viste til at forsikrede måtte dokumentere at avbestillingen skyldtes et forhold som var omfattet av forsikringen, herunder krav om legekonsultasjon før planlagt utreise. Det skrev også:

På grunnlag av opplysningene vi har mottatt, forstår vi at du ikke konsulterte lege før du etter planen skulle ha reist. Forsikringen dekker først og fremst avbestilling av reise og i noen tilfeller kan vi dekke ombooking av

reisen. Det betyr at vi dessverre ikke kan utbetale erstatning.

Forsikrede kontaktet foretaket samme dag og spurte om "[d]ersom kone mi og jeg hadde valgt å avlyse hele turen- ville da Europeiske ha dekket det vi hadde betalt?".

Foretaket svarte 20.2.23 at forsikringen "dekker avbestilling dersom dere blir uventet og akutt syke i forkant av reisen. Legeattest må fremlegges og reisen må avbestilles før reisens start. Vi beklager at vi ikke kan hjelpe dere denne gangen". Forsikrede innhentet en legeerklæring fra fastlegen datert 20.2.23:

Det bekreftes herved at det ble avholdt en videokonsultasjon med pasienten 17.10.2022.

Han fortalte meg at han hadde testet positiv på covid-19 den 11.10.22 og at hans kone hadde testet positiv på covid-19 den 09.10.22.

Han hadde vedvarende hoste og hvesing i brystkassen som var årsaken for hvorfor han kontaktet meg. Fikk skrevet ut tabletter mot hosten samt en nesespray.

Covid-19 infeksjonen var den direkte årsaken for hvorfor han og hans kone måtte avbestille den planlagte reisen ...

Forsikrede oversendte erklæringen og ga en nærmere beskrivelse av hendelsesforløpet, jf. e-post datert 21.2.23. Foretaket opprettholdt sitt avslag 13.3.23 og skrev bl.a. at:

Som vi tidligere har informert om er dette en avbestillingsforsikring, som betyr at reise/opphold må avbestilles hos reisearrangøren. Hvis reisen ikke avbestilles, men flyttes til et senere tidspunkt, kan ikke dette medføre utbetaling av erstatning

Forsikrede forklarte nærmere om videokonsultasjonen med fastlegen 17.10.22 og ønsket om å reise:

På det tidspunktet hadde jeg som min kone Covid, og jeg hadde en stygg hoste jeg ønsket noe for. I konferansen opplyste jeg om at både min kone og jeg hadde Covid. Som jeg har skrevet tidligere ... spurte ikke (cruiseselskapet) etter legeerklæring. Hadde de gjort det, hadde vi ikke kunnet reise til legeskontoret, men vi kunne bestilt en videokonferanse. I en slik konferanse måtte jo legen ha stolt på oss når vi evt hadde sagt at vi hadde Covid. Vi hadde gledet oss til turen i nesten 1 år da vi bestilte. Vi hadde vært friske helt siden Covid kom i mars 2020, og så får vi den en knapp uke før avreise. Bare det faktum at vi ønsker en ny reise i oktober 2023, er vel et sterkt indisium på at vi helt klart var Covid-syke og ikke hadde lov til å reise.

Den 2.5.23 oversendte forsikrede kopi av ett innlegg på Facebook 10.10.22, hvor det var publisert et bilde av en positiv covid-test.

Forsikrede innhentet etter dette en uttalelse fra cruiseselskapet datert 1.8.23:

[...] Jeg har nå fått en uttalelse fra en av våre advokater som bekrefter det jeg i første omgang forklarte deg, nemlig at kanselleringsgebyret for din avlyste tur var 100% etter bestillingsvilkårene. I tråd med pakkereiseloven, har vi standardiserte avbestillingsvilkår. Så kort tid før avgang på denne typen reiser, er det dessverre svært vanskelig å selge reisen til andre. Videre, så er flybillettene er booket, og alt av program er bekreftet. Derfor er avbestillingsgebyret 100% av pakkens pris.

Disse midlene var altså ikke refunderbare og det er helt riktig at (cruiseselskapet) beholdt dem i tidsrommet du oppgir, helt til du booket en ny reise der du fikk bruke beløpet som delbetaling. [...]

Foretaket kunne ikke se at uttalelsen fra cruiseselskapet endret tidligere vurdering og opprettholdt sitt standpunkt 28.8.23.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har rett til å få dekket merkostnadene på kr 18 814. Reisen ble utsatt som følge av covid-infeksjon, noe som støttes av legeerklæringen datert 20.2.23. Sykdommen bekreftes også av bildet av den positive covid-testen. I legeerklæringen er det vist til videokonferanse 17.10.22, altså bare 3 dager etter at forsikrede skulle ha reist. Begrunnelsen for at forsikrede ikke oppsøkte lege tidligere, er at cruiseselskapet aldri ba om at påvist covid-19 ble dokumentert med legeerklæring.

Dersom forsikrede hadde avbestilt reisen og hatt legeerklæring måtte foretaket dekket det innbetalte beløpet. Det var imidlertid ikke aktuelt å kansellere reisen, da forsikrede og hans kone ønsket å ta turen i oktober 2023. Det faktum at paret ønsket en ny reise i oktober, er et sterkt indisium på at de var covid-syke og ikke hadde lov til å reise.

Covid-infeksjonen var slik at det ikke var mulig å reise. Cruiseselskapet opplyste at paret ikke kunne reise med covid. De hadde ikke kommet om bord i skipet og reisen kunne derfor ikke gjennomføres. Det vises til FinKN 2023-496 som er sammenlignbar med aktuelle sak.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at avbestillingsforsikringen ikke dekker reiser som blir dyrere og flyttes til et senere tidspunkt. Forsikringen dekker kun det beløp som faktisk er innbetalt for reisen, og omfatter ikke merkostnader for ny reise.

I oktober 2022 var det ikke reiseråd pga. koronasmitte verken for Norge eller andre land. Positiv coronatest var derfor ikke grunnlag alene for å få erstatning for en avbestilt reise. Det forhold at cruiseselskapet fortsatt hadde regler for personer med koronasmitte, synes heller ikke avgjørende.

Hvis sykdommen medfører at reisen ikke kan gjennomføres, er det et krav iht. vilkårene at lege kontaktes før planlagt avreise. Legen må bekrefte at det har oppstått uventet akutt sykdom. Her ble det foretatt en videokonferanse tre dager etter planlagt avreise.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har rett til å få dekket merutgiftene ved kansellering og ny bestilling (evt. flytting) av reise etter covid-infeksjon.

Hvilke typer situasjoner som gir rett til en utbetaling under en forsikring, er regulert vilkårene. Det er videre sikker rett at det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden. Det innebærer at det er forsikrede som i tilstrekkelig grad må sannsynliggjøre at vilkårene for utbetaling er oppfylt.

Forsikrede har reiseforsikring med følgende vilkår:

2. Avbestilling

2.1. Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter tapte reisekostnader som følge av avbestilling. [...]

Med reisekostnader mener vi det du har betalt for reise, overnatting, leieforhold og turisttjenester. [...]

2.2. Hva vi erstatter

Vi erstatter de reisekostnader du har betalt før hendelsen, som var årsaken til avbestillingen, inntraff. [...]

Avbestillingen må skyldes en av hendelsene som er nevnt nedenfor:

Sykdom og ulykke

Hvis en av følgende personer blir uventet, akutt og behandlingskrevende syk, alvorlig skadet i en ulykke, eller dør uventet:

Du eller noen i din nærmeste familie (se punkt 1.1).

[...]

2.4. Dokumentasjonskrav

Følgende må sendes inn ved krav om erstatning:

[...]

- Legeattest som bekrefter

- at legen ble oppsøkt før reisen ble avbestilt

- at avbestillingen skyldes uventet, akutt og behandlingskrevende sykdom, ulykkesskade eller uventet dødsfall, inntruffet før avreise

Vilkårene viser blant annet at forsikringen dekker tapte reisekostnader som følge av avbestilling. Etter ordlyden dekker ikke forsikringen merutgifter ved flytting av en reise.

Cruiseselskapet har klassifisert endringen som en avbestilling, der forsikrede fikk det tidligere utbetalte beløpet som et tilgodebeløp til et fremtidig cruise. Etter dette booket forsikrede en tilsvarende reise. Dette taler for at man etter vilkårene bør se på tilfellet som en avbestilling og så ny-bestilling.

I et slikt tilfelle kan man ikke kreve dekket merkostnadene dekket etter vilkårene, men "tapte reisekostnader". Reisekostnader er definert som "det du har betalt for reise, overnatting, leieforhold og turisttjenester".

Etter nemndas syn har ikke forsikrede hatt "tapte reisekostnader" ettersom han valgte å få hele det innbetalte tilbake som et tilgodebeløp. Når det ikke fremgår av vilkårene at forsikringen dekker merutgifter ved kansellering og ny-bestilling (evt. flytting) av reise, kan ikke nemnda se at forsikrede har rett til å få merutgiftene dekket under forsikringen.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Barbro Paulen (bransjerepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).