

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-291

9.4.2024

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Avbestilling av pakkereise – krav på refusjon fra reisearrangør – pakkereiseloven §§ 22 og 24.

Sikrede bestilte via et reiseselskap en pakkereise som skulle foretas i august 2023. Sikrede opplyste at reisen ble kansellert pga. ekstremvær i området. Reisearrangøren refunderte deler av beløpet som var betalt for reisen. Sikrede krevde de resterende utgiftene dekket under egen reiseforsikring. Foretaket avsto kravet under henvisning til at avbestillingsforsikringen ikke omfattet krav sikrede kunne få refundert fra reisearrangør. Nemnda kom til at sikrede hadde rett til å kreve sine utgifter refundert av reisearrangøren og at tapet derfor ikke var dekningsmessig.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 380

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilling av pakkereise.

Sikredes reiseforsikring har følgende vilkår:

2.1. Hva forsikringen omfatter

Har du Standard eller Super omfatter forsikringen tapte reisekostnader som følge av avbestilling. Det er en forutsetning at du har avbestilt reisen, overnattingen, leieforholdet og turistttjenestene før avreise.

Med reisekostnader mener vi det du har betalt for reise, overnatting, leieforhold og turistttjenester.

Turistttjenester (for eksempel billetter til sports- og kulturarrangementer, utflukter ol.) er bare omfattet når de er en del av den avbestilte reisen.

(...)

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:

(...)

2.2.8 Naturkatastrofe

Når det på reisemålet inntreffer en naturkatastrofe som gjør reisemålet utilgjengelig, eller når denne medfører at det er fare for liv og helse å oppholde seg der.

Med Super omfattes også avbestilling som skyldes:

2.2.9 Kansellert eller avlyst turistttjeneste

Hvis du har forhåndsbetalt en offentlig turistttjeneste på reisemålet ditt, og arrangøren avlyser eller flytter den til en tid utenfor din fastlagte reiseperiode, erstatter vi inntil 5 000 kroner per person, inntil 25 000 kroner per familie.

Det er en forutsetning for dekningen at du hadde Super da du betalte for turistttjenesten.

(...)

2.3. Hva forsikringen ikke omfatter

Forsikringen omfatter ikke

(...)

- det du kan kreve å få refundert av reisearrangør, transportør, utleier eller formidler av turisttjeneste

Sikrede bestilte en pakkereise for en tur med en forening i perioden 7.8.23–8.8.23. Reisen ble imidlertid kansellert pga. uværet "Hans".

Sikrede sendte 15.8.23 skademelding til foretaket med følgende beskrivelse:

Kanselering av arrangement.

Storm/vannoversvømmelser/rasskader

Under punktet om "[u]tgiftstype" svarte sikrede "[a]rrangementer". Videre oppga han at utgiftene var betalt 20.4.23 til "turoperatør/... foreningen".

På anmodning fra foretaket opplyste sikrede at det var en reise med reisearrangør, som inneholdt en bussreise, overnatting og billetter til spel. Foretaket informerte da om at dette var en pakkereise, og at det var reisearrangøren som skulle refundere innbetalt beløp for reisen.

Foretaket sendte 27.8.23 skriftlig avgjørelse til sikrede: "[e]kstremværet "Hans" anses å være en ekstraordinær omstendighet som kvalifiserer til avbestillingsrett for kunden, og (han) kan kreve å få refundert det innbetalte beløp (fra reisearrangøren). Det samme vil gjelde når pakkereisen ikke kan gjennomføres fordi reisearrangøren har kansellert/avlyst".

Sikrede var uenig og viste til at andre i foreningen hadde fått refundert hele beløpet av sine foretak. Sikrede opplyste også om at reisearrangøren kun hadde refundert deler av det innbetalte beløpet for reisen, og at deres tap var på kr 4 380.

Foretaket opprettholdt sitt standpunkt 18.9.23 og påpekte at vilkårene ikke omfattet reiser, overnatting eller turisttjenester som er avlyst eller kansellert, uansett årsak. Foretaket viste også til pakkereiseloven, som fastslår at sikrede har krav på refusjon fra arrangøren.

Sikrede sendte klage til foretaket med et vedlegg fra kasserer i foreningen:

Etter at uværet Hans kom og herjet i det området vi skulle til, bestemte Statsforvalteren at det var uforsvarlig å reise – (reisearrangøren) avlyste dermed turen.

I etterkant har (reisearrangøren) tilbudt ... forening(en) billetter til neste års spel + en tilbakebetaling på kr 1.800 per person i kompensasjon.

(Foreningen) har oppfordret sine medlemmer til å kontakte sine respektive forsikringsselskaper for om mulig å få erstattet sine tap etter følgende regnstykke:

Pris per pers kr 4.890

- Ref (reisearrangøren) "1.800

Kr 3090

- Nye billetter " 900

Totalt tap kr 2.190

Foretaket svarte 28.9.23 med en nærmere begrunnelse for avslaget.

Etter dette sendte sikrede ny melding til foretaket, hvor han informerte om at de hadde "sendt krav til Reiseselskapet ... og bedt om refusjon av ... innbetaling som ikke ble gjennomført". Vedlagt denne meldingen fulgte svaret fra reisearrangøren datert 11.10.23:

(...)

I sin begrunnelse legger IF til grunn at pakkereisen ble kansellert av arrangøren, dvs. oss. Dette stemmer ikke, da avgjørelsen om å avlyse turen ble tatt av gruppeleder, samme morgen som reisen skulle starte. (mandag 7. august)

... Spelet, som var en del av programmet, var på dette tidspunktet blitt avlyst, men selve turen til (hotellet) kunne likevel blitt gjennomført, eventuelt med et alternativt program, ut fra det som var situasjonen på det tidspunktet avgjørelsen ble tatt.

Vi har deretter gjort det vi har kunnet for å redusere kostnadene for deltagerne ved å kontaktet alle leverandører og be om avslag i prisen.

Alt vi har fått av prisavslag er blitt gitt videre til foreningen, kr. 1 800,- pr. person, i tillegg til at billettene til Spelet er blitt overført til neste år.

Tilbudet om tilbakebetaling ble forelagt foreningen v/leder og akseptert etter medlemsmøtet i slutten av august.

Vi beklager at det ble som det ble, men kan dessverre ikke imøtekomme deres krav om ytterligere tilbakebetaling.

Foretaket svarte 20.10.23 at det hadde kommet frem en ny forklaring om hvem som avlyste/avbestilte turen med reisearrangøren, men dette endret ikke arrangørens plikt til å refundere reisen etter pakkereiseloven.

Sikrede opplyste i brev av 23.11.23 at han "igjen (har) kontaktet ... reisebyrå(et) som mener (foretaket) skal erstatte denne saken". Sikrede skrev at de viste til sine vilkår som lyder slik:

Innstilling/endring av en reise

En reise kan avlyses/endres uten erstatningsplikt av (reisearrangøren) dersom:

1. Det ikke er påmeldt et tilstrekkelig antall deltakere. Minste antall for å gjennomføre turene er satt til 20 deltakere dersom ikke annet er opplyst. Avlysing må skje senest 20 dager før avreise.
2. Det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter som ligger utenfor (reisearrangørens) kontroll. Eksempler kan være: Fare for krig, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer, arbeidskonflikter e.l.
3. Forhold på reisemålet/langs reiseruten som gjør det risikabelt eller urimelig å gjennomføre turen, og som (reisearrangøren) med rimelighet ikke kunne forutse.

For pkt. 2 og 3 vektlegges bl.a. Utenriksdepartementets reiseråd og lokale myndigheters uttalelser ved vurdering.

Sikrede krever dekning for tapte reisekostnader. Reisen ble kansellert på grunn av uværet "Hans". Reisearrangøren har avvist ansvar og hevder at foretaket må dekke de resterende kostnadene for den tapte reisen.

Foretaket har ansvar iht. vilkårspkt. 2.2.9, som fastslår at avbestilling som skyldes kansellering eller avlyst turistreise erstattes med inntil kr 5 000 per person. Hovedvilkåret 2.2 viser også at dette er en erstatningsmessig skade. Vilkårene er vanskelige å tolke, da unntakene forsøker å undergrave hovedvilkårene.

En annen deltaker på samme reise har allerede fått sitt erstatningskrav dekket av foretaket. Prinsippet om lik behandling bør gjelde for alle kunder i samme foretak. Videre har andre deltakere på reisen fått erstatning gjennom sine foretak. Dette understreker behovet for konsistent behandling av kunders erstatningskrav.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Forsikringen omfatter ikke reiser, overnatting, turisttjenester som er avlyst eller kansellert. I tillegg fremkommer det at forsikringen ikke omfatter det sikrede kan få refundert av reisearrangør. Ettersom dette dreier seg om en pakkereise, er reisearrangøren

ansvarlig for å refundere det innbetalte beløpet, i samsvar med kravene i pakkereiseloven.

Det har senere kommet frem opplysninger om at det var foreningen selv som tok beslutningen om å avlyse/avbestille reisen. Dette endrer ikke foretakets avgjørelse, på bakgrunn av pakkereiseloven § 22. Pakkereiseloven gir sikrede rett til selv å avbestille hos reisearrangøren og få full refusjon.

Dersom foretaket har utbetalt erstatning på feil grunnlag i en skadesak, kan ikke dette medføre at det bevisst må utbetales feil i andre skadesaker. Når det gjelder andre foretak, kan de ha forskjellig ordlyd i sine vilkår. Dette kan føre til at foretakene behandler saker ulikt. I tillegg står foretakene fritt til å innføre en praksis som går utover bestemmelsene i vilkårene, når det inntreffer spesielle hendelser.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for kostnader til reise som er avbestilt.

Forsikringen dekker i utgangspunktet avbestilling dersom det inntreffer en naturkatastrofe som gjør reisemålet utilgjengelig, eller medfører at det er fare for liv og helse og oppholde seg der, jf. vilkårene pkt. 2.2.8. Det fremgår imidlertid av pkt. 2.3 at forsikringen ikke omfatter det sikrede kan kreve å få refundert av reisearrangøren.

Spørsmålet er da om sikrede kan kreve utgiftene refundert av reisearrangøren, slik at reiseutgiftene er omfattet av unntaket.

Unntaket i pkt. 2.3 omfatter det sikrede "kan kreve å få refundert" av reisearrangør. Ordlyden tilsier at det avgjørende er om sikrede har rett til refusjon hos reisearrangøren, jf. også FinKN 2021-439. Det er derfor ikke avgjørende at reisearrangøren har forklart at kundene ikke kan få refundert det innbetalte beløpet, dersom dette er i strid med loven.

Sikrede har etter det opplyste kjøpt pakkereise av en reisearrangør gjennom pensjonistforeningen, jf. pakkereiseloven § 6. Forholdet er derfor regulert av avbestillingsbestemmelsene som fremgår av pakkereiseloven, jf. pakkereiseloven §§ 1 og 3.

Ifølge pakkereiseloven § 22 har den reisende "rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet", som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen.

Med "uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter" menes en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. pakkereiseloven § 8 bokstav i. Ifølge forarbeidene er eksempler på slike omstendigheter "naturkatastrofer som oversvømmelser, jordskjelv eller værforhold som gjør det umulig å foreta en trygg reise til reisemålet i henhold til pakkereiseavtalen".

Sikrede og foretaket er enige om at reisen ble kansellert pga. ekstremværet "Hans". Dette uværet må kunne anses som en ekstraordinær omstendighet i bestemmelsens forstand, med slikt omfang som kvalifiserer til avbestillingsrett. Sikrede viser til at reisearrangøren mener reisen kunne gjennomføres selv om forestillingen ble avlyst, og at sikrede derfor ikke har krav på refusjon. Nemnda kan ikke se at dette er en naturlig forståelse av formuleringen i pakkereiseloven § 22 om "uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen". Kanselleringen av spelet må regnes som et forhold "som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen" av den aktuelle reisen. Nemnda mener derfor sikrede hadde rett til å avbestille reisen iht. pakkereiseloven § 22.

Sikrede har derfor rett til å kreve sine utgifter refundert av reisearrangøren. Arrangøren skal tilbakebetale alle beløp som er innbetalt for reisen, jf. pakkereiseloven § 24. Avbestillingen er dermed unntatt i forsikringsvilkårenes pkt. 2.3.

Sikrede anfører at kravet er omfattet av vilkårene pkt. 2.2.9. Dette vilkåret gjelder hvis arrangøren avlyser eller flytter turisttjenesten. Etter det opplyste var det pensjonistforeningen som tok avgjørelsen om å avbestille reisen. Den ble ikke kansellert av arrangøren. Foretaket er følgelig ikke ansvarlig for reisekostnadene på dette grunnlag.

Sikrede anfører at vilkårene er vanskelig å forstå. Nemnda kan ikke se at disse vilkårene er vanskelig tilgjengelige eller uklare.

Sikrede viser til at andre deltagere har fått erstatning fra sine forsikringsforetak. Dette har ikke betydning for tolkningen av sikredes forsikringsavtale.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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