

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-352

29.4.2024

AIG EUROPE S.A. NUF

Reisesyke

Avbestilling - dødsfall i familie – i Norden – bindende dekningstilsagn.

Forsikredes kone og tanten skulle til utlandet på planlagt feriereise. Før avreise fikk de beskjed om at et familiemedlem i utlandet hadde gått bort. For å rekke begravelsen, måtte reisen fremskyndes. Forsikrede opplyste at foretaket ble kontaktet per telefon med spørsmål om situasjonen var dekningsmessig under forsikringen. Forsikrede avbestilte de opprinnelige flybillettene og fremsatte krav til foretaket. Foretaket avsto dekning, da avdøde ikke var bosatt i Norden slik vilkårene krevde. Forsikrede mente at foretaket hadde bekreftet per telefon at tilfellet var dekket av forsikringen, og at de ikke ville bestilt nye billetter uten å få godkjenning i forkant. Foretaket kunne ikke finne at det var dokumentert slik dekning per telefon. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på å få dekket avbestilling av flybilletter etter vilkårene og om forsikrede hadde sannsynliggjort at foretaket hadde gitt bindende dekningstilsagn på telefon. Nemnda bemerket at det fremgikk av vilkårene at avbestillingsdekningen kun gjaldt for dødsfall i nærmeste familie i Norden. Dette var ikke tilfelle i saken og hendelsen var ikke omfattet av dekningen. Nemnda bemerket videre at forsikrede ikke hadde sannsynliggjort at foretaket hadde gitt et bindende dekningstilsagn. Foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikredes ektefelle og ektefellens tante skulle til utlandet. Ifølge skademelding ble reisen bestilt 9.10.23 og planlagt avreise var 3.11.23.

Forsikrede fikk beskjed 19.10.23 av familie i utlandet om at ektefellens "tante/fostermor" hadde gått bort. Forsikrede har opplyst at de kontaktet foretaket på telefon 20.10.23 med spørsmål om forsikringen dekket aktuelle situasjon, slik at de kunne kjøpe nye billetter for å rekke begravelsen. Forsikrede har videre opplyst at foretaket bekreftet dekning og at de derfor bestilte nye billetter med utreise 21.10.23 til kr 30 730,80.

Reisen ble avbestilt 20.10.23. I skademelding til foretaket ble årsak til avbestilling gitt:

Dødsfall i familien, måtte bestille ny bilett. Var ikke mulig å forandre.

Foretaket avsto 30.11.23 dekning av utgifter for den avbestilte turen med henvisning til at avdøde ikke var omfattet av nærmeste familie etter vilkårene, samt at avdøde ikke var bosatt i Norden.

Forsikrede klaget på avgjørelsen samme dag og opplyste:

Det ble besluttet å bestille nye billetter etter at jeg hadde vært i kontakt med dere pr telefon. Jeg opplyste hva årsaken var og lurte på om dette var dekket av forsikring. Dette fikk et klart ja på av en av deres kollegaer. Ellers hadde vi alldrig bestilt nye billetter til nærmere 30000,- som vi ikke hadde råd til. Derfor snakket jeg med dere i forkant før jeg kanselerte allerede kjøpte billetter og kjøpte nye til min fru og hennes tante. Avslag etter dere har sagt at dette dekkes setter oss i ekstrem økonomisk situasjon og ber dere instendig å revurdere deres avgjørelse.

Forsikrede opplyste også i e-post til foretaket 1.12.23 at "Det er jo søsteren til [avdøde] som er en av de reisende", hvorpå foretaket svarte samme dag at dette uansett ikke spilte noen rolle da "årsaken til avbestilling ikke er bosatt i Norden".

Foretaket opplyste til FinKN 9.1.24:

Selskapet har ikke opptak av sine samtaler, og fører ikke notater ved innledende samtaler/henvendelser fra sine kunder. Notater føres kun etter at krav er innsendt og saken opprettet i selskapets system, og da kun dersom dette fremstår som relevant for sakens behandling. I denne saken er det ikke mulig å finne ut hva som er sagt eller spurt om da saken ikke var opprettet før sikrede sendte inn sitt krav.

Forsikrede har i det vesentlige anført at foretaket, ved kundesenteret, bekreftet dekning for avbestilling som følge av situasjonen per telefon 20.10.23 og at det eneste han trengte å gjøre var å fylle ut skademeldingsskjema og melde skade. Opplysningene forsikrede fikk fra foretaket på telefon stemte ikke overens med regelverket og virkeligheten. Forsikrede hadde ikke bestilt nye billetter til kr 30 730,80 dersom foretaket ikke hadde gitt tilsagn om dekning på telefon.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at avdøde ikke var bosatt i Norden, som er en forutsetning for utbetaling etter vilkårenes pkt. 5.2. Foretaket har ikke noen kommentar til anførsel om at dekning av nye flybilletter ble gitt per telefon, annet enn at det er ikke normal praksis å behandle sakene basert på en telefonisk henvendelse. I denne saken er det ikke mulig å finne ut hva som er sagt eller spurt om, da saken ikke var opprettet før forsikrede sendte inn sitt krav og samtaler ikke blir tatt opp.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på utgifter for avbestilte flybilletter og om foretaket har gitt han bindende dekningstilsagn per telefon 20.10.23.

Forsikringsvilkårene fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under forsikringen. Det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt. Det innebærer at forsikrede må sannsynliggjøre at vilkårene for utbetaling er oppfylt.

Fra vilkårene siteres:

Nærmeste familie: Ektefelle/registrert partner/samboer, barn og barnebarn, foreldre og besteforeldre, søsken, svoger/svigerinne, svigerforeldre, niese/nevø og svigerdatter/sønn.
(...)

5. Avbestilling (...)

5.2 Hvilke skader som dekkes

Forsikringen dekker avbestilling når nedenfornevnte skader rammer Sikrede eller hans/hennes nærmeste familie i Norden, Sikredes eneste reiseledsager eller dennes nærmeste familie i Norden som følge av:
(...) Dødsfall.

I denne saken var avdøde bosatt utenfor Norden. Nemnda finner det derfor klart at forsikrede ikke har krav på utbetaling for utgifter etter avbestilling under vilkårene.

Spørsmålet er etter dette om forsikrede har sannsynliggjort at foretaket ga et bindende dekningstilsagn på telefon 20.11.23.

Slik saken er opplyst for nemnda foreligger det ikke noen dokumentasjon på at foretaket har gitt et dekningstilsagn per telefon 20.11.23, og nemnda finner derfor at forsikrede ikke har sannsynliggjort dette. Nemnda bemerker at det er uheldig at foretaket ikke har opptak, notater eller referat fra aktuelle samtale.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).