

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-363

29.4.2024

Eika Forsikring AS

Reise/reisegods

Forsinket flyvning – dokumentert årsak til forsinkelsen?

Sikredes flyvning fra Miami til Madrid ble forsinket. Dette medførte at sikrede med følge ikke rakk videre flyvning fra Madrid til Oslo. Sikrede ble ombooket til en senere avgang, som medførte en total forsinkelse på i underkant av ti timer. Foretaket avslo sikredes krav om erstatning grunnet manglende dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen. Foretaket viste i den forbindelse til vilkårene som sa at årsaken til forsinkelsen måtte skyldes værforhold eller teknisk feil, samt at dette måtte dokumenteres. Sikrede viste på sin side til at han hadde forsøkt å innhente slik dokumentasjon fra flyselskapet. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning da årsaken til forsinkelsen ikke var dokumentert.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning pga. forsinket flyvning.

Sikredes forsikring pkt. 6.3 angir følgende om forsinkelse:

Forsinket fremmøte:

Når transportmidlet du sitter i, eller har planlagt å reise med, forsinkes med 1,5 time eller mer på grunn av

- uforutsette værforhold, teknisk/ mekanisk feil

- trafikkuhell, nødlanding

erstattes rimelige og nødvendige merutgifter til reise/ opphold for å innhente forhåndsbetalt reiserute.

Forsinkelsen må være inntruffet, eller ha blitt informert om, etter at du startet på transportetappen. Under dette punkt erstattes også ubenyttede forhåndsbestilte og -betalte arrangementer. Årsaken til forsinkelsen og hvor lenge denne varte må kunne dokumenteres.

Forsikringsforetaket erstatter inntil kr 6 000 per person og inntil kr 20 000 per familie per skadetilfelle for nødvendige og dokumenterte overnattingsutgifter dersom forsinkelsen medfører at det ikke er mulig å reise videre samme dag. For innhenting av reiserute er det ingen øvre begrensning i forsikringssum.

(..)

Forsinket avgang:

Hvis det offentlige forhåndsbetale transportmiddelet sikrede skal reise med ikke går til avtalt tidspunkt, pga. værforhold eller teknisk feil med transportmiddelet, erstatter forsikringsforetaket nødvendige og dokumenterte merutgifter til overnatting med kr 6 000 per person, inntil kr 20 000 per familie per skadetilfelle. Det forutsettes at forsinkelsen og årsaken bekreftes skriftlig av reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap.

Videre dekkes følgende etter reise pluss:

FORSINKELSE

6. Når rutefly/charterfly er forsinket i mer enn 8 timer ved utreise eller ved hjemreise erstatter forsikringsforetaket 1 000 kroner per påbegynt døgn, maks 5 000 kroner per person, maks 10 000 kroner per

skadetilfelle. Et døgn varer i 24 timer fra flyets opprinnelige avreisetidspunkt. Erstatningen gis også hvis forsinkelsen skyldes tilslutningsfly som gjør at forsinkelse ved ankomst overstiger 8 timer. Det er en betingelse for forsikringsforetakets erstatningsplikt at forsinkelsen skyldes værforhold/teknisk feil og at den er dokumentert av reisearrangør/ transportør.

Sikredes fly fra Miami til Madrid ble forsinket. Dette medførte at sikrede med familie ikke rakk videre flyvning fra Madrid til Oslo, og at reisefølget ble ombooket til en senere avgang. Ankomst til Oslo var kl. 22.15 den 27.10.23, til tross for at opprinnelig ankomst skulle vært kl. 12.35 samme dag.

Foretaket ga 22.11.23 beskjed om at de ikke betvilte at sikredes fly ble forsinket, men at dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen var avgjørende for om hendelsen var dekningsmessig i henhold til vilkårenes pkt. 6.3.

Sikrede var uenig og saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 23.11.23.

Sikrede krever erstatning for merkostnader og kompensasjon pga. forsinket flyvning. Sikrede har forklart at han fikk beskjed om at det var dårlig vær som var årsaken til forsinkelsen fra Miami til Madrid.

Sikrede viser til at han ifølge EU-regler har krav på erstatning ved over åtte timers flyforsinkelse.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at kravet ikke er omfattet av forsikringsdekningen. Det er vilkårene i forsikringsavtalen som er avgjørende for hva foretaket dekker. Krav etter EU-direktivet må rettes direkte til ansvarlig part, herav flyselskapet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for erstatning pga. forsinket flyvning.

Sikredes forsikring pkt. 6.3 angir at forsikringen omfatter forsinket fremmøte på grunn av bl.a. "uforutsette værforhold", men forutsetter at:

Årsaken til forsinkelsen og hvor lenge denne varte må kunne dokumenteres.

Videre omfattes forsinket avgang pga. "værforhold" under forutsetning av at "forsinkelsen og årsaken bekreftes skriftlig av reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap".

Reise pluss omfatter også forsinkelse, men også her er det en betingelse at "forsinkelsen skyldes værforhold/teknisk feil og at den er dokumentert av reisearrangør/ transportør".

Det fremgår klart av alle vilkårene at årsaken til forsinkelsen må dokumenteres for at sikrede skal ha krav på erstatning. Slik dokumentasjon er ikke fremlagt. Det er ikke tilstrekkelig å angi hva sikrede er blitt opplyst. Sikrede må fremlegge dokumentasjon fra flyselskapet.

Foretaket har bekreftet at dersom sikrede dokumenterer at årsaken til forsinkelsen skyldes en årsak som omfattes av forsikringsdekningen, har han krav på kompensasjon etter vilkårene. Slik saken er opplyst, er tilstrekkelig dokumentasjon ikke framlagt.

Sikrede viser til krav på erstatning/standardkompensasjon etter EU-direktivet. Dette er ikke avgjørende for foretakets ansvar etter forsikringsavtalen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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