

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-386

6.5.2024

AIG EUROPE S.A. NUF

Reisesyke

Cruise – Covid-19 – reiseavbrudd – diverse utgifter – bindende dekningstilsagn.

Forsikrede med reisefølge kontaktet foretaket en uke før de skulle på et cruise. Bakgrunnen var at cruiseselskapet krevde at det ble fremlagt bevis på at de hadde dekning for Covid-19 relaterte utgifter. Foretaket sa det kunne hjelpe til med dette og sendte bevis på at de hadde reiseforsikring. Én i reisefølge, som ikke var dekket av reiseforsikring i foretaket, testet positivt for Covid-19. Dette resulterte i at alle i reisefølget ble nektet ombordstigning. Forsikrede hevdet foretaket ba dem ta inn på hotell, og at det ville bli dekket inntil kr 2 000 hver dag per person. Foretaket viste til at SOS-loggen ikke dokumenterte at det ble lovet. Saken reiste spørsmål om kostnader for hele reisefølge var dekningsmessig i henhold til forsikringsvilkårene. Videre om foretaket måtte dekke kravet som følge av bindende dekningstilsagn. Nemnda bemerket at vedkommende som testet positivt ikke var omfattet av forsikringen. Fremsatte krav var dermed heller ikke omfattet av forsikringsdekningen. Forsikrede hadde heller ikke sannsynliggjort at foretaket hadde gitt et bindende dekningstilsagn i samsvar med de krav som var fremmet. Foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede med familie (ti personer totalt) skulle reise på syv dagers cruise i utlandet 5.7.22.

Den 26.6.22 tok en i reisefølge kontakt med foretaket for avklaring knyttet til Covid-19. Det heter i e-post av 27.6.22 til foretaket:

Dear AIG,

Me and my family are going on a cruise with ... in July and we were requested to provide proof of coverage for COVID related costs should they occur.

The latest policy I have from your is dated 01.01.2020 so naturally there's no mention of this in it. I also need it have it in English naturally. I can't find any specific mention of this on the App, so I was wondering if you had some documentation I could show to be allowed to board the cruise ship.

In case you need names for the documentation

A
B
C
D

My brother also works at so if the same can be provided for him that would be much appreciated

E
F
G
H

Foretaket svarte få minutter deretter i e-post:

Hei ...,

Dette kan vi hjelpe med! Kan du først sende oss følgende informasjon (fødselsdato) for alle de reisende:

Polisenummer:

Navn (som i pass):

Fødselsdato: dd.mm.åååå

På forhånd tusen takk.

Personopplysningene ble sendt i e-post 27.6.22:

Hei ...,

Takk for raskt svar!

Etter en kjapp sjekk i passa så ser jeg at det faktisk ikke er skrevet med ø med oe så listen er som følger;

A

B

C

D

E

F

G

H

Mvh ...

Foretaket oversendte forsikringsbekreftelsene 27.6.22:

Hei igjen, og tusen takk.

Vedlagt finner du alle bevisene. De har gyldighet til 01.08.2022 så dersom reisa er etter denne tiden, gi beskjed så skal vi oppdatere.

Ønsker dere ellers en riktig god reise.

Det ble sendt forsikringsbekreftelse som tilhører A, B, C og D.

Skademeldingen til foretaket er datert 15.7.22, og det er opplyst at utreisen var 9.7.22 med hjemreise 23.7.22. Videre heter det:

Vi skulle på cruise (...) som del av ett reisefølge på 10 stk, meg og min familie, min ... (...) og hans familie og mine ... (...). En uke før cruiset reiste min familie ned til ... Dagen før cruiset måtte vi skaffe bevis for at vi ikke hadde Covid, der tester min Far positiv på Covid. Pga vi er ett reisefølge får vi da ikke lov av ... å reise. Siden vi ikke har fly hjem før en uke senere får vi beskjed av dere om å finne ett hotell å være på.

Annen informasjon

Vi ble henvist til SOS international, vårt saksnr med de er ... Vi har hatt utlegg for hotell og kost i en uke, cruiset og drikkepakken som var bestilt.

Det er notert i SOS-loggen 15.7.22 kl. 11.44:

Fra FT: Ferie i 14.07-06.08

-FT infoer at de er i ... og skulle med på et Cruise her kl 11. og en uke frem (15.07-22.07), men de er blevet nægtet adgang fordi de har været i nærkontakt med en Covid positiv fra den anden familie som de rejser med.

-FT infoer at de selv er blevet testet negative, men blev stadig nægtet adgang til båden.

-Nu står FT her med sin kone og mister 7 dages Cruise, hvordan skal de forholde sig?

-SB spørger om den senere rejseplan?

-d. 22 når de kom tilbage til ville de rejse videre til også hjem til Norge d. 06.07.

- FT og Fr FT kan sagtens fullføre deres reise, men får ekstra utgifter for en uke, da de har mistet deres Cruise og skal leie en ferie bolig at bo i stedet.
- SB infoer at SB skal validere FORS før at SB kan hvordan de er dekket.
- Vi aftaler at SB tinger når FOR er valideret og vilkår er læst.
- FT takker

Videre siteres det fra SOS-logg 15.7.22 kl. 14.15:

- Har talt med AIG i Norge, de sier at de skal fremvise en medrep fra hans far (...) som viser at han ikke kunne reise med båden, resultatet på COId testen er ikke nok for at de dekker resten av alle 9 familiemedlemmer som har AIG
- De har funder et sted at bo etter aftale med AIG, men ønsker at få styr på dokumentationen, som de kan bruke når de kommer hjem ift erstatning på cruise båden
- Men de er ikke syke, det er vel kun PT i sag (...)?
- Det er korrekt, men reglene fra cruiseselskapet sier han man ik må reise med båden om de har vært i nærkontakt, så ingen er kommet med båden
- Vi aftaler han prøver at skaffe nødvendig dokumentation til SEL og tar ktk med disse

Cruiseselskapet bekreftet 18.7.22 at de ikke kunne gjennomføre cruiset grunnet Covid-19.

Foretaket avsto kravet 24.10.22, 28.10.22 og 1.11.22, med den begrunnelse at kravet ikke dekkes i henhold til forsikringsvilkårene.

Forsikrede fremla forsikringsvilkår fra annet foretak, og hevdet de kunne ha tegnet den forsikringen. Videre at den dekket kostnader når cruise ikke kunne gjennomføres som følge av avbestillinger på grunn av Covid-19. Fra vilkårene siteres:

Covid-19 Cancellation Cover

You can request travel or rental cancellation costs cover when needing to cancel travel booked upon testing positive to COVID-19, ascertained by positive tests for - you and/or your live-in family members directly;

- your travel companion directly.

You can request this cover even if, before the first embarking, you test positive at the (Cruiseskip). triage and you are therefore prevented access to the cruise ship.

Europ Assistance will indemnify the penalty, applied contractually by the Tour Operator:

- to you and, if they are insured and registered in the same file as you:
- to your family members;
- to one of your travel companions.

If several Insured Parties are registered to travel together at the same time, in the absence of any other persons of the same nuclear family, you shall specify only one person as "travel companion".

Even if bookings are made separately, they will still be considered as part of the same file if the penalty document states "Travels with".

Europ Assistance reimburses the full penalty charged up to the limit to liability envisaged in the contract with the Travel Organisation, which shall never exceed Euro 3,000.00 per Insured Party and Euro 10,000.00 per travel file.

Europ Assistance does not reimburse:

- port/file management services and duties;
- agency fees and insurance premiums;
- in the event of the purchase of air tickets, airport taxes that can be reimbursed by the air carrier.

Please note!

This cover envisages a Percentage Excess charge. See Article "Limitations of Cover" of Section II.

The Percentage Excess does not apply:

- in the event of a change and/or forced renunciation of travel due to hospitalisation (excluding day hospital and accident and emergency)
- in the event of death.

Fra forsikringsvilkår (AIG) pkt. 2.2 siteres:

Sikrede: Den eller de som står oppført i forsikringsbeviset og som etter forsikringsavtalen vil ha krav på erstatning eller forsikringssum.

Forsikrede har i det vesentlige anført at i forkant av reisen ble de informert fra cruiseselskapet at de måtte ha en gyldig forsikring for alle eventuelle Covid-19 relaterte ekstra kostnader. Foretaket ble derfor kontaktet og spurt om de dekket det, eller om en egen forsikring måtte tegnes via cruiseselskapet. Svar fra foretaket var at dette var dekket, og forsikrede tegnet derfor ikke annen forsikring.

Foretaket ble kontaktet da de ble nektet ombordstigning, og foretaket ba dem ta inn på hotell og det ville bli dekket inntil kr 2 000 hver dag per person. Videre viser forsikrede til at de fikk informasjon om at de kunne melde skadesak når de kom hjem.

Dersom det hadde vært tvil om forsikringsdekningen ville de tatt andre valg. Hjemreise hadde blitt forsøkt gjennomført, eller covid-test hadde blitt gjennomført i løpet av dagene i etterkant.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at kravet ikke er omfattet av forsikringsvilkårene, da vilkårene i pkt. 6.1 ikke er oppfylt. Forsikringsvilkårspunktene 6.3.6 og 6.3.9 gir ikke rett til erstatning av tap eller merutgifter på basis av reisearrangørens restriksjoner knyttet til mulige situasjoner relatert til covidsmitte hos andre i forsikredes utvidede reisefølge. Videre viser foretaket til at sykdommen ikke direkte rammet en av de forsikrede i forsikringsavtalen.

Det er ikke lovet erstatning for tap eller utgifter. Det vises til alarmsentralens journal, der det ikke fremgår noe om at det ble lovet dekning for merutgiftene de ville få ved et fortsatt opphold i påvente av hjemreisen. Det er heller ikke noe som indikerer at det ble drøftet som en mulighet. Normalt er heller ikke dette innenfor alarmsentralens mandat å godkjenne.

Henvendelsen 27.6.22 fra forsikrede ble forstått slik at den gjaldt om de hadde dekning for covid-relaterte sykdommer, og som direkte rammer forsikrede. En generell bekreftelse på at de hadde en gyldig forsikring som også inkluderte covid ble da formidlet. At de kunne kjøpe en "kasko" dekning forut for hendelsen ble heller ikke fremlagt som et alternativ da forsikrede henvendte seg til foretaket.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder spørsmål om Covid-19-relaterte kostnader er dekningsmessig i henhold til forsikringsvilkårene. Dersom så ikke er tilfelle, blir neste spørsmål om foretaket likevel må dekke kravet som følge av at det har gitt et bindende dekningsstilsagn.

Nemnda ser først på spørsmålet om kravet er dekningsmessig i henhold til forsikringsvilkårene.

Hvilke situasjoner som gir rett til en utbetaling under en forsikring, er avhengig av den avtale som er inngått mellom forsikringstakeren og foretaket, med andre ord vilkårene. Kun situasjoner som faller inn under forsikringens dekningsområde, gir rett til en utbetaling. Det er sikker rett at det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden, og som i tilstrekkelig grad må sannsynliggjøre at vilkårene for utbetaling er oppfylt.

I denne saken var vedkommende som testet Covid-positiv ikke sikret under forsikringsdekningen, jf. avtalens pkt. 2.2. Etter nemndas oppfatning er kravet dermed ikke er dekningsmessig i henhold til forsikringsvilkårene, og det er derfor ikke nødvendig å gå nærmere inn å vurdere om forsikringsvilkårene i 6.3.6 og 6.3.9 er oppfylt, og om forsikringen dekker også reisefølge til en forsikret.

Det neste spørsmålet blir om foretaket likevel må dekke kravet fordi foretaket må anses å ha bundet seg gjennom et bindende dekningstilsagn. Det er forsikrede som må sannsynliggjøre at foretaket har gitt et slikt tilsagn.

Slik nemnda ser det, er den skriftlige kommunikasjonen både fra forsikredes og fra foretakets side for generelt formulert til at forsikrede kan sies å ha et konkret krav som følge av at foretaket har gitt et bindende dekningstilsagn. Hva som kan ha blitt sagt muntlig, krever muntlig bevisførsel, og ligger utenfor hva nemnda kan ta stilling til gitt nemndas skriftlige saksbehandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).