

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-586

1.7.2024

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Avbrutt reise – tapte feriedager – evakueringsråd?

Sikrede befant seg i Israel da Hamas gikk til angrep mot Israel den 7.10.23. Utenriksdepartementet satte opp fly for evakuering av norske statsborgere den 11.10.23. Sikrede meldte krav under reiseforsikringen for utgifter i forbindelse med evakuering, samt tapte feriedager. Foretaket mente at evakueringen ikke var omfattet av forsikringen, ettersom det ikke var utstedt offisielt reiseråd fra Utenriksdepartementet. Foretaket valgte imidlertid å dekke utgiftene i forbindelse med evakuering, selv om det mente det ikke var dekket. Det ble ikke gitt kompensasjon for tapte feriedager. Sikrede på sin side mente at evakueringen var dekket av forsikringen, og at hun hadde krav på kompensasjon for tapte feriedager. Nemnda kom til at sikrede hadde krav på dekning for tapte feriedager, og viste til at den assisterte hjemreisen som ble organisert av UD, måtte regnes som en anbefaling fra norske myndigheter om evakuering.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 20 905

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tapte feriedager.

Sikredes reiseforsikring omfatter bl.a.:

5.1.4.6 Kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise

Selskapet utbetaler kompensasjon hvis sikrede, sikredes eneste reiseledsager eller annen medreisende blir:

- hjemkalt, evakuert eller transportert hjem etter forhåndsgodkjennelse fra oss. Kompensasjon utbetales for sikrede og de medforsikrede medreisende som avbryter reisen og reiser hjem før planlagt hjemkomst.
- (...)

Ved beregning av kompensasjon er det reisens pris som danner grunnlaget for beregningen, og selskapet utbetaler kompensasjon for antall tapte dager i forhold til antall planlagte dager.

5.1.8 Evakuering

Forsikringen omfatter nødvendige og dokumenterte merutgifter til overnatting og reise til nærmeste sikrede destinasjon eller til hjemsted i Norden ved evakuering på grunn av:

- Krig, terrorhandling, opprør eller annen alvorlig forstyrrelse av offentlig orden. Med terrorhandling forstås en rettstridig, skadevoldende handling rettet mot allmennheten, herunder voldshandlinger eller farlig spredning av biologiske eller kjemiske substanser og som fremstår å være utført i den hensikt å utøve innflytelse på politiske, religiøse eller andre ideologiske organer eller for å fremkalle frykt. Evakueringen skal skje i henhold til Utenriksdepartementets evakueringsråd for det aktuelle området. Det forutsettes at området ble ansett som fredelig før du reiste dit. Generelle vilkår under punkt 1.2 fravikes.
- (...)

Vi erstatter ikke det du har rett til å få erstattet av reisearrangør i henhold til pakkereiseloven.

Selskapet erstatter merutgifter i inntil 30 dager etter at hendelsen inntraff. Tapte feriedager etter evakuering til hjemsted i Norden erstattes etter reglene for kompensasjon, jf. pkt. 5.1.4.6.

Sikrede var på studietur til Israel da Hamas 7.10.23 gikk til angrep mot Israel. Sikrede måtte 11.10.23 evakuere pga. krigen. Sikrede meldte 24.11.23 saken til foretaket og opplyste i skademeldingen at Utenriksdepartementet (UD) først anbefalte evakuering uten bistand, og deretter satte opp fly for evakuering. Reisen skulle egentlig vare frem til 7.11.23.

Sikredes krav omfattet kr 17 680 for forhåndsbetalte reise- og overnattingsutgifter under "Tapt ferie"; kr 9 549 for flybilletter, herunder evakueringsfly til Norge, fly til S., fly fra S. til M. og fly fra M. til S., kr 25 000 for kostnader ved tapt opphold og ekstrakostnader i forbindelse med evakuering og erstatning for forsøk på evakuering ved båt kr 3 087, under "Erstatningskrav – reiseutgifter".

Foretaket avsto i utgangspunktet å dekke kravet fordi det ikke forelå evakueringsråd fra UD, men dekket senere evakueringskostnadene på kr 12 363.

Sikrede klagde saken inn for Kundeombudet og la frem et kostnadsoppsett for perioden 11.10.23 til 7.11.23 med totale kostnader på kr 25 600. Sikrede skrev i klagen at hun ønsket dekket totalt kr 20 905 for tapte feriedager og hjemreise. Kundeombudet opprettholdt 27.12.23 foretakets avslag.

Foretaket fremla skjermbilde av reiseråd fra Regjeringen sine nettsider for Israel og Palestina gjeldende fra 7.10.23. Av reiserådet fremgikk følgende:

Det nye reiserådet for Israel er:

Utenriksdepartementet fraråder reiser som ikke er strengt nødvendige til hele Israel.

Det nye reiserådet for Palestina er:

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser eller opphold i Gaza og til regionene (governorates) Nablus og Jenin på Vestbredden.

Utenriksdepartementet fraråder reiser som ikke er strengt nødvendige til det øvrige Vestbredden, inkludert Øst-Jerusalem.

Foretaket fremla videre et eksempel på reiseråd hvor Utenriksdepartementet i tillegg til reiserådet oppfordret de som allerede oppholdt seg i landet, om å forlate landet:

Reiseråd for Iran

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser til Iran, og oppfordrer de som allerede er i Iran om å forlate landet.

Det ble også fremlagt en melding fra UD til en annen kunde av foretaket som oppholdt seg i Israel på det aktuelle tidspunktet. Fra meldingen hitsettes:

Takk for din e-post, og for samtalen sist uke – og for god kontakt i innledende uke av krisen i Midtøsten.

Utenriksdepartementet gir offisielle reiseråd når det anses å være grunn til å råde nordmenn fra å reise til et bestemt land, område eller region, eller til å forlate stedet. Utenriksdepartementets reiseråd er et tydelig signal om hvordan norske myndigheter vurderer sikkerhetssituasjonen. Det er samtidig bare et råd, ikke et forbud eller en restriksjon. Norske myndigheter kan aldri garantere for at reiser eller opphold er trygge å gjennomføre.

UD utsteder reiseråd på tre nivåer. Det laveste nivået er å "fraråde reiser som ikke er strengt nødvendige". Det andre nivået er å "fraråde alle reiser". Det øverste nivået "fraråder alle reiser til eller opphold i et land og norske borgere oppfordres til å forlate landet".

For Israel har vi reiseråd på det laveste nivået (fraråder reiser som ikke er strengt nødvendige). Før terrorangrepet i Israel 7. oktober gjaldt dette reiserådet kun for "reiser til og opphold i grenseområdet (fem km) mot Gaza i det sørlige Israel". Etter 7. oktober utvidet vi reiserådet til hele landet. Det reiserådet

gjelder ennå.

Merk at norske myndigheter aldri utsteder evakueringsordre til norske borgere (det kan vi kun gjøre overfor egne ansatte).

Under svært alvorlige kriser (og hvor det ordinære flytilbudet har falt helt eller delvis bort), kan vi unntaksvis tilby norske borgere assistert utreise. Dette er et tilbud som norske borgere står fritt å velge om de vil benytte seg av. Kostnadene må dekkes av den enkelte. Det var dette vi gjorde for reisende fra Israel etter 7. oktober og det ble satt opp fly av UD fra Tel Aviv og Eilat, fordi det ordinære flytilbudet i praksis falt bort.

Sikrede krever erstatning for tapte feriedager etter terrorangrepet i Israel og anfører at de øvrige medreisende fikk dekket sitt tap hos sine respektive forsikringsforetak.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det ikke ble utstedt evakueringsråd fra UD for Israel etter angrepet den 7.10.23. UD har heller ikke i ettertid utstedt et slikt råd. Foretakets vilkår følger UD sine offisielle reiseråd. Ved utstedelse av nytt/endret reiseråd for et land eller område, utstedes det ikke automatisk et evakueringsråd for de som oppholder seg i det aktuelle landet/området. De som oppholdt seg i Israel ble imidlertid oppfordret til å registrere seg i appen Reiseklar eller på reiseregistrering.no. Dette utløser verken dekning for merutgifter til hjemreisen eller kompensasjon for tapt ferie. Sikrede fikk likevel erstatning for merutgifter ved hjemreise. Foretaket kan heller ikke forholde seg til andre forsikringsforetak sin praksis.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tapt ferie.

Sikredes forsikring omfatter bl.a. "Kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise" hvis sikrede blir "evakuert". Begrepet "evakuering" er ikke definert i dette punktet, men pkt. 5.1.8 "evakuering" angir:

Forsikringen omfatter nødvendige og dokumenterte merutgifter til overnatting og reise til nærmeste sikrede destinasjon eller til hjemsted i Norden ved evakuering på grunn av:

- Krig, terrorhandling, opprør eller annen alvorlig forstyrrelse av offentlig orden. Med terrorhandling forstås en rettstridig, skadevoldende handling rettet mot allmennheten, herunder voldshandlinger eller farlig spredning av biologiske eller kjemiske substanser og som fremstår å være utført i den hensikt å utøve innflytelse på politiske, religiøse eller andre ideologiske organer eller for å fremkalle frykt. Evakueringen skal skje i henhold til Utenriksdepartementets evakueringsråd for det aktuelle området. Det forutsettes at området ble ansett som fredelig før du reiste dit. Generelle vilkår under punkt 1.2 fravikes.

Vilkårene angir at evakueringen skal skje "i henhold til UD's evakueringsråd". Pkt. 5.1.8 henviser videre til 5.1.4.6 for dekning for tapte feriedager etter evakuering. Pkt. 5.1.4.6 må derfor ses i sammenheng med 5.1.8. Det blir dermed en forutsetning for dekning av tapte feriedager at evakueringen er skjedd i samsvar med pkt. 5.1.8.

Dekningen for tapt ferie forutsetter derfor at evakuering skjer pga. krig eller lignende omstendigheter. Denne forutsetningen er tilfredsstilt. Videre heter det at evakueringen "skal skje i henhold til UD's evakueringsråd". Ifølge ordlyden er dette ikke en forutsetning for dekning, men nærmest en henvisning til en fremgangsmåte for evakueringen.

Foretaket anfører at formuleringen refererer til UD's reiseråd i tre nivåer og har fremlagt de aktuelle reiserådene:

Det nye reiserådet for Israel er:

Utenriksdepartementet fraråder reiser som ikke er strengt nødvendige til hele Israel.

Det nye reiserådet for Palestina er:

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser eller opphold i Gaza og til regionene (governorates) Nablus og Jenin på Vestbredden.

Utenriksdepartementet fraråder reiser som ikke er strengt nødvendige til det øvrige Vestbredden, inkludert Øst-Jerusalem.

Reiseråd for Iran

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser til Iran, og oppfordrer de som allerede er i Iran om å forlate landet.

De fremlagte reiserådene viser at det er forskjell på å fraråde reise til/opphold i et område, og et råd om å forlate området. Evakuering betyr å forlate området, og noe slikt råd forelå ikke for Israel.

Nemnda kan imidlertid ikke se at foretakets tolkning fremgår klart av vilkårene, jf. ovenfor. Formuleringen "i henhold til" tilsier nærmest at evakueringen skal gjennomføres i samsvar med UD's råd, og det fremgår heller ikke klart at det dreier seg om UD's offisielle reiseråd. Sikrede har fremlagt et brev fra Folkehøgskolen med følgende omtale av situasjonen:

Skolen hadde tett dialog med Utenriksdepartementet og ble anbefalt å hente elevene hjem. Det ble først forsøkt å booke billetter på ordinære ruteavgang og eget charterfly som ble innstilt. Elevene fikk deretter tildelt plass på fly oppsatt av Utenriksdepartementet.

Nemnda tolker brevet slik at UD anbefalte skolen å evakuere elevene og bisto til dette med å sette opp fly. Nemnda mener dette må regnes som evakuering "i henhold til Utenriksdepartementets evakueringsråd for det aktuelle område". Slik vilkårene er formulert, er sikredes krav dekket av forsikringen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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