

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-587

1.7.2024

AIG EUROPE S.A. NUF

Reise/reisegods

Avbrutt reise – anbefaling om evakuering fra myndighetene?

Sikrede avbrøt sitt opphold i Israel før den opprinnelige planlagte returen pga. utbruddet av krigen i Israel 7.10.23. UD endret reiserådet samme dag som krigen brøt ut og frarådet alle reiser til Israel som ikke var strengt nødvendige. Sikrede forlot Israel 11.10.23 med et fly som var organisert av UD. Dette var en assistert utreise for norske borgere, og det var frivillig for sikrede å benytte seg av tilbudet. Kostnadene for denne utreisen måtte sikrede selv dekke. Sikrede krevde dekning for utgiftene til den nye hjemreisen og tapt ferie fra foretaket. Foretaket avslo sikredes krav og viste til at det ikke forelå en anbefaling om evakuering fra norske myndigheter. Foretaket påpekte også at dekningen ikke inkluderte tapt del av reise ved en evakuering. Nemnda kom til at sikrede hadde krav på dekning for reiseutgiftene, og viste til at den assisterte hjemreisen som ble organisert av UD, måtte regnes som en anbefaling fra norske myndigheter om evakuering.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbrutt ferie og ny hjemreise.

Sikredes reiseforsikring har følgende vilkår om evakuering:

15 EVAKUERING

Ved evakuering; se definisjon i pkt. 2.11

Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og opphold ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon/til hjemsted i Norge når årsaken til evakuering er:

15.1 Krig, terror og lignende

Evakuering som direkte eller indirekte står i sammenheng med krig, krigsrisiko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden, når en er på reise i et område som før ankomst ble ansett som fredelig. ...

Vilkårets pkt. 2.11 lyder slik:

Evakuering: I henhold til norske myndigheter eller myndigheter på stedet sin anbefaling om evakuering av norske/utenlandske borgere

I skademelding til foretaket oppga sikrede at han dro til Israel 5.10.23, og at planlagt dato for hjemreise var 15.10.23. Videre opplyste han at:

Pga krigen i Israel som startet 07.10.23 så ble turen avbrudd ...

Sikrede krevde at foretaket dekket kr 23 750 for avbrutt tur, kr 7 000 for ny flybillett og kr 600 for buss fra Oslo. Vedlagt skademeldingen fulgte et brev fra reiseleder datert 17.11.23, hvor det bl.a. fremgikk at:

7. oktober våknet gruppen i Israel til rakettangrep fra Gaza og ut på ettermiddag samme dag sendte UD ut en SMS til alle som var registrert på www.reiseregistreri.no om at Utenriksdepartementet skjerper

reiserådene som følge av den forverrede situasjonen i Israel ... UD fraråder reiser som ikke er strengt nødvendig i Israel og Palestina.

(...)

Onsdag, 10. oktober rundt kl 18.00 (norsk tid) tok UD's operative senter ... kontakt med daglig leder i (reiseselskapet), ... og sa at gruppen ... skulle reise hjem med UD sitt fly 11. oktober, noe som betydde at de måtte avbryte sin tur. Gruppens returbilletter 15. oktober var på dette tidspunktet ikke kansellert.

Foretaket avsto 4.12.23 krav om dekning under reiseforsikringen og viste til at "kravet ikke omfattes av den dekningen som ligger i forsikringens dekningsomfang hva gjelder evakuering".

Sikrede sendte 6.12.23 e-post til foretaket og påpekte bl.a. at andre reisedeltakere hadde fått utbetalt kr 25 600 fra sine forsikringsforetak.

Foretaket opprettholdt avslaget 7.12.23:

Selv om UD oppdaterte sitt reiseråd til Israel med følgende 07.10.23: "Utenriksdepartementet fraråder alle reiser som ikke er strengt nødvendige til hele Israel.", vil ikke dette kunne sidestilles med anbefaling om evakuering. I de tilfeller UD utsteder dette vil det stå at nordmenn i området oppfordres til å forlate landet.

Vi kan ikke se at vedlagte dokumentasjon bekrefter anbefaling om evakuering fra norske eller lokale myndigheter, og på denne bakgrunn kan vi dessverre ikke imøtekomme ditt krav denne gangen

I e-post datert 20.12.23 informerte sikrede om at han hadde mottatt et skriv fra UD angående hjemsendelsen fra Israel. Sikrede inkluderte også e-posten han hadde mottatt fra UD's operative senter:

UD 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 7. oktober gjaldt reiserådet reiser til og opphold i grenseområdet (5 km) mot Gaza i det sørlige Israel. Etter 7. oktober utvidet vi reiserådet til hele landet.

Norske myndigheter utsteder aldri 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 fra Tel Aviv og Eilat.

Foretaket opprettholdt sitt standpunkt 11.1.24.

Sikrede krever dekning under reiseforsikringen for avbrutt ferie og ny hjemreise. Sikrede måtte avbryte planlagt opphold i Israel, noe som medførte ekstra kostnader knyttet til ny hjemreise. Andre i reisefølget har allerede mottatt over kr 25 000 fra sine forsikringsforetak.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Det ble ikke på noe tidspunkt foretatt en evakueringsanbefaling fra lokale eller norske myndigheter. Det er kun UD's høyeste nivå som gir en klar anbefaling om å forlate et område. Det er dette rådet som blir veiledende for når en evakueringsutgift vil være omfattet av dekningen.

At det ble tilbudt transport for de som ønsket å reise fra Israel etter 7.10.23, i hovedsak fordi flyplasser ble stengt i noen dager etter denne datoen, er ikke å anse som en evakueringsanbefaling. Dette gjelder også eventuelle råd den reisende får fra sitt reiseselskap.

Dekningen omfatter ikke tappt del av reise ved en evakuering.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for utgifter til ny hjemreise og tappt ferie.

Sikredes forsikring har følgende vilkår om evakuering:

15 EVAKUERING

Ved evakuering; se definisjon i pkt. 2.11

Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og opphold ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon/til hjemsted i Norge når årsaken til evakuering er:

15.1 Krig, terror og lignende

Evakuering som direkte eller indirekte står i sammenheng med krig, krigsrisko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden, når en er på reise i et område som før ankomst ble ansett som fredelig. ...

Vilkårets pkt. 2.11 lyder:

Evakuering: I henhold til norske myndigheter eller myndigheter på stedet sin anbefaling om evakuering av norske/utenlandske borgere.

Dekning for evakuering forutsetter at norske myndigheter eller myndigheter på stedet anbefaler evakuering, jf. pkt. 2.11. Foretaket anfører at formuleringen "norske myndigheters anbefaling om evakuering" refererer til UD's offentlige reiseråd. Nemnda forstår det slik at UD utsteder reiseråd på tre forskjellige nivåer, der tredje nivå innebærer en oppfordring til å forlate landet. Vilkåret henviser imidlertid ikke til disse offisielle rådene, men sier bare at "norske myndigheter" anbefaler evakuering. Sikrede har forklart at "UD's operative senter" tok "kontakt med daglig leder i (reiseselskapet)" og sa at gruppen skulle reise hjem med UD's fly 11.10.

Det fremgår videre av e-post fra UD's operative senter:

Under svært alvorlige kriser (og hvor det ordinære flytilbudet har falt helt eller delvis bort), kan vi unntaksvis tilby norske borgere assistert utreise. ... Det var dette vi gjorde for reisende fra Israel etter 7. oktober og det ble satt opp fly fra Tel Aviv og Eilat.

Nemnda mener dette må regnes som en anbefaling fra norske myndigheter om evakuering når vilkårene ikke spesifikt viser til UD's offisielle reiseråd. Det har ingen betydning at reisende måtte dekke hjemreisen selv, fordi dette også er situasjonen ved de offisielle reiserådene.

Evakueringsvilkåret omfatter merutgifter som har oppstått som følge av evakueringen, jf. vilkårene pkt. 15. Sikrede har derfor krav på dekning for reiseutgifter som følge av evakueringen. Tappt ferie, som allerede er betalt, anses ikke som en ekstra utgift og er derfor ikke omfattet av forsikringsdekningen.

Sikrede viser til at andre deltagere har fått erstatning for tappt ferie. Dette er imidlertid ikke avgjørende for sikredes rettigheter iht. hans forsikringsavtale.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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