

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-613

5.7.2024

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Forsinket flyvning – dekning for merutgifter til klær?

Sikredes flyvning ble forsinket. Det medførte at sikrede måtte overnatte én ekstra natt på hotell. I den forbindelse gikk sikrede til innkjøp av klær. Foretaket avslo dekningen for klær og viste til at klær ikke var en merutgift som var omfattet av dekningen etter vilkåret. Sikrede bestred foretakets tolkning av vilkåret og viste til at utgifter til klær var rimelig og dokumentert. Nemnda kom til at forsikringen ikke omfattet utgifter til klær.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 873

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for utgifter til klær som følge av forsinket fly.

Sikredes reise- og avbestillingsforsikring har følgende vilkår:

7.2 FORSINKET REISE

7.2.1 Forsinket fremmøte/avgang

Dersom en forsinkelse medfører at sikrede møter for sent til reisearrangørens transportmiddel eller forhåndsbetalt transportmiddel ikke går til avtalt tidspunkt, dekker selskapet rimelige og dokumenterte merutgifter.

7.2.1.1 Merutgifter som erstattes

Innhenting av fastlagt reiserute.

- Forsikringssum fremkommer i forsikringsbeviset
- Dersom forsinkelsen medfører at det ikke er mulig å reise videre før neste dag, erstattes også overnattingsutgifter inntil de forsikringssummer som fremkommer i forsikringsbeviset.

Sikrede pådro seg merkostnader til klær, mat og hotell i forbindelse med at flyvningen hjem fra Amsterdam ble forsinket. Sikrede meldte skaden 18.3.24.

Foretaket bekreftet dekning 19.3.24, men kun for mat og hotell:

Kravet er dekket av din reiseforsikring

Vi har utbetalt erstatning på 2618 kroner i henhold til innsendt krav. Beløpet vil normalt være tilgjengelig på oppgitt kontonummer innen 1-2 virkedager.

(..)

Vi har her dekket hotell overnatting, samt du har fått utbetalt 1000 kroner, som inngår i mat for forsinket ankomst, slik som står oppført i dekningsvilkår.

Klær er ikke omfattet under forsinket transport, så det vil ikke være omfattet her.

Sikrede klaget 20.3.24 og viste til vilkår pkt. 7.2 om at foretaket skal dekke "rimelige og dokumenterte merutgifter", og at klær derfor måtte falle inn under denne ordlyden.

Foretaket avslo kravet 27.3.24. Foretaket ga blant annet følgende forklaring for avslaget:

(..)

Av ovennevnte fremkommer det at forsikringen har dekning hvis transportmiddelet ikke går til avtalt tid, som i ditt tilfelle.

Herunder "dekker selskapet rimelig og dokumenterte merutgifter", og de merutgifter som erstattes da positivt nevnt i punkt 7.2.1.1.

Dette er da innhenting av fastlagt reiserute, en innhenting er videre transport for å få en dit en skulle. Men i tillegg kan det også dekkes med utgifter til overnatting, avhengig av om innhenting kan foretas samme dag eller ei.

Det er med andre ord transport og opphold som omfattes av merutgifter, klær eller andre utgifter er ikke positivt nevnt under merutgiftene som erstattes og vil derfor ikke omfattes.

(..)

Sikrede opprettholdt sin klage og bestred tolkningen av vilkåret og dets oppsett:

Det står ingenting i 7.2.1.1 om at klær ikke er dekket som en rimelig og dokumentert merutgift. Deres vilkår er misledende og enhver rimelig vurdering tolker dette opp mot luftfartsloven kapittel 10. Vil du redegjøre ytterligere om hvorfor du mener at klær ikke er en rimelig og nødvendig merutgift?

Foretaket informerte om at sikredes reiseforsikring ikke hadde noe med Luftfartsloven å gjøre.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 27.3.24.

Sikrede krever dekning for utgifter til klær og anfører at dette er en rimelig kostnad, jf. vilkår pkt. 7.2.1, fordi forsinkelsen medførte at sikrede måtte dra direkte i et møte med en kunde.

Sikrede bestrider at foretakets tolkning av underpkt. 7.2.1.1 er korrekt.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at dekningen for forsinkelse etter vilkårspkt. 7.2 ikke omfatter utgifter til klær. Uansett kan ikke utgiftene regnes som "rimelige [...] merutgifter", jf. vilkårspkt. 7.2.1.

Foretaket anfører at vilkår 7.2.1 må leses i sammenheng med pkt. 7.2.1.1. Det er kun utgifter til innhenting av fastlagt reiserute og til overnatting som kan kreves erstattet. Angivelsen av hvilke utgifter som erstattes kommer rett etter setningen om at merutgifter kan gi rett til erstatning, og utgifter til klær faller utenfor dekningen, jf. vilkårspkt. 7.2.1.1.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for utgifter til klær i forbindelse med forsinkelse.

Sikredes forsikring omfatter:

7.2 FORSINKET REISE

7.2.1 Forsinket fremmøte/avgang

Dersom en forsinkelse medfører at sikrede møter for sent til reisearrangørens transportmiddel eller forhåndsbetalt transportmiddel ikke går til avtalt tidspunkt, dekker selskapet rimelige og dokumenterte merutgifter.

7.2.1.1 Merutgifter som erstattes

Innhenting av fastlagt reiserute.

- Forsikringssum fremkommer i forsikringsbeviset
- Dersom forsinkelsen medfører at det ikke er mulig å reise videre før neste dag, erstattes også overnattingsutgifter inntil de forsikringssummer som fremkommer i forsikringsbeviset.

Pkt. 7.2.1 angir at dekningen omfatter situasjonen hvor sikredes forhåndsbetalte transportmiddel ikke går til avtalt tidspunkt. Dette er ikke bestridt. Sikrede har i så fall krav på "rimelige og dokumenterte merutgifter". Spørsmålet er om formuleringen «merutgifter» omfatter utgifter til klær.

De merutgifter som erstattes, er definert i 7.2.1.1 kulepkt. 2 og gjelder overnattingskostnader. Dette omfatter ikke klær.

Sikrede anfører at pkt. 7.2.1.1 ikke kan innskrenke dekningen etter 7.2.1, som sier at foretaket skal dekke "rimelige og dokumenterte merutgifter". Nemnda er for så vidt enig i at nummereringen med et eget underpkt. under 7.2.1 fremstår som uheldig fordi det ikke er flere underpunkter og det derfor er unødvendig med nytt nummer for dette avsnittet. Men det fremgår klart at 7.2.1.1 medfører en definisjon av både omfang (kulepkt. 1) og hvilke merutgifter (kulepkt. 2) som erstattes.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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