

# Finansklagenemnda Skade

## Avgjørelse FinKN 2024-738

27.8.2024

If Skadeforsikring NUF

### Reise/reisegods

Evakuering – tapte feriedager – offisielle evakueringsråd?

Sikrede og hans familie befant seg på en pakkereise i Israel da Hamas gikk til angrep 7.10.23. Sikrede meldte krav under reiseforsikringen for utgifter i forbindelse med evakueringen den 10.10.23, samt tapte feriedager. Foretaket mente at tapt ferie ikke var omfattet av forsikringen, ettersom det ikke var utstedt noe offisielt reiseråd om evakuering fra Utenriksdepartementet (UD). Likevel dekket foretaket utgiftene i forbindelse med selve evakueringen, men ikke kompensasjon for tapte feriedager. Sikrede mente han hadde krav på tapte feriedager, og opplyste om at UD hadde anbefalt evakuering i telefonsamtale, samt i dialog mellom UD og turoperatør. Videre viste sikrede til dokumentasjon på at det ble satt opp assistert utreise i regi av UD. Nemndas flertall kom til at sikredes tapte feriedager ikke var omfattet av forsikringen da hjemreisen ikke var i samsvar med UD's offisielle evakueringsråd.

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tapte feriedager etter evakuering fra Israel.

Sikredes reiseforsikring har følgende vilkår:

#### 9. Evakuering

Vi erstatter rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og overnatting ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norge, når årsaken til evakueringen er

- krig, terrorhandling, opprør eller lignende alvorlig forstyrrelse av den offentlige orden. Med terrorhandling forstås en rettsstridig, 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 offisielle evakueringsråd for det aktuelle området. Det forutsettes at området ble ansett som fredelig før du reiste dit. Generelle vilkår punkt 17.2 og 17.3 fravikes.

(..)

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

Kompensasjon for tapte feriedager etter evakuering til Norge erstattes etter reglene i punkt 5.2.5.

#### 5.2.5. Kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise

Vi utbetaler kompensasjon hvis du, din eneste reiseledsager eller en medforsikret medreisende blir

- hjemkalt, evakuert eller transportert hjem etter forhåndsgodkjennelse fra oss. Kompensasjon utbetales for deg og alle medforsikrede medreisende som også må avbryte reisen og reise hjem før planlagt.

(..)

Beregning av kompensasjon

Det er reisens pris som danner grunnlaget for beregningen, og vi utbetaler kompensasjon for antall tapte dager i forhold til antall planlagte dager.

Med reisens pris menes det du kan dokumentere at du har betalt for reise og overnatting før første syke- eller avbruddsdag.

Sikrede var på reise i Israel da Hamas gikk til angrep 7.10.23. Reisen var bestilt via turoperatør, som hadde organisert og lagt opp turen for sikredes familie. Grunnet krigen reiste sikrede hjem med familien den 10.10.23. Saken ble 31.10.23 meldt til foretaket med krav om erstatning for flybilletter, ekstra hotell i Israel og i Oslo, mat og den tapte ferien.

Foretaket informerte om at det ville dekke hjemreise med inntil kr 10 000 per person:

Vi overfører 40 000 kroner til kontonummeret du har oppgitt. Beløpet vil være på kontoen i løpet av to til tre virkedager.

Ettersom UD ikke har utstedt evakueringsråd, så kan vi dessverre ikke utbetale kompensasjon for tapt ferie. Vi har likevel valgt å gå utenfor våre vilkår, og besluttet å dekke ny hjemreise med inntil 10 000 kroner per person.

Sikrede klaget 13.11.23 på avslaget for tapte feriedager og vedla uttalelse fra sin turoperatør på at de hadde vært i kontakt med UD i forbindelse med evakueringen.

Foretaket opprettholdt avslaget 21.11.23 og viste til at det ikke var utstedt noe offisielle evakueringsråd fra UD, som var kravet for kompensasjon i henhold til vilkårene:

(...)

Det ble ikke utstedt noe evakueringsråd fra Utenriksdepartementet (UD) for Israel etter angrepet fra Hamas 7.10.23, og UD har heller ikke i ettertid utstedt noe slikt råd. Det betyr at etter bestemmelsene i vilkårene, har ikke forsikringen noen dekning for verken merutgifter til hjemreise fra Israel eller kompensasjon for tapt ferie.

Vi var og er naturligvis kjent med situasjonen i Israel og Gaza. Det ble på et tidlig tidspunkt bestemt på ledelsesnivå hos oss at vi i denne situasjonen ville gå utover vilkårene og refundere merutgifter med inntil 30 000 kroner per person for de av våre kunder som ønsket å reise hjem, men det ville ikke bli utbetalt kompensasjon for tapte feriedager.

Det er de offisielle reiserådene fra UD vi må forholde oss til, og det forelå og foreligger ikke noe evakueringsråd for Israel. At vi i denne situasjonen likevel har utbetalt 56 304 kroner til deg for merutgifter til familiens hjemreise, medfører ikke at vi kan sette vilkårsbestemmelsene ytterligere til side ved å utbetale kompensasjon i tillegg.

(..)

Sikrede opprettholdt klagen 11.12.23:

Dette handler om en høyst ekstraordinær situasjon hvor det bryter ut krig mens man er på ferie. UD oppfordret til å lytte til lokale myndigheter, og jeg tok selv kontakt med UD for å få deres vurdering av situasjonen. Det ble i samtalen med UD gitt tydelige signaler om at man burde komme seg hjem på grunn av den uoversiktlige situasjonen. I samtale med If forsikring ble det tydelig signalisert at selskapet ville dekke avbrutt ferie og hjemreise. Det ble også uttalt at selskapene ville samordne sin praksis i denne type saker, som også for selskapene er ekstraordinær. Jeg minner også om at UD en eller to dager senere sendte et eget fly for å "evakuere" norske borgere i Israel.

Jeg kan forøvrig minne om at begge de to ande familiene som hadde sine reiseforsikringer gjennom andre selskap har fått dekket alle sine utgifter, inklusive avbrutt ferie. Dette gjelder Gjensidige og DnB forsikring.

Foretaket informerte 14.12.23 om at det aldri var lovet noen kompensasjon for tapt ferie:

Det er de offisielle reiserådene fra UD vilkårene våre forholder seg til, og det ble ikke utstedt et offisielt evakueringsråd for Israel. Vi har derfor ikke utbetalt kompensasjon for tapte feriedager.

Dere var i kontakt med If Reisehjelp i forbindelse med hjemreisen fra Israel, og dere ble informert av agenten hos If Reisehjelp at If hadde besluttet å dekke merutgiftene ved hjemreisen, inntil et visst beløp per person. Kompensasjon for tapt ferie var ikke et tema i de aktuelle samtaler, og agenten har derfor heller ikke lovet noen kompensasjon.

Forsikringsselskapene kan ha forskjellige bestemmelser i sine vilkår, og de kan også velge å innføre forskjellig praksis i forbindelse med den inntrufne hendelser. Vi er derfor kjent med at selskapene har behandlet denne hendelsen forskjellig.

Sikrede vedla den 9.1.24 korrespondanse mellom sin turoperatør og vaktleder/seniorrådgiver for UD's operative senter, hvor blant annet følgende fremgikk av informasjonen fra seniorrådgiveren i UD:

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.

Foretaket opprettholdt avslaget begrunnet med at det ikke var utstedt noe evakueringsråd fra UD.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 27.2.24.

**Sikrede** krever dekning for tapte feriedager etter terrorangrepet i Israel. De øvrige medreisende fikk dekket sitt tap hos sine respektive forsikringsforetak.

Sikrede ble via telefon anbefalt av UD å komme seg hjem, og at det uansett ville vært formålsløst å tilbringe resten av ferien i Israel så lenge alt var stengt ned.

**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. Forsikringen omfatter derfor verken merutgifter til hjemreisen eller kompensasjon for tapt ferie. Sikrede fikk likevel erstatning for merutgifter ved hjemreise. Det kan ikke være forskjell på behandling av de som var i kontakt med UD da de oppholdt seg i Israel på det aktuelle tidspunktet, og de som ikke var i kontakt med UD.

Foretaket kan heller ikke forholde seg til praksis i andre foretak.

Foretaket anfører at det etter vilkårene heller ikke erstatter det sikrede har rett til å få erstattet av reisearrangør i henhold til pakkereiseloven og har vist til at sikrede har krav på prisavslag etter pakkereiseloven § 31.

### **Finansklagenemnda Skades begrunnelse**

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for kompensasjon for tapte feriedager.

**Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:**

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Sikredes reiseforsikring har følgende vilkår:

#### 9. Evakuering

Vi erstatter rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og overnatting ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norge, når årsaken til evakueringen er

- krig, terrorhandling, opprør eller lignende alvorlig forstyrrelse av den offentlige orden. Med terrorhandling forstås en rettsstridig, 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 offisielle evakueringsråd for det aktuelle området. Det forutsettes at området ble ansett som fredelig før du reiste dit. Generelle vilkår punkt 17.2 og 17.3 fravikes.

(..)

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

Kompensasjon for tapte feriedager etter evakuering til Norge erstattes etter reglene i punkt 5.2.5.

##### 5.2.5. Kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise

Vi utbetaler kompensasjon hvis du, din eneste reiseledsager eller en medforsikret medreisende blir

- hjemkalt, evakuert eller transportert hjem etter forhåndsgodkjennelse fra oss. Kompensasjon utbetales for deg og alle medforsikrede medreisende som også må avbryte reisen og reise hjem før planlagt.

(..)

##### Beregning av kompensasjon

Det er reisens pris som danner grunnlaget for beregningen, og vi utbetaler kompensasjon for antall tapte dager i forhold til antall planlagte dager.

Med reisens pris menes det du kan dokumentere at du har betalt for reise og overnatting før første syke- eller avbruddsdag.

Vilkårene pkt. 9 henviser til 5.2.5 for dekning av tapte feriedager etter evakuering. Det er da naturlig at pkt. 5.2.5 ses i sammenheng med pkt. 9 slik at det er en forutsetning for dekning av tapte feriedager at evakueringen har skjedd i samsvar med pkt. 9, jf. også FinKN 2024-586.

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 Utenriksdepartementets offisielle evakueringsråd for det aktuelle området".

Formuleringen "i henhold til" kan vanskelig leses som en forutsetning for dekning, men fremstår nærmest som en henvisning til en fremgangsmåte for evakueringen, jf. FinKN 2024-586.

Formuleringen kan imidlertid også forstås som "i samsvar med", altså slik at hjemreisen er i samsvar med UDs reiseråd. I FinKN 2024-586 viste klausulen kun til UDs evakueringsråd, og nemnda kom da til at det var tilstrekkelig at turoperatøren var i kontakt med UD, som anbefalte vedkommende å evakuere. En anbefaling kan regnes som et "evakueringsråd" fra UD, men representerer ikke det offisielle evakueringsrådet.

I klausulen her henvises derimot til UDs "offisielle" evakueringsråd. Flertallet mener dette må regnes som en referanse til de reiseråd som UD publiserer. Den fremlagte informasjonen fra UD viser at UD utsteder offisielle "reiseråd" på tre forskjellige nivåer. Fra informasjon på UDs sider fremgår følgende:

Det finnes tre nivåer av reiseråd:

Utenriksdepartementet fraråder reiser som ikke er strengt nødvendige

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser til eller opphold i et land og norske borgere oppfordres til å forlate landet

Det er på det rene at følgende reiseråd ble oppdatert for Israel 7.10.23, og at det ikke forelå noe reiseråd om å forlate landet:

REISERÅDET ER SIST OPPDATERT: 07.10.2023 - FORTSATT GYLDIG

Israel - reiseråd

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

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.

Ut fra dette mener flertallet at sikredes hjemreise ikke var i samsvar med UDs offisielle evakueringsråd i den forstand at UD på hjemreisetidspunktet ikke ga noe offisielt råd om å reise hjem. Tapte feriedager er da ikke er omfattet av sikredes reiseforsikring.

Det er etter dette ikke nødvendig for flertallet å ta stilling til pakkereiseloven.

**Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:**

Mindretallet har kommet til at sikrede må gis delvis medhold.

Mindretallet er enig med flertallet i at pkt. 5.2.5 som omhandler "kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise" må sees i sammenheng med pkt. 9 som omhandler "evakuering". Når det gjelder vilkåret om at evakueringen skal skje i henhold til "utenriksdepartementets offisielle evakueringsråd for det aktuelle området", er imidlertid mindretallet uenig med flertallet. Slik vilkårene er utformet kan det etter mindretallets syn ikke være en forutsetning for dekning at det foreligger et offisielt reiseråd. Mindretallet mener formuleringen må forstås som en henvisning til en fremgangsmåte for evakueringen, jf. FinKN 2024-586. Vilkaåret utgjør i denne saken ikke en begrensning i sikredes rett til kompensasjon for tapte feriedager.

Det følger imidlertid av avtalens pkt. 9 at sikrede ikke har krav på dekning for det han kan kreve erstattet av arrangør etter pakkereiseloven. Mindretallet mener at dersom den aktuelle reisen var en pakkereise etter pakkereiseloven § 1, har sikrede anledning til å rette et krav om prisavslag mot arrangøren etter pakkereiseloven § 31. Dersom sikrede ikke får dekket sitt tap av reisearrangøren, vil saken kunne behandles av pakkereisenemnda. Det sikrede kan kreve dekket av foretaket, vil være begrenset til det han eventuelt ikke har fått dekket av reisearrangøren etter pakkereiseloven § 31.

Sikrede gis delvis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

**Finansklagenemnda Skades konklusjon**

Foretaket gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).*