

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-102

3.2.2025

AIG EUROPE S.A. NUF

Reise/reisegods

Forsinket bagasje — om reisearrangørens transportmiddel var forsinket – hva er hjemreise?

Den 23.12.24 skulle sikrede fly fra Praha til Frankfurt kl. 18.45, og videre fra Frankfurt til Oslo. På grunn av en bombetrussel på flyplassen i Praha ble flygningen forsinket med to timer, og sikrede rakk derfor ikke flyet fra Frankfurt til Oslo. Han ble ombooket til en ny flygning 24.12.23 og ankom Oslo én dag forsinket. Bagasjen kom først frem 25.12.23. Sikrede krevde erstatning fra foretaket for utgifter til frokost, transport, klær og toalettsaker som følge av forsinkelse. Foretaket avsto kravet fordi forsinkelsen ikke var dekningsmessig etter vilkårene, og fordi forsikringen ikke dekket forsinket bagasje på hjemreise etter en fritidsreise. Sikrede var uenig og viste til at "reisen" som ble forsinket måtte regnes fra Frankfurt til Oslo, samt at reisen ikke kunne anses som en hjemreise. Nemndas flertall kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning som følge av forsinket flygning, og viste blant annet til at det transportmiddel som her var forsinket, var flyet fra Praha til Frankfurt, og det var ikke forsinket mer enn tre timer. Nemndas flertall kom videre til at dekningen for forsinket bagasje, ikke kom anvendelse og viste til at selv om sikrede mente han ikke var "bosatt" i Norge, måtte reisen tilbake til Norge regnes som en hjemreise i henhold til vilkårene.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap som følge av forsinket flygning.

Sikredes reiseforsikring har følgende dekninger ved forsinkelse:

11.1.1 Forsinket avgang

Dersom reisearrangørens transportmiddel, iht. pkt. 2.15, er forsinket mer enn tre timer, erstatter Selskapet NOK 200 pr. person pr. påbegynt time fra fjerde time, maks NOK 3.000 pr. person, og NOK 9.000 pr. skadetilfelle, dersom ikke annet er avtalt i forsikringsbeviset.

Forsinkelsen beregnes i overensstemmende med reisearrangørens til enhver tid gjeldende ordinære ruteplan med de endringer som måtte være meddelt før reisens begynnelse.

Det er en betingelse for Selskapets erstatningsplikt at forsinkelsen skyldes værforhold, terrortrussel/-handling eller teknisk feil som direkte rammer det offentlige transportmiddelet som skulle benyttes, og at årsaken bekreftes skriftlig av reisearrangør eller trafikkelskap, iht. pkt. 2.15

11.1.2 Innhenting av fastlagt reiserute

Selskapet svarer for rimelige og dokumenterte ekstrautgifter til innhenting av fastlagt reiserute dersom sikrede uforskyldt møter forsinket til sin forhåndsbetalte videre forbindelse som følge av:

- Værforhold som forsinker det offentlige transportmiddelet sikrede skal benytte eller mekaniske-/tekniske årsaker ved det offentlige transportmiddel, iht. pkt. 2.15, sikrede reiser med eller annen teknisk feil som direkte rammer transportmiddelet sikrede reiser med.
- Ekstremvær, trafikkuhell eller annen hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold når sikrede benytter kjøretøy som buss, taxi og bil.
- Terrorhandling eller trussel om terrorhandling.
- Værforhold eller egen kollisjon/utforkjøring som krever berging når sikrede benytter privatbil.

Maksimal erstatning er NOK 30.000 pr. person, og NOK 75.000 pr. familie, så lenge ikke annet er spesifisert i forsikringsbeviset.

(...)

11.1.4 Forsinket bagasje

Hvis ekspedert bagasje ankommer forsinket til reisemålet, refunderes nødvendige og dokumenterte merutgifter for innkjøpte klær, toalettsaker og nødvendig ladere i den tiden bagasjen var savnet.

Samlet erstatning kan maksimalt utgjøre kr 5.000 pr. person og NOK 25.000 pr. familie, så lenge ikke annet er spesifisert i forsikringsbeviset.

Nødvendig innkjøp av barnevogn dekkes med inntil NOK 1.000 pr. vogn, maksimalt NOK 3.000 pr. familie. Leie av nødvendig sportsutstyr dekkes med inntil NOK 3.000 pr. person, maksimalt NOK 15.000 pr. familie.

Erstatning utbetales ikke ved forsinkelse på hjemreisen.

Sikrede har også mottatt forsikringsvilkårene på engelsk. I de engelske generelle vilkårene står det følgende:

1 GENERAL PROVISIONS

In the event of any dispute arising over these terms of cover and their interpretation, the Norwegian version of the wording shall form the basis for settling the dispute.

Sikrede skulle 23.12.23 kl. 18.45 fly fra Praha til Frankfurt, og deretter kl. 21.40 fra Frankfurt til Oslo. Flygningen fra Praha til Frankfurt ble to timer forsinket pga. en bombetrussel på flyplassen i Praha. Sikrede rakk derfor ikke flygningen fra Frankfurt til Oslo. Flyselskapet booket sikrede inn på en ny flygning fra Frankfurt til Oslo 24.12.23 kl. 6.55, og sikrede ankom Oslo én dag forsinket.

Sikrede fremmet 12.1.24 krav under reiseforsikringen sin om dekning for utgifter til frokost, kr 124, transport, kr 106, klær, kr 3 000, og toalettsaker, kr 2 246. Sikrede var på en fritidsreise, og flyselskapet hadde forklart at årsaken til forsinkelsen var "the issue of airport security".

Foretaket avslo 12.3.24 sikredes krav. Forsinkelsen skyldtes ikke værforhold eller teknisk svikt og var ikke omfattet av vilkårene punkt 11.1.1. Forsikringen dekket heller ikke forsinket bagasje på hjemreise etter en fritidsreise. Foretakets avslag ble opprettholdt etter klage fra sikrede.

Sikrede klaget saken inn for Finansklagenemnda 23.8.24.

Sikrede sendte 29.10.24 inn en e-post fra flyselskapet som beskrev årsaken til forsinkelsen fra Praha:

The main reason for the delay of flight LH1401 was a bomb warning issued for Prague Airport, which resulted in the terminal being evacuated and a suspended departure.

Sikrede krever dekning for utgifter til mat, klær, transport og hotell og anfører at årsaken til forsinkelsen var en bombetrussel som er omfattet av vilkårene pkt. 11.1.1. Vilåårene sier ikke at dekning for forsinket bagasje ikke gjelder for hjemreise ved fritidsreise. Vilåårene definerer heller ikke "homeward journey". Sikrede har bodd i Norge mindre enn to år og er derfor ikke fastboende. Innkjøpene av ull, mat og toalettsaker var nødvendige ting i Oslo i desember. Sikrede anfører også at den forsinkede bagasjen førte til at han måtte vente hjemme, og at foretaket derfor må dekke kostnadene for hotell i Tromsø på kr 8 270 for dagene 24.12.23–27.12.23. Sikrede har også vist til at de engelske vilåårene må legges til grunn, når de norske og engelske vilåårene kan tolkes ulikt.

Sikrede mener at "reisen" som ble forsinket må regnes fra Frankfurt til Oslo isolert. Sikrede viser til at han fikk beskjed om at han ble booket om til flygningen Frankfurt–Oslo 24.12.24 før avgangen til flygningen Frankfurt–Oslo 23.12.24 kl. 21.40. Reisen fra Frankfurt til Oslo ble dermed forsinket. Sikrede mener at ordlyden "transportmiddel" i pkt. 11.1.1 ikke krever at det må være den opprinnelig planlagte flygningen forsinkelsen skjer med, og heller ikke at endringene i reisen må være knyttet til reisearrangørens "ruteplan". Sikrede viser til FSN 5792 til støtte for sitt syn.

Foretaket avviser ansvar og anfører at utgiftene ikke er omfattet av vilåårenes 11.1.1, 11.1.2 eller 11.1.4. Ettersom sikredes forsinkelse utgjorde mindre enn tre timer, kommer ikke vilåårspkt. 11.1.1 til anvendelse, uavhengig av årsak til forsinkelsen. Det er ikke fremlagt et krav knyttet til utgifter for innhenting av fastlagt reiserute, altså kommer ikke dekningen i pkt. 11.1.2 til anvendelse. Videre anfører foretaket at erstatning for forsinket bagasje ikke utbetales ved forsinkelse på hjemreise, jf. pkt. 11.1.4, slik at sikrede ikke får dekket utgifter til klær og toalettsaker som følge av forsinket bagasje.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning av utgifter som følge av forsinkelse på hjemreise og forsinket bagasje.

Sikredes forsikring pkt. 11.1.1 angir:

Dersom reisearrangørens transportmiddel, iht. pkt. 2.15, er forsinket mer enn tre timer, erstatter Selskapet NOK 200 pr. person pr. påbegynt time fra fjerde time, maks NOK 3.000 pr. person, og NOK 9.000 pr. skadetilfelle, dersom ikke annet er avtalt i forsikringsbeviset.

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

Sikredes fly fra Praha til Frankfurt skulle opprinnelig gå kl. 18.45, men ble forsinket med to timer, og gikk i stedet kl. 20.45. Ettersom flygningen var mindre enn tre timer forsinket, er det ikke krav på erstatning etter pkt. 11.1.1.

Sikrede mener at "reisen" som ble forsinket må regnes fra Frankfurt til Oslo og viser til at han fikk beskjed om at han ble booket om til flygningen Frankfurt–Oslo 24.12.24 før avgangen til flygningen Frankfurt–Oslo 23.12.24 kl. 21.40. Reisen fra Frankfurt til Oslo ble dermed forsinket. Sikrede mener at ordlyden "transportmiddel" i pkt. 11.1.1 ikke krever at det må være den opprinnelig planlagte flygningen forsinkelsen skjer med, og heller ikke at endringene i reisen må være knyttet til reisearrangørens "ruteplan".

Dekningen gjelder "Dersom reisearrangørens transportmiddel, iht. pkt. 2.15, er forsinket mer enn tre timer". Det "transportmiddel" som her var forsinket, var flyet fra Praha til Frankfurt. Flyet fra Frankfurt til Oslo var ikke forsinket. Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å tolke klausulen slik sikrede anfører. Mindretallet viser til den engelske ordlyden "the tour operator's transport", men det følger av vilkårene at om det er motstrid mellom de norske og engelske vilkårene, skal de norske gå foran. Den engelske teksten gir heller ingen mening i forhold til definisjonen av "transportmiddel" i pkt. 2.15, som sier at "Med transportmiddel menes togsett, fly, buss, bil og lignende". Transportmiddel på engelsk er derfor "mode of transport", og ikke "transport", som betyr transport/reise, og ikke transportmiddel.

Reiseforsikringen omfatter også ekstrautgifter til innhenting av fastlagt reiserute i pkt. 11.1.2. Etter forsinkelsen fra Praha ble sikrede booket om til en ny flygning til Oslo av flyselskapet. Sikrede har etter det opplyste ikke fremsatt krav om dekning av utgifter til innhenting, og det er heller ikke dokumentert ekstrautgifter til innhenting av fastlagt reiserute. Dekningen kommer derfor ikke til anvendelse.

Sikrede krever erstatning for utgifter til klær, transport, toalettsaker og mat og anfører at vilkårene ikke definerer hva "homeward journey" innebærer, og at han ikke er fastboende i Norge.

Det følger av pkt. 11.1.4 at "nødvendige og dokumenterte merutgifter for innkjøpte klær, toalettsaker og nødvendig ladere i den tiden bagasjen var savnet" refunderes, hvis bagasjen ankommer forsinket til reisemålet. Erstatning utbetales likevel ikke "ved forsinkelse på hjemreisen". Det er kun dekningen for forsinket bagasje på tjenestereise som også gjelder på hjemreisen, jf. siste linje i vilkåret.

Bagasjen ankom Oslo 25.12.23, dagen etter sikrede. Flertallet forstår det slik at sikrede arbeider og bor i Norge. Skademeldingen angir at han reiste fra Norge for å besøke Praha, for deretter å komme tilbake til Norge, og også at det dreide seg om en fritidsreise. Selv om sikrede mener han ikke er "bosatt" i Norge, må reisen tilbake til Norge regnes som en hjemreise i henhold til vilkåret. Utgiftene er dermed ikke omfattet av dekningen for forsinket bagasje i pkt. 11.1.4.

Vilkåret for forsinket bagasje dekker kun nødvendige utgifter til klær, toalettsaker og ladere, og kun i perioden bagasjen var savnet. Utgifter til mat før hjemreisen, og utgifter til klær etter 25.12.24, ville uansett ikke vært omfattet av forsikringen.

Sikrede krever dekning for utgifter til hotellopphold for perioden 24.12.23–27.12.23 til kr 8 270 og anfører at han måtte vente hjemme på at bagasjen skulle ankomme, og dermed ikke fikk benyttet hotellet. Vilårene gir ikke grunnlag for dekning av denne kostnaden.

Det fremgår for øvrig av ordrebekreftelsen fra Booking.com at oppholdet ikke var forhåndsbetalt, og at avbestillingskostnaden utgjorde kr 1 790. Sikrede har derfor ikke dokumentert et tap på kr 8 270, som var prisen for å benytte hotellrommet i tre døgn.

Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:

Mindretallet er enig i at klager ikke har krav på dekning av utgifter til bagasje og hotellopphold. Mindretallet mener imidlertid at klager har krav på erstatning for forsinkelsen etter forsikringsavtalens pkt. 11.1.1.

Etter mindretallets syn er det ut ifra ordlyden "reisearrangørens transportmiddel" uklart om lengden på forsinkelsen skal beregnes isolert sett for den første flyvningen, eller om det er ankomsten ved det endelige reisemålet som skal være avgjørende. Det følger av forbrukeravtaledirektivet (93/13/EØF) artikkel 5 at vilkår i forbrukeravtaler at dersom det er tvil om forståelsen av et vilkår, skal man legge til grunn den tolkning som er mest fordelaktig for forbrukeren, se også avtaleloven § 37 tredje ledd nr. 3. Etter mindretallets syn vil dette innebære at det er tidspunktet for ankomst ved det endelige reisemålet som legges til grunn.

Mindretallet mener en slik forståelse også støttes av den engelske utgaven av vilkårene, som klager har vist til. Forsinkelsen knytter seg her til "the tour operator's transport". Etter mindretallets syn tilsier ordlyden "transport" at forsinkelsen ikke skal beregnes isolert sett for den første flyvningen.

At forsinkelsen skal beregnes ut ifra ankomsttidspunkt ved det endelige reisemålet, er etter mindretallets syn i samsvar med forsikringsdekningens pkt. 11 generelt. Gjennom pkt. 11 har klager rett til erstatning for forsinkelse i situasjoner der flyselskapet ikke har et erstatningsansvar etter EU-direktiv 261/2004. Etter mindretallets syn vil det dermed være naturlig å beregne forsinkelser på over tre timer på samme måte som det gjøres etter EU-direktiv 261/2004 art 5-7 samt praksis fra EU-domstolen. Det følger av c-432/07 avsnitt 69 (Sturgeon) at flypassasjerer har samme rett til kompensasjon ved en forsinkelse som ved en kansellering "når de som følge af en forsinket flyafgang lider et tab af tid på tre timer eller mere, dvs. når de ankommer til deres endelige bestemmelsessted tre timer eller mere efter det ankomsttidspunkt, som oprindeligt er planlagt af luftfartsselskabet". På samme måte bør det her, etter mindretallets syn, være avgjørende om klager ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Ettersom klager ankom Oslo mer enn tre timer etter planlagt ankomsttid, mener mindretallet at det er grunnlag for erstatning etter pkt. 11.1.1.

Mindretallet har derfor kommet til at klager må få 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).