

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1124

17.11.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Sikrede ombooket av flyselskapet – dekningsmessig hendelse?

Sikrede ble ombooket av flyselskapet i 2023. Det er uklart hvorfor reisen ble ombooket. Sikrede meldte inn krav om erstatning for flybilletten i 2025. Foretaket avviste kravet fordi det var fremsatt for sent, jf. fal. § 8-5 første ledd. Sikrede avviste imidlertid at kravet var meldt for sent og viste til at kravet først oppstod den 29.06.24, da flybilletten ikke lenger var gyldig. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert en dekningsmessig hendelse.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbrutt reise, herunder spørsmål om meldefristen etter fal. § 8-5 første ledd er oversittet.

Sikrede hadde tegnet en forsikring med følgende vilkår:

Forsinkelser

Forsinket transportmiddel

- Innhenting av planlagt reiserute

Når transportmidlet du sitter i eller har planlagt å reise med, forsinkes med 1,5 time eller mer på grunn av

- værforhold

- teknisk/mekanisk feil

- trafikkuhell

- nødlanding

erstattes nødvendige merutgifter til

- overnatting og transport for å innhente

forhåndsbetalt reiserute med offentlig transportmiddel

- endring av din forhåndsbetalte leiebilavtale, dersom du kommer for sent til avtalt tid for å hente bilen

- Forsinket ankomst på ferie-/fritidsreise

Dersom en forsinkelse som nevnt over, fører til at du ankommer reisemålet minst 8 timer senere enn planlagt, erstattes ett forhåndsbetalt arrangement og/eller en forhåndsbetalt overnatting du ikke fikk benyttet som følge av forsinkelsen.

Forsinkelsen må være inntruffet eller ha blitt informert om

- etter at du startet på transportetappen.

Forsinkelsen må kunne dokumenteres.

Avbestilling

Dersom en reise må avbestilles på grunn av:

- uventet og akutt sykdom, ulykkesskade eller død som rammer
- sikrede, sikredes eneste medreisende eller deres nærmeste familier****
- nøkkelperson - som sikrede er avhengig av for å kunne reise (barnevakt, avløser e.l.) eller for å kunne gjennomføre reisen (reiseleder/skipper e.l.)
- en/flere i ditt reisefølge, når inntil 8 personer har kjøpt en reise i fellesskap sykdom/skade må være attestert av lege og må være alvorlig til hinder for sikredes gjennomføring av reisen
- alvorlig skade på egen bolig eller forretning som krever din tilstedeværelse
- terror eller andre alvorlige hendelser på reisemålet, og det på den dagen du skal reise, foreligger et offisielt reiseråd fra norsk utenriksdepartement som fraråder alle reiser til området du har planlagt å reise til som inntreffer etter at reisen er helt eller delvis betalt, og før planlagt avreise fra bostedsadressen, erstattes forhåndsbetalte utgifter til transport, overnatting og leieforhold som er direkte knyttet til reisen som avbestilles.

Sikredes flyreise ble ombooket i juli 2023. Det er uklart hvorfor reisen ble ombooket.

Sikrede meldte inn krav om erstatning for billetten den 18.2.25 under reiseforsikringen. Foretaket avviste kravet fordi det var meldt inn for sent etter fal. § 8-5 første ledd.

I forbindelse med behandlingen for Finansklagenemnda har sikrede fremlagt kommunikasjon med flyselskapet. Sikrede meldte inn krav om dekning av flybilletten som ble ombooket i 2023. Flyselskapet svarte at billetten var gyldig frem til 29.6.24, og det var nå for sent å kreve pengene refundert.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket må dekke flybilletten. Det avvises at kravet ble meldt inn for sent, jf. fal. § 8-5 første ledd. Sikrede anfører at kravet først oppstod den 29.6.24, da flybilletten ikke var gyldig etter denne datoen.

Videre anfører sikrede at fal. § 13-11 oppstiller krav om at foretaket må registrere, realitetsbehandle og juridisk begrunne et formelt svar i saken.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at kravet er for sent meldt, jf. fal. § 8-5 første ledd. Kravet gjelder en reise fra 2023, og sikrede meldte inn kravet den 18.2.25.

Sekretariatets vurdering:

Nemndas sekretariat avgjorde saken med delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Spørsmålet i saken er om du har krav på dekning av utgifter til en flybillett.

Innledningsvis skal det bemerkes at hvilke skader og tap som foretaket svarer for, herunder hvilke begrensninger som gjelder, avhenger av de til enhver tid gjeldende vilkår som er tilknyttet den aktuelle forsikringsavtalen som er inngått med foretaket. Forsikringen dekker for øvrig ikke begivenheter ut over de som er bestemt angitt i vilkårene. Den aktuelle forsikringen er med andre ord ikke noen 'all risk' forsikring, men en forsikring som dekker skade og tap ved bestemte begivenheter. Dette er hensyntatt ved premieberegningen. Det er videre sikker praksis at det er sikrede, altså du, som må dokumentere at skaden skyldes slike forhold som foretaket i henhold til vilkårene svarer for.

Sekretariatet har forstått det slik at du krever dekning av utgifter til flybillett etter at du ble ombooket på reise den 30.6.23. Foretaket har avslått kravet under henvisning til at det ble meldt inn for sent etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 første ledd. Slik saken er opplyst, finner vi det ikke nødvendig å vurdere om meldefristen er oversittet. Årsaken til det er at du uansett ikke har dokumentert et forsikringstilfelle som er dekket av vilkårene.

De aktuelle vilkårspunktene i din sak, er vilkårspunktene om forsinkelse og avbestilling. Vilkauspunktet om forsinkelse angir følgende:

Forsinket transportmiddel

- Innhenting av planlagt reiserute

Når transportmidlet du sitter i eller har planlagt å reise med, forsinkes med 1,5 time eller mer på grunn av

- værforhold
- teknisk/mekanisk feil
- trafikkuhell
- nødlanding

erstattes nødvendige merutgifter til

- overnatting og transport for å innhente

forhåndsbetalt reiserute med offentlig transportmiddel

- endring av din forhåndsbetalte leiebilavtale, dersom du kommer for sent til avtalt tid for å hente bilen

- Forsinket ankomst på ferie-/fritidsreise

Dersom en forsinkelse som nevnt over, fører til at du ankommer reisemålet minst 8 timer senere enn planlagt, erstattes ett forhåndsbetalt arrangement og/eller en forhåndsbetalt overnatting du ikke fikk benyttet som følge av forsinkelsen.

Forsinkelsen må være inntruffet eller ha blitt informert om

- etter at du startet på transportetappen.

Forsinkelsen må kunne dokumenteres.

Som det fremgår her, må transportmiddelet som du sitter i eller skal reise med blir minst 1,5 timer forsinket grunnet en av de opplistede årsakene. Forsikringen dekker nødvendige merutgifter til overnatting og transport til å innhente reiseruten.

I skademeldingen oppga du at du ble ombooket av flyselskapet. Vi forstår det dermed slik at du fikk en ny billett av flyselskapet. Du har heller ikke fremlagt dokumentasjon på at du ble påført merutgifter til å innhente reiseruten grunnet ombookingen. Følgelig har du ikke dokumentert et tap som er dekket av forsikringen. Vi viser i denne sammenheng til FinKN 2025-102. I denne saken ble sikrede ombooket av flyselskapet til et nytt fly. Sikredes forsikring dekket ekstrapgifter til innhenting av fastlagt reiserute. Men sikrede hadde ikke fremsatt krav om dekning av utgifter til innhenting av reiseruten, og det var heller ikke dokumentert ekstrapgifter til innhenting av fastlagt reiserute. Nemnda uttalte da at dekningen ikke kom til anvendelse.

For øvrig bemerker vi at det heller ikke er fremsatt dokumentasjon på årsaken til ombookingen. Vi viser her til FinKN 2023-778, hvor nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes en årsak som var dekket av forsikringen. Sikrede hadde derfor ikke krav på erstatning under reiseforsikringen. Det samme gjelder i din sak, hvor det ikke er dokumentert at ombookingen skyldes en av de opplistede årsakene i vilkårpunktet.

Deretter må det vurderes om hendelsen er dekket av vilkårpunktet om avbestilling. Dette vilkårpunktet angir følgende:

Dersom en reise må avbestilles på grunn av:

- uventet og akutt sykdom, ulykkesskade eller død som rammer
- sikrede, sikredes eneste medreisende eller deres nærmeste familier****
- nøkkelperson - som sikrede er avhengig av for å kunne reise (barnevakt, avløser e.l.) eller for å kunne gjennomføre reisen (reiseleder/skipper e.l.)
- en/ flere i ditt reisefølge, når inntil 8 personer har kjøpt en reise i fellesskap sykdom/skade må være attestert av lege og må være alvorlig til hinder for sikredes gjennomføring av reisen

- alvorlig skade på egen bolig eller forretning som krever din tilstedeværelse
- terror eller andre alvorlige hendelser på reisemålet, og det på den dagen du skal reise, foreligger et offisielt reiseråd fra norsk utenriksdepartement som fraråder alle reiser til området du har planlagt å reise til som inntreffer etter at reisen er helt eller delvis betalt, og før planlagt avreise fra bostedsadressen, erstattes forhåndsbetalte utgifter til transport, overnatting og leieforhold som er direkte knyttet til reisen som avbestilles.

Slik vilkårpunktet er formulert, må det forstås slik at forsikringen dekker avbestilling når du avbestiller reisen grunnet en av de opplistede årsakene. At flyselskapet avbestiller reisen, er derfor ikke dekket. Som nevnt er det heller ikke fremsatt dokumentasjon på årsaken til ombookingen. Følgelig er ikke hendelsen dekket etter vilkårpunktet om avbestilling.

Samlet har vi kommet til at hendelsen ikke er dekningsmessig etter forsikringsavtalen. Du har derfor ikke krav på erstatning for utgiftene til flybilletten.

Etter dette finner vi at du ikke kan gis medhold.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om foretaket er ansvarlig for utgiftene til sikredes flybillett.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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