

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1152

24.11.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Avbestilt hotell etter avreise – penger trukket fra konto – tyveri?

Sikrede var på reise i Italia og hadde booket et hotellopphold der. Som følge av at sikredes bestefar ble syk, ønsket ikke sikrede å benytte hotellet og avbestilte oppholdet. Hotellet belastet likevel sikredes konto for oppholdet, og sikrede krevde utgiften dekket under reiseforsikringen. Sikrede mente at tapet måtte dekkes under tyveridekningen, ettersom hotellet urettmessig hadde tatt fra sikrede penger. Foretaket avslo kravet. Foretaket mente at kravet ikke kunne dekkes under avbestillingsdekningen, ettersom sikrede allerede var på reise, og heller ikke under tyveridekningen, da sikrede ikke hadde blitt fratatt penger han hadde i sin besittelse. Nemnda kom til at tapet ikke kunne dekkes under avbestillingsforsikringen, da avbestillingen skjedde etter at sikrede hadde startet reisen. Nemnda kom videre til at tapet heller ikke kunne dekkes under tyveridekningen, og viste til at hvis hotellet hadde tilgang til det beløpet som ble tapt, var et eventuelt urettmessig trekk å anse som underslag og ikke tyveri.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 3 400

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilt hotell.

Sikrede har reiseforsikring med følgende dekninger:

Reisegods

Dekkes

Ved tap eller skade som skyldes

- tyveri, ran og skadeverk (jf. straffeloven §§ 321, 327 og 351)
- (...)

erstattes reisegods, det vil si personlige eiendeler du har med deg for eget bruk på reisen. (...)

Dekkes ikke

- (...)
- Tap ved underslag (jf. straffeloven § 324), bedrageri (f.eks. misbruk av bank- eller kredittkort) eller ulovlig tilegnelse av hittegods
- (...)

(...)

Avbestilling

Dekkes

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***
- (...)

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.

(...)

Sikrede var på reise i Italia da han måtte avbestille et hotelopphold fordi hans bestefar ble syk. Sikrede krevde tapet dekket av foretaket og opplyste at det hadde skjedd et tyveri. Videre forklarte sikrede følgende:

Jeg hadde booket hotell i 3 dager på hotell i Italia. Jeg avbestilte; dette med god margin, de nektet å godta avbestillingen min. Jeg slettet konto i frykt for å bli trekt. Ser i dag at de har trekt meg likevel

Foretaket ba sikrede om flere opplysninger. Sikrede svarte at han hadde bestilt et hotell, men at han ikke fikk møtt opp, og at han ga beskjed til hotellet i god tid, men at han ikke fikk svar. Hotellet hadde trukket sikrede for bestillingen. Foretaket ba sikrede om å forklare hvorfor han ikke fikk gjennomført reisen, og sikrede svarte følgende:

Jeg kunne ikke gjennomføre oppholdet på hotellet, da det ble en akutt helse situasjon med min bestefar, og dette er grunnen til at jeg ville endre datoene først, da jeg skulle holde meg hjemme hos han. Ettersom situasjonen med han forverret seg, besluttet jeg meg med å avlyse hele oppholdet for å være i nærheten hos han.

Derfor synes jeg dette er ekstra kjipt at hotellet ikke kunne være behjelpelig med avlysningen og heller ikke endring av dato, da dette ble en veldig uforutsett situasjon

Foretaket informerte 6.8.25 sikrede om at han ikke fikk dekket avbestillingen av hotellet ettersom han allerede var på reise, og at det ellers ikke var dekning for merutgifter som følge av at et familiemedlem ble syk.

Sikrede klaget til foretaket og opplyste blant annet at han hadde avbestilt hotellet innen fristen, noe som ga rett til full refusjon. Ettersom hotellet likevel trakk beløpet, mente sikrede at det var snakk om et tyveri i form av en uautorisert transaksjon, og at han hadde lidt et tap som forsikringen måtte dekke.

Foretaket avsto kravet under tyveridekningen og viste til at tap som skyldtes en uautorisert transaksjon eller mulig bedrageri fra hotellets side, ikke var omfattet av forsikringen.

Sikrede gjentok at det dreide seg om tyveri og viste til tyveribestemmelsen i straffeloven. Ikke rettmessig trekk måtte sammenlignes med at en lommebok med kontanter ble tatt fra ham.

Foretakets klageorgan opprettholdt avslaget 29.8.25 med henvisning til at det ikke hadde oppstått et tyveri etter vilkårene i forsikringsavtalen.

Sikrede klaget saken inn til Finansklagenemnda samme dag.

Sikrede krever erstatning for avbestilling av hotell, og mener det dreier seg om tyveri som er omfattet av forsikringen. Sikrede avbestilte hotellet på korrekt måte og fikk bekreftelse på avbestillingen, men hotellet trakk likevel beløpet fra kontoen hans.

Sikrede mener også at foretaket har gitt dårlig kundebehandling, og at foretaket forsøker å unndra seg ansvar ved å tolke vilkårene på en måte som helt åpenbart strider mot forsikringens formål, nemlig å beskytte kunden mot økonomisk tap som følge av andres urettmessige handlinger.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Foretaket anfører at avbestillingsdekningen ikke kommer til anvendelse fordi avbestillingen skjedde etter avreise fra sikredes bostedsadresse. Foretaket bestrider at det foreligger tyveri. Tyveri etter straffeloven § 321 betyr at noen med hensikt har fjernet gjenstander mens man har de i sin besittelse. Forsikringsvilkårene har unntak for tap ved underslag (jf. straffeloven § 324) og bedrageri, og reiseforsikringen dekker heller ikke tap andre er forpliktet til å refundere. Sikrede må kreve tapet refundert fra hotellet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for beløp trukket fra sikredes konto til betaling av hotell.

Sikrede anfører at tapet er dekket under avbestillingsdekningen.

Avbestillingsforsikringen dekker reiser som må avbestilles blant annet på grunn av uventet og akutt sykdom som rammer sikredes nærmeste familie. Dekningen forutsetter at årsaken til avbestillingen inntreffer «før planlagt avreise fra bostedsadressen».

Sikrede opplyser i skademeldingen at han reiste fra bostedsadressen 23.6.25, og at hjemreisedatoen var 26.7.25. Skadedato er angitt til 17.7.25, som etter det opplyste er datoen for avbestillingen. Ut fra dette avbestilte sikrede hotelloppholdet etter at han hadde startet reisen.

Det avbestilte hotelloppholdet er derfor ikke omfattet av avbestillingsdekningen.

Sikrede anfører at tapet er dekket som tyveri under reisegodsdekningen.

Reiseforsikringen omfatter tap eller skade som skyldes tyveri, ran og skadeverk, med videre henvisninger til straffeloven §§ 321, 327 og 351. Henvisningene til lovbestemmelsene innebærer at tyveribegrepet i forsikringsavtalen skal forstås på samme måte som i straffeloven. Tyveri betyr urettmessig borttagelse av gjenstander i eierens besittelse. Borttagelse av gjenstander hvor eieren har gitt fra seg besittelsen, er ikke tyveri.

Nemnda forstår saken slik at sikrede hadde bestilt et hotellopphold på forhånd. Det fremgår ikke av sakens dokumenter om oppholdet var forhåndsbetalt, eller om beløpet ble reservert på sikredes konto da han bestilte oppholdet, og deretter skulle trekkes etter oppholdets slutt. Sikrede har uansett forklart at hotellet bekreftet avbestillingen hans, og at hotellet ikke skulle ha tatt betalt for oppholdet.

Dette kan ikke regnes som tyveri i vilkårenes eller straffelovens forstand. Beløpet var enten forhåndsbetalt eller reservert på konto, og dermed utenfor sikredes besittelse. Hvis hotellet hadde tilgang til det beløpet som ble tapt, representerer urettmessig trekk underslag, og ikke tyveri. Tap ved underslag er direkte unntatt i vilkårene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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