

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1230

8.12.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Forsinket ankomst – uplanlagt teknisk inspeksjon – teknisk feil?

Sikrede skulle reise fra Peru til Barcelona, og deretter videre til Budapest. Sikredes flygning fra Peru til Barcelona ble kansellert, og sikrede ble booket om på en flygning til Madrid i stedet. Også denne flygningen ble kansellert, og sikrede ankom forsinket til Madrid og deretter til Budapest. Som følge av ruteendringene fikk sikrede merutgifter til nye flygninger og hotell på reisen til Budapest, og krevde utgiftene dekket under forsinkelsesdekningen. Sikrede la frem dokumentasjon fra flyselskapet som forklarte at den opprinnelige flygningen ble kansellert på grunn av «operasjonelle justeringer» som følge av en uplanlagt teknisk inspeksjon. Foretaket avsto å dekke kravet fordi sikrede ikke hadde dokumentert at forsinkelsen skyldtes en teknisk eller mekanisk feil. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at årsaken til kanselleringen skyldtes teknisk feil, og viste til at det ikke fremgikk av dokumentasjonen hvorfor inspeksjonen måtte gjennomføres, og om det faktisk var oppstått en teknisk feil.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 14 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for merutgifter som følge av forsinkelse.

Sikredes reiseforsikring har følgende dekning ved forsinkelse:

Forsinket transportmiddel

- Innhenting av planlagt reiserute

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

- værforhold
- skred/ras
- teknisk/mekanisk feil
- trafikkuhell
- nødlanding

erstattes nødvendige merutgifter til

- overnatting og transport for å innhente forhåndsbetalt reiserute med offentlig transportmiddel. Brukes privatbil til innhenting av reiseruten, dekkes kr 3,50 pr km for korteste vei
- (...)

(...)

Forsinkelsen må kunne dokumenteres.

Sikrede skulle fly fra Peru til Barcelona, og videre derfra til Budapest. Flygningen fra Peru til Barcelona ble kansellert, og sikrede ble påført merutgifter til nye flygninger og hotell på reisen til Budapest.

Sikrede krevde 20.7.25 dekning for merutgiftene med følgende forklaring i skademeldingen:

Aviancas ruteendring gjorde at vi mistet vår videreforbindelse. Opprinnelig ankomst i Barcelona (BCN) kl. 07:25 ble endret til kl. 09:00. Dette var for sent for vårt forhåndsbetalte Wizz Air fly til Budapest (BUD) som gikk kl. 10:10. Billetten med Wizz Air, som kostet 380 EUR ble derfor tapt. Som løsning ombooket Avianca oss til Madrid (MAD). For å fullføre reisen derfra måtte vi selv kjøpe en ny påkrevd billett med Iberia til Budapest. Den nye billetten kostet 663140 EUR. Kravet gjelder erstatning for den tapte billetten og den nye påkrevde billetten totalt 1043140 EUR. All dokumentasjon lastes opp.

Sikrede opplyste samtidig at reisefølget fikk beskjed om ruteendringen mer enn 24 timer før avreise. Videre opplyste sikrede at transportmiddelet de skulle reise med var 1,5 time eller mer forsinket i forhold til planlagt ankomst, og at forsinkelsen var på mer enn åtte timer ved ankomst på reisemålet.

Foretaket avsto kravet, fordi årsaken til at transportmiddelet ble forsinket ikke var dekket av forsikringen. Foretaket ba sikrede om å laste opp dokumentasjon på forsinkelsen dersom årsaken til forsinkelsen likevel var dekket.

Sikrede klaget:

(...) Kjernen i saken er imidlertid ikke en vanlig forsinkelse, men en flykansellering og en påkrevd ruteendring initiert av flyselskapet Avianca.

Den opprinnelige flyvningen vår, AV180, ble kansellert på grunn av 'operasjonelle justeringer'. Dette er en plutselig og uforutsett hendelse helt utenfor vår kontroll, som gjorde vår planlagte reiserute umulig å gjennomføre. Dette er nettopp den type hendelse en reiseforsikring skal beskytte mot. Konsekvensen var at vi mistet en videreforbindelse og pådro oss betydelige, dokumenterte merkostnader.

Sikrede la ved kopi av en e-post fra flyselskapet som bekreftet at flygningen ble endret på grunn av «operasjonelle justeringer», som sikrede mente i praksis kansellerte deres opprinnelige reiserute.

Foretaket opprettholdt avslaget og viste blant annet til at operasjonelle justeringer fra transportselskapet ikke ga grunnlag for erstatning gjennom reiseforsikringen. Sikrede ba om en ny vurdering av foretaket på bakgrunn av nye opplysninger. Sikrede forklarte at reisefølget ble booket om på en ny flygning til Madrid, som også ble kansellert, og at de til slutt ankom Madrid over seks timer forsinket. Sikrede forklarte videre:

(...) Denne nye ankomsttiden gjorde det umulig å rekke vår andre forhåndsbetalte billett: Iberia-flyet fra Madrid til Budapest (avgang 11:40). Dette har ført til et ytterligere, direkte økonomisk tap:

Tap #1: Den opprinnelige Wizz Air-billetten fra Barcelona (€380) - som allerede er innmeldt.

Tap #2: Den nye Iberia-billetten fra Madrid (€663.40) - som nå også er tapt pga. Aviancas andre kansellering.

Påkrevd ny billett for å fullføre reisen: Vi ble tvunget til å kjøpe en tredje billett på flyplassen i Madrid: en Ryanair-flyvning til Budapest for €482.83.

På grunn av den enorme forsinkelsen og kaoset med å måtte finne og bestille en tredje flyvning sent på kvelden (Ryanair til Budapest), ble det umulig og urimelig å fortsette reisen uten hvile. Reisen vår strakte seg nå over tre dager. Vi ble derfor tvunget til å bestille et nødvendig hotelopphold på flyplassen i et par timer for å få litt søvn og dusjing før vi dro tilbake til flyplassen samme dag, 21. juli.

Sikrede krevde 1 138 euro, for to tapte flybilletter og et hotelopphold.

Foretaket opprettholdt avslaget med samme begrunnelse som tidligere. Sikrede anførte at kravet måtte vurderes under vilkårene for «Ferieavbrytelse», men fikk ikke medhold.

Sikrede krever erstatning for tapet som følge av forsinkelsen, og anfører at en «uplanlagt teknisk inspeksjon» per definisjon er en direkte konsekvens av en mistenkt eller reell teknisk/mekanisk feil. Sikrede viser til uttalelse fra firma D om at slike inspeksjoner skjer når en komponent har fungert feil eller mistenkes for å fungere feil. Sikrede viser videre til at kompensasjonsselskapet C kategoriserer «Technical Delay» under «Operational delays» (flyselskapets kontroll) og uttaler:

Aircraft defects can necessitate unplanned maintenance... Nonscheduled maintenance, involving special checks or additional work beyond routine maintenance, can also extend turnaround times.

Sikrede bestrider at han kan pålegges å fremskaffe en intern teknisk rapport som beviser hva inspeksjonen avdekket. Det han har fremskaffet må være tilstrekkelig.

Sikrede viser også til at EU-domstolen (CJEU) i saker som C-549/07 Wallentin-Hermann og C-257/14 van der Lans slår fast at uforutsette tekniske problemer er en iboende og normal del av et flyselskaps virksomhet. Når EUs høyeste domstol, og følgelig Luftfartstilsynet, anser slike hendelser som en normal driftsrisiko, er det urimelig at et forsikringsselskap definerer det så snevert at dekningen i praksis bortfaller.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Det følger av forsikringsvilkårene at en forsinkelse må kunne dokumenteres, og at det av sikker rett følger at det er sikrede som har bevisbyrden for at kravet er omfattet av forsikringen, jf. Høyesterettsavgjørelse inntatt i Rt. 2002 s. 1517 og FinKN 2017-740. Det er i dette tilfellet ikke dokumentert at forsinkelsen som oppstod var forårsaket av en teknisk eller mekanisk feil, eller andre årsaker som er nevnt i vilkårene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for merutgifter under reiseforsikringen.

Sikredes forsikring dekker merutgifter når transportmidlet sikrede skal reise med kanselleres eller forsinkes på grunn av blant annet «teknisk/mekanisk feil». Vilkårene definerer ikke nærmere hva som regnes som teknisk feil. Formuleringen «feil» betyr at transportmiddelets teknikk/mekanikk ikke fungerer som den skal, jf. FinKN 2023-46. Det må derfor være på det rene at transportmiddelets teknikk/mekanikk faktisk ikke fungerer for at sikrede skal ha krav på dekning.

Sikrede har dokumentert at den opprinnelige flygningen ble forsinket fordi flyet måtte gjennomgå en «unscheduled technical inspection», altså en «uplanlagt teknisk inspeksjon». En slik inspeksjon kan være begrunnet i at det har oppstått tekniske feil, men det fremgår ikke av dokumentasjonen hvorfor inspeksjonen måtte gjennomføres, og om det faktisk var oppstått en teknisk feil.

Sikrede har vist til hvordan bransjenettsteder definerer en «unscheduled technical inspection», og mener at det beviser at det oppstod en teknisk feil i henhold til vilkårene. Nemnda kan ikke se at definisjonene dokumenterer at en «unscheduled technical inspection» betyr at det har oppstått teknisk feil. Det gjennomføres tekniske inspeksjoner ved mistanke om tekniske feil. Selv om inspeksjonen kan avdekke tekniske feil, trenger ikke inspeksjonen å bety at det faktisk er feil ved det tekniske.

Sikrede har etter dette ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjort at årsaken til kanselleringen var teknisk feil.

Sikrede krever erstatning under vilkåret for «ferieavbrytelse». Dekningen for «ferieavbrytelse» er en del av vilkårene som omhandler «Sykdom/ulykkesskade», og denne dekningen forutsetter at det har oppstått en «uventet og akutt sykdom eller skade». Slik saken er opplyst er ikke det tilfellet her. Det er dermed ikke grunnlag for dekning under dette vilkåret.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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