

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-231

28.2.2025

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Avbestilt reise – reiseråd på bestillingstidspunktet – gyldig forsikring?

Sikrede bestilte en reise til Libanon i mars 2024, med planlagt avreise 7.8.24. Den 30.7.24 avbestilte sikrede reisen fordi han etter et israelsk luftangrep ikke lenger vurderte det som trygt å gjennomføre reisen og krevde reisekostnadene erstattet av foretaket. Foretaket avslo kravet på bakgrunn av at forsikringen ikke omfattet reiser til land UD "fraråder innreise til på utreisetidspunktet", og fordi UD frarådet reiser til Libanon allerede da sikrede bestilte reisen. Sikrede anførte at forsikringen ikke hadde noen klausul som unntok avbestillingen, og til at foretaket uansett hadde gitt misvisende informasjon fordi det oppfordret ham til å avvente med avbestillingen til nærmere avreise. Sikrede mente også at det var forverrede forhold, og ikke frykt, som var årsaken til avbestillingen. Nemnda kom til at avbestillingen var omfattet av forsikringen, og viste blant annet til at vilkårene ikke kunne forstås slik at forsikringen ikke gjaldt når reisen var bestilt på et tidspunkt hvor innreise ble frarådet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 7 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilt reise.

Sikredes forsikringsbevis for reiseforsikring angir:

Hvor forsikringen gjelder

Område: verden, med følgende unntak:

- (...)
- Reiser til land der UD fraråder innreise til på utreisetidspunktet
- (...)

Avbestillingsvilkårene angir:

6.1 Hva er forsikret

Selskapet erstatter sikredes avbestillingsomkostninger. Avbestillingsomkostninger er sikredes innbetalte beløp som direkte knytter seg til reisen og oppholdet.

Hvis det er kjøpt avbestillingsbeskyttelse hos reisearrangøren, erstatter selskapet kun utgiften på avbestillingsbeskyttelsen og reisearrangørens administrasjonsgebyr. Når avbestillingsomkostningen ikke er spesifisert for hver person beregnes utgiftene etter lik andel for samtlige reisende.

6.2 Forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter avbestillingskostnader når avbestillingen skyldes:

- (...)

- Det på tidspunktet da reisen starter er farlig å reise til reisestedet. Selskapet slutter seg til UD's vurdering av hvilke områder det frarådes å reise til. Selv om UD ikke fraråder reise til området, kan Selskapet avtale med sikrede at avbestillingsdekningen skal gjelde. Dette er aktuelt hvis det er forbundet med overhengende fare for liv eller helse å oppholde seg i det aktuelle området.

(...)

6.4 Forsikringen omfatter ikke

6.4.1 Avbestilling som skyldes

- (...)
- Flyskrekk eller frykt for krig, terror eller smitte.

(...)

Sikrede bestilte i mars 2024 en reise til Libanon, med planlagt avreise 7.8.24 og retur 12.8.24.

Sikrede sendte 30.7.24 skademelding til foretaket, hvor han opplyste at reisen var avbestilt samme dag på grunn av "Reiseråd (grunnet epidemi/katastrofe/krig/terror/uroligheter)". Sikrede forklarte videre:

Fram til i dag har vi betraktet reisen som trygg, siden vi ble invitert til et bryllup av en lokal, men etter det israelske luftangrepet måtte vi bestemme oss for å avlyse.

Sikrede opplyste at han hadde fått refundert deler av utgiftene til flybillettene fra flyselskapet og krevde restbeløpet på kr 6 991 dekket av foretaket.

Foretaket avslo kravet og viste til at sikrede hadde bestilt reisen på et tidspunkt hvor det fortsatt var gjeldende reiseråd for Libanon. Dette innebar at avbestillingsforsikringen ikke gjaldt forholdet.

Sikrede klaget og anførte at forsikringen omfattet avbestillingen:

I vedlagte forsikringsvilkåret står det klart og tydelig:

Hvor forsikringen gjelder

Område: verden, med følgende unntak:

- *Reiser til land der UD fraråder innreise til på utreisetidspunktet*

Men vi er forstst i Norge, ikke i Libanon, så det betyr at forsikringen gjelder.

Sikrede viste også til følgende informasjon på foretakets nettsider:

Du kan vente til nærmere avreisedato med å avbestille reisen. Situasjonen kan endre seg slik at UD opphever reiserådet, og du kan reise som normalt. Ofte vil det også være først etter avreisedato du vet hvilken refusjon du kan få fra flyselskap eller reisearrangør. Vi kan ikke behandle saken din før dette er avklart.

Foretaket opprettholdt avslaget og viste til UD's reiseinformasjon for Libanon, som hadde vært gjeldende fra oktober 2023:

REISERÅDET ER SIST OPPDATERT: 20.10.2023 - FORTSATT GYLDIG

Libanon - reiseråd

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser til Libanon. Nordmenn som befinner seg i Libanon oppfordres til å forlate landet.

Foretaket mente at avbestillingen ikke var dekket fordi reisen ble bestilt etter at reiserådet kom.

Sikrede klaget flere ganger til foretaket, som opprettholdt avslaget. I dialogen med foretaket kom det frem at reisen ble bestilt i mars, og ikke i juli, slik det var opplyst i skademeldingen. Dette endret imidlertid ikke foretakets vurdering. Foretaket viste også til at informasjonen på foretakets nettsider gjaldt for foretakets private kunder, mens informasjon knyttet til reiseforsikring gjennom kredittkort var å finne på en annen nettside.

Sikrede klaget så saken inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever erstatning for avbestilt reise og anfører at avbestillingen er omfattet av vilkårene i forsikringen. Sikrede bestilte reisen fordi han ut fra vilkårene følte seg trygg på at dersom UD ikke endret reiserådet, så ville avbestillingen være dekket av forsikringen. Det er ikke noe unntak i forsikringen som er aktuelt. Foretaket oppfordrer tvert imot reisende til å vente med avbestilling fordi situasjonen i landet kan endre seg.

Sikrede anfører at han fulgte foretakets råd, og avbestilte på grunn av klare, forverrede forhold, og ikke på grunn av frykt. Sikrede viser til reiserådet fra UD og det israelske luftangrepet. Sikrede mener at foretaket uansett er erstatningsansvarlig på grunn av uklare vilkår og misvisende informasjon, da det ikke fremgår noe sted i forsikringsavtalen at informasjonen på nettsiden kun gjelder foretakets direktekunder, og ikke kredittkortforsikringen.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og viser til at det fremgår av forsikringsbeviset at forsikringen ikke gjelder "Reiser til land der UD fraråder innreise til på utreisetidspunktet". Av UDs reiseråd fremgår det klart at alle reiser til Libanon frarådes. Reiserådet har eksistert siden 20.10.23, og foretaket mener at sikrede da må forstå at det er en viss risiko for at reiserådet opprettholdes, og at reisen må avbestilles. Vilklårene innebærer at reiseforsikringen ikke gjelder når reisen er bestilt på et tidspunkt hvor det frarådes innreise. Vilklårene for erstatning under reiseforsikringen er dermed ikke oppfylt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

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

Sikredes forsikringsbevis angir under overskriften "Hvor forsikringen gjelder", at forsikringen som utgangspunkt gjelder på reiser i hele verden, med unntak for "reiser til land der UD fraråder innreise til på utreisetidspunktet".

Foretaket anfører at vilkåret innebærer at reiseforsikringen ikke gjelder når reisen er bestilt på et tidspunkt hvor det frarådes innreise. Nemnda kan ikke se at ordlyden kan tolkes slik. Det som er unntatt, er reiser til land "der UD fraråder innreise til på utreisetidspunktet". Dette refererer til tidspunktet når sikrede reiser ut av landet, og ikke til tidspunktet da avtalen ble inngått. UDs fraråding kan heller ikke regnes som "forsikringstilfellet" som etter alminnelig forsikringsrett må inntreffe etter at forsikringsavtalen er inngått. Forsikringstilfellet under avbestillingsforsikringen er avbestillingen. UDs reiseråd er derfor en risikofaktor som foretaket må unnta i sine vilkår. Hvis det ønsker å unnta avbestilling for reiser hvor det forelå negativt reiseråd på tegningstidspunktet, må dette sies uttrykkelig.

Spørsmålet blir da om avbestillingen er omfattet av forsikringen.

Det følger av vilkårenes pkt. 6.1, jf. 6.2 tredje kulepunkt, at foretaket erstatter sikredes avbestillingskostnader når avbestillingen skyldes at:

Det på tidspunktet da reisen starter er farlig å reise til reisestedet. Selskapet slutter seg til UDs vurdering av hvilke områder det frarådes å reise til. (...)

Om dette vilkåret uttalte nemnda i FinKN 2021-619 følgende:

Slik det står er det derfor mest nærliggende å forstå vilkåret slik at UDs vurdering av hvilke områder det frarådes å reise til presiserer hvilke reisesteder som er "farlig å reise til". Første del av setningen får da bare betydning i situasjoner hvor det ikke foreligger noen reiseråd fra UD.

Sikrede skulle reise til Libanon 7.8.24, og avbestilte reisen 30.7.24, omtrent en uke før planlagt avreise. Avbestillingen skyldtes at sikrede pga. israelske luftangrep mente det ikke lenger var trygt

å gjennomføre reisen. På tidspunktet for avbestillingen forelå det reiseråd for Libanon som frarådet alle reiser til landet. Det er ikke fremlagt informasjon som tilsier at reiserådet ville bli opphevet innen avreise en uke senere. Avbestillingen er derfor i utgangspunktet omfattet av forsikringen.

Pkt. 6.4 unntar imidlertid avbestilling som skyldes "flyskrekk eller frykt for krig, terror eller smitte". Nemnda forstår dette unntaket slik at sikredes subjektive vurdering av risiko ikke er relevant for hva som vurderes som "farlig" etter pkt. 6.1. Hvis det foreligger negativt reiseråd må området objektivt sett regnes som farlig, og det må være tilstrekkelig til dekning selv om sikrede samtidig gir uttrykk for subjektiv frykt.

Avbestillingen er etter dette omfattet av forsikringen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).