

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-282

14.3.2025

AIG EUROPE S.A. NUF

Reise/reisegods

Avbrutt reise pga. orkan – avbestilling – bindende dekningstilsagn?

Sikrede skulle reise til Mexico med familien sin. Et par dager før avreise ble sikrede oppmerksom på at orkanen Beryl var under oppseiling og kontaktet foretaket flere ganger per telefon for å avklare om en eventuell avbestilling av reisen var dekningsmessig, også etter avreise. Sikrede fløy til Frankfurt, hvor de skulle mellomlande og fly videre fra dagen etter. Dagen etter hadde orkanen økt i styrke. Utenriksdepartementet varslet om at reiser inn i landet kunne bli vanskelig, og etter å ha rådført seg med foretaket på telefon, avbrøt sikrede reisen og fløy hjem til Norge. Sikrede krevde utgiftene som følge av avbestilling dekket av foretaket. Foretaket avslo kravet, fordi vilkårene ikke dekket avbestilling etter påbegynt reise, og vilkårene for evakuering var heller ikke oppfylt. Sikrede mente at foretaket hadde bekreftet flere ganger per telefon at avbestillingen ville være dekket av forsikringen, og at foretaket måtte bære ansvaret når det ikke kunne dokumentere sine påstander. Foretaket viste til at det ikke var rutine å gi tilsagn om skadekrav før foretaket hadde mottatt et formelt skadekrav. Nemnda kom til at sikredes avbestillingskostnader ikke var dekningsmessige, og viste til at avbestillingsforsikringen ikke gjaldt på tidspunktet for avbestillingen. Nemnda kom videre til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at foretaket hadde gitt et tilsagn om dekning utover vilkårene.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilt reise til Mexico.

Sikredes reiseforsikring har følgende vilkår:

8 AVBESTILLING

8.1 Hva forsikringen omfatter

(...)

Forsikringstiden regnes fra det tidspunkt reisen/leieforholdet er helt eller delvis betalt og til planlagt avreisetidspunkt. Det er en forutsetning at forsikringen må være i kraft før første innbetaling av reisen/leieforholdet er foretatt. Forsikringen dekker ikke avbestilling etter at reisen er påbegynt.

(...)

8.2 Hvilke forsikringstilfeller som dekkes

Forsikringen omfatter sikredes avbestillingsomkostninger når avbestillingen skyldes:

- (...)
- At det på reisemålet mindre enn syv døgn før planlagt innreise inntreffer epidemi eller naturkatastrofe, som umuliggjør innreise til området og som er i, eller vil bli, i strid med de aktuelle myndighetenes offisielle evakueringsbestemmelser eller Folkehelseinstituttets reiseråd.

(...)

15 EVAKUERING

Ved evakuering; se definisjon i pkt. 2.11

Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og opphold ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon/til hjemsted i Norge når årsaken til evakuering er:

(...)

15.2 Naturkatastrofe

Skade som direkte eller indirekte står i sammenheng med jordskjelv, vulkanutbrudd og annen naturkatastrofe på reise utenfor Norge.

(...)

Forsikringsavtalen definerer evakuering slik:

2.11 Evakuering

Evakuering: I henhold til norske myndigheter eller myndigheter på stedet sin anbefaling om evakuering av norske/utenlandske borgere.

Sikrede og hennes familie skulle reise til Mexico 4.7.24–21.7.24. Fra 8.7.24 skulle familien oppholde seg i Cancun og deretter i Tulum.

Den 1.7.24 ble sikrede oppmerksom på at det var varslet orkan i områdene de skulle til og kontaktet foretaket for å avklare om en eventuell avbestilling ville bli dekket av reiseforsikringen. Sikrede ringte til foretaket fire ganger før avreise for å være på den sikre siden. Sikrede oppfattet at en eventuell avbestilling ville bli dekket og begynte derfor reisen 4.7.24. Sikrede mellomlandet og overnattet i Frankfurt til 5.7.24, men besluttet da å avbryte reisen på grunn av nyheter om at orkanen hadde økt i styrke, og etter samtale med foretaket på telefon. Sikrede reiste tilbake til Norge og reiste på en ny ferie.

Sikrede sendte skademelding med krav om dekning for avbestilt reise til foretaket 5.7.24, der årsaken til avbestillingen ble beskrevet slik:

01. juli fant vi ut at Orkan Beryl skulle treffe Cancun/Tulum område rundt 05-06.juli 2024. Det skapet besymringer spesielt med tanke på de to små barna på 3 og 1 år for å bli uten vann, strøm og andre nødvendige behov. Vi fulgte nøye på nyheter og National Hurricane Center.

Den 02. juli, ringte jeg AIG (3 ganger) for å høre om avbestillings krav. Jeg fikk beskjed om at forsikringen vil dekke hele reisen ved avbestilling. 03. juli så vi at orkanen skulle treffe med styrke 1 til tropisk storm, og etter vi snakket med hotellene hvor vi skulle bo følte vi oss trygge til å dra uten at orkanen skulle skape noe infrastruktur problemer/andre hindringer.

Vi reiser derfor til Frankfurt den 04. juli som planlagt, og registrer oss hos UD for den reisen.

05. juli, når vi våkner ser vi at orkanen har økt til styrke 3, samt vi har blitt varslet fra UD at reiser inn og ut av regionen blir vanskelig og at det kan ta tid før området normaliseres. Flyet som vi hadde til Mexico hadde også blitt forsinket til klokken 16:00 fra 13:40, noe som økte usikkerheten for vår del. Vi leste oss nøye gjennom nyhetsartikler som sa at de antok at eksponerte områdene ikke ville kunne ta imot turister før tidligst 10. juli. I tillegg, ringte vi hotellene for å høre om status. De beskrev en skremmende situasjon, hvor alt var stengt, ingen fikk lov til å gå inn og ut av hotellet, og de var usikre på hvor lenge dette ville vedvare, samt områdene rundt ville være påvirket av orkanen, og at flyplassen var stengt i disse områdene. Etter det, vi følte oss veldig utsett til fare, og vi ringte AIG igjen for å få veiledning (rundt kl 10:30). Vi snakket med en veileder, og fikk beskjed å avbestille og booke fly reise hjem så fort som mulig og at dette ville bli dekket av forsikringen, selv om reisen har begynt.

Vi gikk til flyplassen, klarte å få hentet ut innsjekket bagasje som skulle rett til Mexico fra Norge, og resten av fly reisen vårt forsvant fra vår SAS oversikt. Vi ringte AIG igjen (kl 11:53) for å informere at vi har nå avbestilt reise og fikk beskjed om å booke fly hjem. Vi booker derfor første mulig fly hjem, med Lufthansa kl 16:00.

Sikrede krevde erstatning for utgiftene som ikke ble refundert fra flyselskap og hoteller ved avbestilling.

Den 22.8.24 avsto foretaket å dekke kravet. Foretaket viste til at avbestillinger kun dekkes før forsikringstaker reiser fra hjemstedet sitt, og at det ikke hadde opptak av samtaler med sikrede. Foretaket mente uansett at det ikke var praksis å behandle et skadekrav knyttet til en pågående situasjon på telefon, og viste til at heller ikke evakueringsdekningen eller forsinkelsesdekningen kom til anvendelse i sikredes tilfelle.

Sikrede klaget på foretakets vurdering og forklarte at behovet for avbestillingen først oppstod da familien våknet i Frankfurt 5.7.24, på grunn av melding fra Utenriksdepartementet om at reiser inn til og i landet kunne være vanskelig, at orkanen ville være styrke 3 når den skulle treffe land, og at flyet til Mexico City allerede var forsinket.

I tillegg forklarte sikrede at rådgiveren hos foretaket bekreftet på telefon at sikrede ville ha krav på erstatning hvis reisen ble avbestilt selv om sikrede befant seg i Frankfurt, og at rådgiveren anbefalte sikrede å booke et fly tilbake til Oslo. Sikrede viste til at samtalen varte i fem minutter, og at sikrede ringte foretaket to ganger til og igjen fikk bekreftet at de ville få refundert reisen. Sikrede la ved skjermbilder av meldinger med ektemannen sin og en venninne, hvor sikrede skrev at det ville ordne seg med forsikring, og at foretaket hadde sagt at sikrede måtte avbestille reisen.

Foretaket opprettholdt avslaget 27.8.24. Sikrede klaget på saken igjen, men foretaket forklarte at det generelt ikke gir dekningstilsagn per telefon.

Sikrede klaget så saken inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever erstatning for avbestillingen, kostnader til hjemreise og ny ferie. Sikrede er uenig i foretakets tolkning av forsikringsvilkårene, da de ikke tar høyde for situasjoner der forsikringskunder mottar feilinformasjon fra foretaket. Sikrede viser til flere telefonsamtaler hvor sikrede mottok tydelige anbefalinger om å avbryte reisen og returnere til Norge, og mener at saken må vurderes til sikredes fordel dersom foretaket ikke kan dokumentere at sikrede ikke fikk feilinformasjon. Sikrede anfører at de hadde gjennomført reisen til Mexico og heller vurdert andre reisemål i landet, dersom de hadde fått vite at forsikringen ikke dekket avbestillingen. Sikrede handlet i god tro, og anfører at det må være foretakets ansvar å dokumentere rådene som ble gitt og være ansvarlig for konsekvensene av rådene. Foretakets råd ble gitt uten forbehold, og det er urimelig at foretaket fraskriver seg ansvar.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Foretaket anfører at det er en betingelse for dekning under avbestilling at reisen ikke er påbegynt, og at forsikringstilfellet inntreffer før den planlagte avreisen, jf. vilkårspkt. 8.2. Avbestillingsdekningen vil derfor ikke kunne komme til anvendelse for sikredes videre reise til Mexico. Videre viser foretaket til at evakueringsdekningen kun kommer til anvendelse når sikrede fysisk befinner seg i området som må evakueres. jf. vilkårspkt. 15.

Foretaket har ikke opptak av telefonsamtaler og viser til at det aldri vil ha anledning til å garantere dekning over telefon, men kun referere til hva forsikringen dekker i henhold til gjeldene vilkår. Det kan også komme med råd og enkle anbefalinger basert på det som oppfattes som problemet. Slik foretaket tolker innholdet i samtaler, virker det som om det kan ha oppstått en misforståelse rundt situasjonen som førte til at sikrede tok kontakt. Foretaket vil uansett ikke gi et endelig dekningstilsagn under en telefonsamtale, før det har mottatt et formelt skadekrav og har full oversikt over sakens detaljer.

Sekretariatets konklusjon:

Sekretariatet avgjorde saken i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22. Sekretariatet ga foretaket medhold:

Spørsmålet er om utgiftene dere fikk til som følge av avbestillingen er dekningsmessige under reiseforsikringen. Sekretariatet vil også vurdere om foretaket har gitt dere et bindende dekningsstilsagn.

Det følger av sikker rett at det er sikrede som har bevisbyrden for at det foreligger et forsikringstilfelle, jf. blant annet Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt. 2002 s. 1517. Det er derfor sikrede som må sannsynliggjøre at det har oppstått en skade som selskapet svarer for i henhold til forsikringsvilkårene. Det samme kommer frem av fast og langvarig nemndspraksis, jf. for eksempel avgjørelsene FinKN 2024-536 og 2021-5901, hvor nemnda i sistnevnte avgjørelse uttalte at:

Det er du som forsikringstaker som har bevisbyrden for at det foreligger et tap som er dekningsmessig under avtalen.

Vi ser først på om dere har krav på erstatning i henhold til vilkårene i forsikringsavtalen.

Avbestilling

Spørsmålet er om dere har krav på erstatning under avbestillingsdekningen.

Vilkårene som regulerer avbestilling følger under pkt. 8 i forsikringen. Av vilkårspkt. 8.1 kommer det frem at «forsikringstiden regnes fra det tidspunkt reisen/leieforholdet er helt eller delvis betalt og til planlagt avreisetidspunkt». Forsikringstiden må her forstås som perioden avbestillingsforsikringen gjelder. Videre står det i vilkåret at forsikringen ikke dekker «avbestilling etter at reisen er påbegynt». Dette innebærer at forsikringen omfatter avbestillinger frem til planlagt avreisetidspunkt, men ikke etter at man har begynt på reisen sin.

Slik saken er opplyst, begynte reisen deres 4.7.24, da dere fløy til Frankfurt. Dere avbestilte reisen 5.7.24, som var etter planlagt avreisetidspunkt og etter at dere hadde begynt reisen. På tidspunktet for avbestillingen gjaldt ikke lenger avbestillingsforsikringen, og avbestillingskostnadene er dermed ikke dekningsmessige under avbestillingsdekningen i pkt. 8. Det har ikke betydning om årsaken til avbestillingen er omfattet av pkt. 8.2, ettersom avbestillingen ble gjort for sent.

Finansklagenemnda Skade har i flere avgjørelser tatt stilling til tilsvarende problemstilling. I FinKN 2024-243 uttalte nemnda at vilkåret som utelukket erstatning for avbestilling etter at sikrede har reist hjemmefra ikke var urimelig:

Nemnda kan ikke se noe grunnlag for at dette vilkåret er urimelig. Det er full avtalefrihet når det gjelder utformingen av selve produktet, og foretaket står i utgangspunkt fritt mht. hvilken risiko det ønsker å dekke og hvilke de vil unnta.

I avgjørelsen FinKN 2021-563 skulle sikrede mellomlande, som i deres tilfelle, og avbestilte reisen etter at første flygning var gjennomført. Sikredes forsikring hadde samme begrensning som din forsikring, og nemnda kom til at avbestillingsforsikringen ikke gjaldt:

Nemnda forstår imidlertid sikrede slik at han søker refusjon under avbestillingsforsikringen for avbrutt reise etter vilkårenes B.2.2. Det følger av B.2.2 bokstav b siste punktum at:

Forsikringen dekker ikke avbestilling etter at reise er påbegynt, jf. pkt. B.1.1

Etter B.1.1 varer reisen «fra du forlater din folkeregistrerte adresse i Norge og til du er tilbake på samme adresse». Sikredes reiste gikk fra Bergen til Irak med mellomlanding i Oslo og ble avbestilt i Oslo. Den ble i så fall avbestilt etter at reisen fra sikredes adresse ble påbegynt, og avbestillingsforsikringen gjelder ikke.

Ettersom avbestillingsforsikringen din ikke gjaldt på avbestillingstidspunktet, har du ikke krav på erstatning under avbestillingsdekningen.

Evakuering

Reiseforsikringen har også dekning ved evakuering i pkt. 15. Vi bemerker at ordlyden «evakuering til nærmeste sikre destinasjon/til hjemsted» tilsier at dekningen kun kommer til anvendelse dersom man befinner seg i området som det skal evakueres fra. I tillegg må norske eller lokale myndigheter ha anbefalt evakuering. Vi kan ikke se at det er dokumentert at det var anbefalt å evakuere fra stedene dere skulle reise til, og dere befant dere heller aldri i områdene som det eventuelt måtte evakueres fra. Evakueringsdekningen kommer derfor ikke anvendelse.

Dekningsstilsagn

Du har anført at foretaket bekreftet at dere ville få dekket kostnadene ved avbestillingen, samt hjemreisen til Norge, dersom dere avbestilte reisen. Du har forklart at foretaket sa dette ved gjentatte anledninger, både før dere begynte reisen og da dere oppholdt dere i Frankfurt.

Spørsmålet er så om foretaket har gitt deg et bindende dekningsbrev.

Det er sikker rett at det er du som har bevisbyrden for at selskapet har lovet dekning utover vilkårene. Dette følger også av langvarig nemndspraksis, jf. blant annet FinKN 2022-702 og 2020-923, hvor nemnda i sistnevnte avgjørelse uttalte følgende:

Sikrede anfører at selskapet har gitt et bindende dekningsbrev ved at det under saksbehandlingen ga beskjed om at innhenting av verditakst ville utløse et erstatningsansvar for ringene. Sikrede viser til en 23 minutter lang telefonsamtale hun hadde med selskapet den 7.2.19. Det fremgår imidlertid ikke hva som ble sagt under denne samtalen, og det er ikke fremlagt andre bevismessige holdepunkter for at selskapet har gitt et bindende dekningsbrev utover det ansvaret som følger av vilkårene.

Du har forklart hvordan du flere ganger før avreise og mens dere oppholdt dere i Frankfurt, ringte til foretaket for å avklare om dere ville få dekket utgiftene deres dersom dere avbestilte reisen. Du har dokumentert med anropslogg at du ringte til foretaket, og med skjermbilder fra meldingsutveksling med din mann og en venninne at foretaket skulle dekke avbestillingen.

Foretaket anfører på sin side at det ikke har lydopptak fra samtaler, og at det ikke er praksis å love dekning på telefon før det foreligger et formelt skadekrav. Foretaket motsetter seg at det skal ha lovet deg dekning for avbestillingen.

Det er ikke tvilsomt at du tok kontakt med foretaket mange ganger, og at bakgrunnen for det var at du ville forsikre deg om at avbestillingen ble dekket. Vi tviler ikke på din forklaring om at dere ikke ville avbestilt dersom foretaket hadde sagt at avbestillingen ikke var dekningsmessig. Det er imidlertid ikke dokumentert akkurat hva som ble sagt i samtaler med foretaket. Foretaket mener at det ikke har lovet deg dekning, og det er da ditt ord mot foretakets. Det er som nevnt du som har bevisbyrden for at foretaket har lovet dekning utover vilkårene og i hvilken utstrekning, og vi kan ikke se at du har dokumentert dette.

Du har også anført at foretaket ikke opplyste om forbehold eller unntak i samtaler med deg. Vi viser i den forbindelse til avgjørelsen FinKN 2022-994, hvor nemnda uttalte at foretaket ikke bindes av at det ikke har nevnt unntak i vilkårene på telefon:

Det faktum at selskapet ikke opplyser om et unntak i slike samtaler betyr ikke det samme som at selskapet bekrefter dekning av skaden, jf. FinKN 2022-772.

Vi har etter dette kommet til at det ikke er sannsynliggjort at foretaket har gitt deg et brev om dekning utover vilkårene.

Vi har forståelse for at det kan virke urimelig å måtte bære tapet selv i situasjonen som oppstod. Forsikringsselskapene står imidlertid svært fritt ved utformingen av sine produkter og vilkår, og dekningene for reise er ofte svært begrenset. Dette innebærer at man i mange tilfeller ikke vil ha krav på erstatning selv om man har tegnet forsikring.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Sikrede klager avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for den avbrutte reisen.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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