

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-749

2.7.2025

AIG EUROPE S.A. NUF

Reise/reisegods

Kanellert reise grunnet politiavhør – krav meldt for sent – fal. § 8-5 første ledd.

Sikrede skulle reise til Dubai i mars 2023. Reisen ble imidlertid avbrutt fordi sikrede ble innkalt til et politiavhør. Sikrede måtte betale kr 3 000 i kanselleringsgebyr til flyselskapet. I april 2023 sendte sikrede en e-post til foretaket og informerte om at han ikke rakk flyet sitt og ba om refusjon av billetten. Foretaket svarte at det var uklart hvilken reiseforsikring sikrede hadde. Videre spurte foretaket om årsaken til kanselleringen. Foretaket henviste sikrede til å melde inn skaden via et skademeldingsskjema på nettet. Sikrede sendte så inn skademeldingsskjema i desember 2024. Foretaket avviste kravet fordi det var meldt inn for sent, jf. fal. § 8-5 første ledd. Sikrede avviste at meldefristen var oversittet og viste til at han først ble klar over kanselleringsgebyret til flyselskapet da han skulle bestille en ny reise i desember 2024. Nemnda kom til at meldefristen var oversittet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 3 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbrutt reise.

I sikredes forsikringsbevis står det følgende informasjon:

The insured will lose the right to compensation if the claim is not filed with the company within one year after the insured has become aware of the conditions that justify it, cf. Sections 8-5 or 18-5 of the Insurance Contracts Act (FAL).

Videre angir vilkårene følgende om avbestilling av reise:

A.1. Avbestilling av reise

Hva forsikringen omfatter

Selskapet vil betale opptil beløpet i dekningsoversikten for:

- Reise- og oppholdsutgifter som sikrede har betalt eller har avtalt å betale i henhold til en kontrakt, og som sikrede ikke kan få tilbake;
- Kostnaden for utflukter, turer og aktiviteter som sikrede har betalt for og som sikrede ikke kan få tilbake; og
- Kostnaden for visum som sikrede har betalt for og som ikke kan refunderes.

[...]

Avbestilling av reisen må være nødvendig og uunngåelig som et resultat av følgende:

1. Sikrede avlider, blir alvorlig syk eller skadet.
2. Død, alvorlig sykdom eller skade som rammer en slektning, forretningspartner, en person som sikrede har bestilt reisen sammen med, eller en slektning eller venn som bor i utlandet og som sikrede hadde planlagt å bo hos. Hendelsen som gir opphav til kravet må ha vært uventet og ikke noe sikrede var klar over da forsikringen ble tegnet.

3. Sikrede har blitt oppsagt og at sikrede på det tidspunktet reisen ble bestilt ikke hadde noen grunn til å tro at sikrede ville bli oppsagt.
4. Sikrede eller en person som sikrede har bestilt reise sammen med blir plassert i karantene eller innkalt til jurytjeneste (og forespørselen din om å utsette tjenesten din har blitt avvist), eller deltar i retten som vitne (men ikke som sakkyndig).
5. Hvis din tilstedeværelse er nødvendig eller politiet eller relevant myndighet krever at sikrede er i hjemlandet etter en brann, storm, flom, innbrudd eller hærverk i bopel eller i forretningslokale innen femten dager før sikrede planla å dra ut på reise i hjemlandet.
6. Hvis sikrede jobber i de væpnede styrker eller i politi, brann, sykepleie- eller ambulansetjenester som gjør at sikrede må være i hjemlandet på grunn av en uforutsett krisesituasjon, eller hvis du uventet blir stasjonert utenlands.
7. Hvis en offisiell statlig myndighet har frarådet alle reiser (bortsett fra svært viktige) til din planlagte destinasjon etter at sikrede har bestilt reisen din.
8. Hvis du blir gravid etter datoen da du tegnet denne forsikringen og du kommer til å være mer enn 26 uker gravid når reisen begynner eller i løpet av reisen din. Eller hvis legen din bestemmer at du ikke er skikket til å reise på grunn av komplikasjoner i svangerskapet ditt.
9. Hvis du eller andre personer omfattet av denne forsikringen blir kapret

A. 2 Reiseavbrudd

Hva forsikringen omfatter

Selskapet vil betale opptil beløpet i dekningsoversikten for:

- Reise- og oppholdsutgifter som sikrede har betalt eller har avtalt å betale i henhold til en kontrakt, og som sikrede ikke kan få tilbake;
- Kostnaden for utflukter, turer og aktiviteter som sikrede har betalt for og som sikrede ikke kan få tilbake; og
- Kostnaden for visum som sikrede har betalt for og som ikke kan refunderes

[...]

Avbestilling av reisen må være nødvendig og uunngåelig som et resultat av følgende:

1. Sikrede avlider, blir alvorlig syk eller skadet.
2. Død, alvorlig sykdom eller skade som rammer en slektning, forretningspartner, en person som sikrede har bestilt reisen sammen med, eller en slektning eller venn som bor i utlandet og som sikrede hadde planlagt å bo hos. Hendelsen som gir opphav til kravet må ha vært uventet og ikke noe sikrede var klar over da forsikringen ble tegnet.
3. Sikrede har blitt oppsagt og at sikrede på det tidspunktet reisen ble bestilt ikke hadde noen grunn til å tro at sikrede ville bli oppsagt.
4. Sikrede eller en person som sikrede har bestilt reise sammen med blir plassert i karantene eller innkalt til jurytjeneste (og forespørselen din om å utsette tjenesten din har blitt avvist), eller deltar i retten som vitne (men ikke som sakkyndig).
5. Hvis din tilstedeværelse er nødvendig eller politiet eller relevant myndighet krever at sikrede er i hjemlandet etter en brann, storm, flom, innbrudd eller hærverk i bopel eller i forretningslokale innen femten dager før sikrede planla å dra ut på reise i hjemlandet.
6. Hvis sikrede jobber i de væpnede styrker eller i politi, brann, sykepleie- eller ambulansetjenester som gjør at sikrede må være i hjemlandet på grunn av en uforutsett krisesituasjon, eller hvis du uventet blir stasjonert utenlands.
7. Hvis en offisiell statlig myndighet har frarådet alle reiser (bortsett fra svært viktige) til din planlagte destinasjon etter at sikrede har bestilt reisen din.
8. Hvis du blir gravid etter datoen da du tegnet denne forsikringen og du kommer til å være mer enn 26 uker gravid når reisen begynner eller i løpet av reisen din. Eller hvis legen din bestemmer at du ikke er skikket til å

reise på grunn av komplikasjoner i svangerskapet ditt.

9. Hvis du eller andre personer omfattet av denne forsikringen blir kapret

Sikrede skulle reise til Dubai i mars 2023. Reisen ble imidlertid avbrutt fordi politiet innkalte sikrede til avhør. Sikrede måtte betale kr 3 000 i kanselleringsgebyr til Emirates. Den 1.4.23 sendte sikrede følgende e-post til foretaket:

Hei, det var ikke mulig for meg å nå flight (X) (dato) med booking reference (nummer)

Ber om at dere refunderer billetten

Foretaket svarte så at det var uklart hvilken reiseforsikring sikrede hadde hos foretaket. Videre spurte foretaket om sikrede kunne forklare årsaken til at han ikke nådde flyreisen. Deretter skrev foretaket at sikrede måtte melde inn skadesaken via foretakets nettside. Det ble lagt ved en lenke til foretakets nettside.

Den 10.4.23 sendte Emirates sikrede en e-post angående billettrefusjon. Emirates refunderte kr 12 606 for billettene. Sikrede ble trukket kr 3 000 i «[l]ess refund charges». Det fremkom også under «fare conditions» at sikrede ble trukket kr 3 000 for no-show.

Sikrede sendte så inn skademelding den 7.12.24. I skademeldingen oppga sikrede at reisen måtte avbestilles den 30.12.23 fordi politiet avbrøt reisen. Sikrede krevde at foretaket dekket kanselleringsgebyret på kr 3 000.

Foretaket avsto dekning. Som begrunnelse viste foretaket til at kravet var for sent meldt, jf. fal. § 8-5 første ledd.

Sikrede sendte inn klage på foretakets vurdering. I klagen viste sikrede til at han ikke var kjent med at han ikke hadde mottatt full refusjon før et senere tidspunkt. Foretaket fastholdt avslaget.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket må dekke kanselleringsgebyret. Etter kanselleringsvilkårene til Emirates er kanselleringsgebyret USD 125 før avgang og USD 250 etter avgang. Sikrede hadde ikke mulighet til å avbestille reisen før avreise fordi den ble avbrutt av politiet. Sikrede ble først kjent med avbestillingsgebyret da han skulle bestille en ny reise hos Emirates i desember 2024. Det anføres at meldefristen først begynte å løpe da han oppdaget differansen i avbestillingsgebyret, jf. fal. § 13-11. Videre anfører sikrede at han ikke skal behøve å betale noe når en offentlig myndighet har avbrutt reisen. Sikrede mener at norske myndigheter må betale differansen mellom USD 125 og USD 300.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at sikrede ikke har krav på erstatning. For det første, anføres det at sikrede har meldt inn kravet for sent, jf. fal. § 8-5 første ledd. Det avvises at sikrede avbrøt meldefristen ved e-posten av 1.4.23. I henvendelsen er det ikke gitt opplysninger om forsikringsforholdet, herunder navn på sikrede og hvilken forsikring henvendelsen gjelder. Sikrede oppga heller ikke årsaken til at han mistet flyet (forsikringstilfellet). Uten disse opplysningene er det ikke mulig for foretaket å opprette en sak eller vurdere sitt forsikringsansvar. Foretaket stilte sikrede oppfølgingsspørsmål, men disse spørsmålene ble ikke besvart. Sikrede ble også veiledet til å melde inn skaden via nettet. Sikrede meldte imidlertid ikke inn skaden før den 7.12.24. Foretaket anfører at skaden ikke ble «meldt» før den 7.12.24. Dersom man legger til grunn at politiavhøret utgjør et forsikringstilfelle, begynte meldefristen å løpe fra sikrede mottok innkallingen og fikk faktisk kunnskap om at reisen ikke kunne gjennomføres. Dette var den 30.3.23. I tillegg anfører foretaket at sikrede mottok en refusjonsbekreftelse fra Emirates den 10.4.23, hvor det fremgikk at kr 3 000 ble holdt tilbake. Videre står det oppført kr 3 000 under «fare conditions» for no-show. Videre avviser foretaket at det har betydning om sikrede oppdaget senere at beløpet var dekningsberettiget og viser til uttalelser i NOU 1987:24 på s. 179.

Videre anfører foretaket at tapet uansett ikke er dekket av forsikringen. Avbestillingsforsikringen dekker ikke avbestilling grunnet innkalling til politiavhør. Det nærmeste dekningspunktet, er vilkårspkt. 4 som dekker møteplikt som vitne i retten. Foretaket anfører at «retten» må forstås slik at det viser til hovedforhandling eller en annen rettslig prosess. Det er heller ikke fremlagt dokumentasjon på at sikrede var pålagt å møte som vitne i retten. Et politiavhør inngår som regel i etterforskningen og kan ikke sidestilles med vitneplikt. Foretaket viser også til at vilkårspkt. 14 unntar «[e]thver krav som følge av at sikrede er involvert i en kriminell handling».

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 at foretaket dekket kanselleringsgebyret til flybillettene.

Partene er uenige om meldefristen etter fal. § 8-5 første ledd er oversittet. Fal. § 8-5 første ledd angir at sikrede, altså du, mister retten til erstatning dersom kravet ikke er meldt innen ett år etter at sikrede fikk 'kunnskap om de forhold som begrunner det'. Fristen er absolutt, og overholdes ikke fristen taper sikrede kravet. Etter ordlyden er det nødvendig å fremsette et 'krav' for å avbryte fristen.

En forutsetning for at foretaket skal kunne påberope seg fristen, er at den er inntatt i forsikringsbeviset, fal. § 3-1 annet ledd bokstav d). I foreliggende sak står det følgende i forsikringsbeviset:

The insured will lose the right to compensation if the claim is not filed with the company within one year after the insured has become aware of the conditions that justify it, cf. Sections 8-5 or 18-5 of the Insurance Contracts Act (FAL).

Sekretariatet mener at meldefristen er tilstrekkelig fremhevet i forsikringsbeviset, jf. fal. § 3-1 annet ledd bokstav d. Foretaket kan derfor påberope seg fristen er den er oversittet.

Ifølge ordlyden i fal. § 8-5 første ledd starter meldefristen å løpe fra det tidspunkt sikrede fikk positiv kunnskap om de forhold som begrunner kravet. Etter tidligere nemndspraksis er det ikke tilstrekkelig at sikrede burde hatt slik kunnskap. Nemnda har imidlertid lagt til grunn i flere saker at meldefristen begynner å løpe når sikrede har 'faktisk kunnskap' om de forhold som begrunner kravet, jf. eksempelvis **FKN 2009-148**. Derimot er det ikke nødvendig at sikrede kjenner til at skaden er dekket av forsikringen, jf. **FinKN 2024-739**.

Saken gjelder en reise som ble avbrutt den 31.3.23 grunnet et politiavhør. I e-posten fra Emirates sendt den 10.4.23 fremgår det at du måtte betale kr 3 000 fordi du ikke møtte opp til avgangen. Senest på dette tidspunktet visste du at reisen ble avbrutt, og at du var påført et tap ved kanselleringsgebyret. Du hadde altså kunnskap om de forhold som begrunner kravet. Meldefristen begynte derfor å løpe senest den 10.4.23 og utløp den 10.4.24.

Sekretariatet bemerker at du sendte en e-post til foretaket den 1.4.23, hvor du skrev at du ikke nådde flyet ditt og ba om at foretaket refunderte billetten. Du oppga flyets referanse og ditt referansenummer. Foretaket mener imidlertid at e-posten ikke var tilstrekkelig til å overholde meldefristen, da du ikke oppga opplysninger om forsikringsforholdet, navn på sikrede, hvilken forsikring henvendelsen gjaldt eller hva som var årsaken til at du ikke rakk flyet. Sekretariatet stiller seg tvilende til om ordlyden 'krav' kan forstås slik at sikrede må oppgi opplysningene som foretaket viser til for å avbryte meldefristen. Sekretariatet mener imidlertid at det ikke er nødvendig å vurdere om meldefristen er oversittet, da kravet ditt uansett ikke er dekket av forsikringen.

Hvilke skader og tap som foretaket svarer for, 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 forsikring 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, jf. Rt. 2002 s. 1517 og **FinKN 2017-740**.

For å avgjøre om kanselleringsgebyret er dekket av forsikringen, må det ses hen til del A 'avbestilling og reiseavbrudd'. Vilårspkt. A.1 regulerer avbestilling av reisen. Her fremgår det at forsikringen omfatter følgende:

A.1. Avbestilling av reise

Hva forsikringen omfatter

Selskapet vil betale opptil beløpet i dekningsoversikten for:

- Reise- og oppholdsutgifter som sikrede har betalt eller har avtalt å betale i henhold til en kontrakt, og som sikrede ikke kan få tilbake;
- Kostnaden for utflukter, turer og aktiviteter som sikrede har betalt for og som sikrede ikke kan få tilbake; og
- Kostnaden for visum som sikrede har betalt for og som ikke kan refunderes.

[...]

I tillegg angir vilkårspkt. A.1 at reisen må være 'nødvendig og unngåelig som er resultat' av følgende:

1. Sikrede avlider, blir alvorlig syk eller skadet.
2. Død, alvorlig sykdom eller skade som rammer en slektning, forretningspartner, en person som sikrede har bestilt reisen sammen med, eller en slektning eller venn som bor i utlandet og som sikrede hadde planlagt å bo hos. Hendelsen som gir opphav til kravet må ha vært uventet og ikke noe sikrede var klar over da forsikringen ble tegnet.
3. Sikrede har blitt oppsagt og at sikrede på det tidspunktet reisen ble bestilt ikke hadde noen grunn til å tro at sikrede ville bli oppsagt.
4. Sikrede eller en person som sikrede har bestilt reise sammen med blir plassert i karantene eller innkalt til jurytjeneste (og forespørselen din om å utsette tjenesten din har blitt avvist), eller deltar i retten som vitne (men ikke som sakkyndig).
5. Hvis din tilstedeværelse er nødvendig eller politiet eller relevant myndighet krever at sikrede er i hjemlandet etter en brann, storm, flom, innbrudd eller hærverk i bopel eller i forretningslokale innen femten dager før sikrede planla å dra ut på reise i hjemlandet.
6. Hvis sikrede jobber i de væpnede styrker eller i politi, brann, sykepleie- eller ambulansetjenester som gjør at sikrede må være i hjemlandet på grunn av en uforutsett krisesituasjon, eller hvis du uventet blir stasjonert utenlands.
7. Hvis en offisiell statlig myndighet har frarådet alle reiser (bortsett fra svært viktige) til din planlagte destinasjon etter at sikrede har bestilt reisen din.
8. Hvis du blir gravid etter datoen da du tegnet denne forsikringen og du kommer til å være mer enn 26 uker gravid når reisen begynner eller i løpet av reisen din. Eller hvis legen din bestemmer at du ikke er skikket til å reise på grunn av komplikasjoner i svangerskapet ditt.
9. Hvis du eller andre personer omfattet av denne forsikringen blir kapret

Avbestillingen må altså skyldes en av de opplistede årsakene i vilkårspkt. A.1.

Som nevnt ble reisen avbrutt fordi du ble kalt inn til politiavhør. At du blir kalt inn til politiavhør er ikke nevnt i listen over dekningsmessige avbestillingsårsaker. Følgelig kravet dekket under vilkårspunktet om avbestilling.

Videre kan det bemerkes at kravet heller ikke er dekket av vilkårspkt. A.1 'reiseavbrudd'. Vilkårspunktet regulerer situasjonen hvor sikrede 'må reise hjem til hjemlandet tidligere enn planlagt'. Det er naturlig å tolke dette slik at reisen avbrytes etter at du har reist til utlandet. Videre angir vilkårspunktet at reiseavbruddet må være 'nødvendig og unngåelig som et resultat' av en av de opplistede årsakene. Da du ikke hadde forlatt hjemlandet da reisen ble avbrutt, dekkes ikke situasjonen av vilkårspunktet. Videre skyldes ikke avbruddet en av de opplistede årsakene i vilkårspunktet.

I klagen din har du anført at du ikke burde betale noe når norske myndigheter avbrøt reisen din. Som nevnt er det forsikringsvilkårene som regulerer når du har krav på erstatning. Såfremt årsaken ikke er nevnt i vilkårene, har du ikke krav på erstatning.

Etter dette finner vi at du ikke kan gis medhold.

Sikrede klaget 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 til nemnda er om foretaket er ansvarlig for kanselleringsgebyret under sikredes reiseforsikring.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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