

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-754

2.7.2025

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Flyreise og hotellopphold i Jordan – krig på reisemålet?

Sikrede hadde bestilt reise til Jordan via Istanbul 4.10.24. Flyreisen mellom Istanbul og Jordan ble kansellert av reiseoperatøren grunnet «operational reasons». Foretaket avsto kravet under henvisning til at reiseforsikringen ikke dekket reiser som var kansellert, og at det ikke var dokumentert at det var krig på reisemålet. Sikrede anførte at kanselleringen skyldes Irans rakettangrep på Israel natt til 2.10.24, og at Jordans delaktighet med å skyte ned raketter, samt skader på personer i Jordan, måtte tilfredsstille kravet til «krig» på reisemålet. Nemnda kom til at vilkårene for erstatning ikke var oppfylt, da det ikke var sannsynliggjort at det var inntruffet krig på reisemålet, eller at innreise var umuliggjort.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 8 707

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatning for utgifter til kansellerte og avbestilte flybilletter og hotell i forbindelse med reise til Jordan.

Fra det aktuelle vilkåret i forsikringsavtalen benevnt «Reise», gjeldende fra 1.7.23 hitsettes:

7 AVBESTILLING

OMFATTER

7.3 HVA

Forsikringen regnes fra det tidspunkt reisen/leieforholdet er helt eller delvis betalt til planlagt avreisetidspunkt. Det er en forutsetning at forsikringen er i kraft før første innbetaling er foretatt.

Forsikringstaker er selv ansvarlig for å få tilbakebetalt den del av reisekostnadene som iht. vilkår for reisen skal refunderes av reisearrangør/ billettutsteder/ utleier.

- Avbestillingsutgifter som sikrede påføres i henhold til fastlagte bestemmelser av transportør, reisearrangør, hotell eller utleier av hytte/rom ved avbestilling av reise eller ferieopphold før planlagt avreise.

(...)

- Med avbestillingsutgifter menes det innbetalte beløp jf. kvittering for reise og opphold som ikke refunderes ved avbestilling før avreise.

Forsikringsforetaket erstatter inntil kr 50 000 per skadetilfelle for en person. Er det tegnet forsikring for familie, erstattes inntil kr 50 000 pr. person, men maksimert til kr 100 000 per skadetilfelle.

7.4 HVILKE SKADER

Avbestillingsforsikringen dekker avbestillingsutgifter som skyldes:

(...)

- At det på reisemålet – mindre enn 72 timer før planlagt avreise - inntreffer krig, terror, politisk uro eller epidemi som umuliggjør innreise til området eller er i strid med de aktuelle myndighetenes offisielle reiseråd.

Sikrede var på jobbreise fra sitt hjemsted i T til Oslo. Fra Oslo skulle sikrede dra videre på en privat reise. Avreise skulle gjøres med fly fra Oslo via Istanbul til Aquaba (Jordan) den 4.10.24. Sikrede

hadde bestilt en hjemreise med ulike flyoperatører som hovedsakelig fulgte ruten Jordan-Dubai-København-T, og skulle etter planen være tilbake i T den 11.10.24.

Den 2.10.24 ble imidlertid flyet fra Istanbul til Jordan kansellert av flyoperatøren. Sikrede ønsket heller ikke lenger å gjennomføre reisen grunnet den politisk usikre situasjonen i området, herunder faren for rakettangrep i luftrommet mellom Israel og Iran. Det var heller ikke mulig å «ombooke» reisen på dette tidspunkt. Sikrede hadde også blitt kontaktet av det norske utenriksdepartementet på SMS og blitt oppfordret til å følge med i nyhetsbildet og på råd fra lokale myndighet grunnet anspent situasjon i regionen.

Sikrede avbestilte de reisestrekningene som var teknisk mulig å avbestille. Noen av kostnadene ble refundert av flyoperatør eller reiseselskap. Sikrede fremmet derfor erstatningskrav for resterende til foretaket. Sikrede fremmet også krav om dekning for utgifter til hotell, og for at sikrede måtte kjøpe en ekstra flybillett fra Oslo til T den 4.10.24. I e-post fra sikrede til foretaket den 7.10.24 beskrev sikrede reiseruten og hvilke utgifter han hadde hatt:

Jeg skulle opprinnelig reise til Jordan den 4. oktober. Flyet mitt til Jordan ble derimot kansellert onsdag den 2.oktober på grunn av Iran sine krigslignende handlinger mot Israel natten før, som også påvirket Jordan (Jordan ble truffet av flere missiler og luftrommet ble stengt i en periode). Neste dag kontaktet UD meg for å be meg være varsom. De sendte også e-post. Jordan ble ansett som et trygt reisemål av UD når jeg bestilte reisen.

Jeg vurderte å ombooke, men fant ingen god løsning, og situasjonen i Midtøsten gjorde meg veldig usikker, noe som gjorde at jeg valgte å dra hjem i stedet.

På denne reisen har jeg betalt følgende:

Flybilletter:

Oslo - Akaba/Aqaba: 3461 kroner (prøvde å kansellere, men fikk bare feilmelding)

Akaba - Dubai: 735 kroner (fikk ikke til å kansellere)

Dubai - København: 2460 kroner (Jeg fikk refundert 916 kroner ved å kansellere. Utgiftene blir dermed 1544 kroner. Medregnet dette i totalbeløpet under)

København - T: 1411 kroner (flyet kansellert av meg, men får ikke noe refusjon)

Hotell: En natt i Akaba (527 kroner. Var ikke mulig å kansellere)

Totalt utgjør dette: 7678 kroner.

Jeg måtte også kjøpe ekstra flybillett fra Oslo til T for å komme meg hjem da jeg allerede var i Oslo. Denne billetten kostet 1029 kroner og det var den billigste måten å komme seg hjem igjen på. Jeg kunne riktignok tatt tog, men jeg ville bare ha spart ca 100 kroner.

På grunn av denne ekstra reisen øker totalbeløpet til 8707 kroner.

Foretaket avviste at det forelå grunnlag for erstatning under reiseforsikringen. Fra vedtaksbrevet datert 16.10.24 hitsettes:

Da årsaken til avbestillingen er kanselleringen av fly og din usikkerhet rundt situasjonen i Midtøsten vil ikke dette være dekket under din forsikring.

(...)

Du skulle reise til Jordan 4. oktober, men flyet ble kansellert 2. oktober på grunn 'operational reasons'. Samme dag inntraff krigslignende handlinger i regionen. Utenriksdepartementet kontaktet deg og anbefalte å være forsiktig. Jordan ble ansett som trygt ved bestilling.

Du valgte på grunn av den anspente situasjonen å avbestille hele reisen istedenfor å ombooke din billett som ble kansellert.

Da årsaken til kanselleringen var usikkerhet rundt situasjonen vil du ikke motta erstatning i din sak.

Hendelsen faller da utenfor de vilkår som gir krav til dekning.

Den 16.10.24 klaget du på avgjørelsen til foretakets interne klageordning. Fra klagen hitsettes:

Saken jeg sendte inn ble lest feil av saksbehandler. Jeg prøver å formulere meg en gang til.

Den 1. oktober kl 18:35 angrep Iran Israel med missiler (se kilde nederst). Angrepet fant ikke sted den 2. oktober som dere påstår i brevet jeg fikk. Dagen etter, den 2. oktober ble flyet mitt til Jordan kansellert PÅ GRUNN AV KRIGSHANDLINGER. Planlagt avreise var den 4. oktober kl 14:35, noe som er 68 timer etter angrepet.

Dere sier selv at forsikringer dekker:

At det på reisemålet - MINDRE ENN 72 TIMER FØR PLANLAGT AVREISE - INNTREFFER KRIG terror, politisk uro eller epidemi som umuliggjør innreise til området eller er i strid med de aktuelle myndighetenes offisielle reiseråd.

Det var IKKE MULIG å ombooke til Jordan i dette tidsrommet. Den eneste ombookingen jeg kunne gjort som ikke ville kostet tilsvarende det samme som en helt ny reise ville vært å ombooke reisen til Muscat i Oman. Jeg valgte å ikke gjøre dette fordi:

1. Det var ikke et reisemål jeg var interessert i.
2. Den politiske situasjonen var usikker. Jeg ville ha reist i luftrommet mellom Israel og Iran begge veier. Her er en video fra den 1. oktober som viser hva jeg potensielt kunne ha blitt utsatt for (<https://www.youtube.com/watch?v=NQH5rot-fFc>)

Kilde: https://www.nrk.no/nyheter/reuters_-iran-har-skutt-raketter-mot-israel--1.17066124

Foretaket behandlet klagen og sendt klagesvar med opprettholdelse av avslag. Foretaket fremholdt at kansellering av fly ikke var en begivenhet som var dekket under vilkårene. Saken ble meldt til Finansklagenemnda 17.11.24. Foretaket sendte tilsva 29.11.24. Den 3.12.24 sendte sikrede følgende supplerende opplysninger:

Jeg fikk bekreftet skriftlig at flyet mitt med kansellert på grunn av politikk uro og krigshandlinger. Jeg har ikke lyktes med å få skaffet dette tidligere, men en tredjepart (Airhelp) har nylig bekreftet gjennom flyselskapet at dette faktisk var tilfelle da de behandlet saken min. Da burde det ikke være noen tvil i saken lengre. Dokumentet ligger vedlagt dette brevet.

Sikrede har i det vesentlige anført at kravet må omfattes av reiseforsikringen. Sikrede har vist til at vilkårspkt. 7.4 angir dekning for kansellerte og avbestilte flyreiser når dette skyldes krigshandlinger.

Sikrede har i tillegg til dokumentasjon fra AirHELP vist til at det finnes avisartikler og informasjon på internett som bekrefter at det forekom begivenheter i Jordan mindre enn 72 timer før avreise som må oppfylle vilkåret om «krig».

Sikrede fremmer krav om dekning for til sammen kr 8 707, som representerer de ikke refunderte reisekostnadene (fly og hotell), samt hjemreisen fra Oslo til T.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at skaden ikke er dekningsberettiget. Foretaket har vist til flyselskapet kansellerte flygningen på grunn av «operational reasons» 2.10.24. Kansellering av fly er ikke omfattet av forsikringsdekningen, og sikrede hadde allerede reist fra T til Oslo på tidspunktet da flyet ble kansellert. Kansellering av fly er et forhold mellom sikrede og transportør og er ikke omfattet av forsikringsdekningen.

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:

Innledningsvis skal det bemerkes at hvilke skader og tap som foretaket svarer for, herunder hvilke begrensninger som gjelder, 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 forsikringen er med andre ord ikke noen 'all risk' forsikring, men en forsikring som dekker skade og tap ved bestemte begivenheter.

Det følger av sikker rett at det er sikrede, altså du, som har bevisbyrden for at kravet er omfattet av forsikringen, jf. Høyesterettsavgjørelse inntatt i Rt. 2002 s. 1517 og FinKN 2017-740.

Fra det aktuelle vilkåret i forsikringsavtalen benevnt «Reise», gjeldende fra 1.7.23 hitsettes:

7 AVBESTILLING

OMFATTER

7.3 HVA

Forsikringen regnes fra det tidspunkt reisen/leieforholdet er helt eller delvis betalt til planlagt avreisetidspunkt. Det er en forutsetning at forsikringen er i kraft før første innbetaling er foretatt.

Forsikringstaker er selv ansvarlig for å få tilbakebetalt den del av reisekostnadene som iht. vilkår for reisen skal refunderes av reisearrangør/ billettutsteder/ utleier.

- Avbestillingsutgifter som sikrede påføres i henhold til fastlagte bestemmelser av transportør, reisearrangør, hotell eller utleier av hytte/rom ved avbestilling av reise eller ferieopphold før planlagt avreise.

(...)

- Med avbestillingsutgifter menes det innbetalte beløp jf. kvittering for reise og opphold som ikke refunderes ved avbestilling før avreise.

Forsikringsforetaket erstatter inntil kr 50 000 per skadetilfelle for en person. Er det tegnet forsikring for familie, erstattes inntil kr 50 000 pr. person, men maksimert til kr 100 000 per skadetilfelle.

7.4 HVILKE SKADER

Avbestillingsforsikringen dekker avbestillingsutgifter som skyldes:

(...)

- At det på reisemålet – mindre enn 72 timer før planlagt avreise - inntreffer krig, terror, politisk uro eller epidemi som umuliggjør innreise til området eller er i strid med de aktuelle myndighetenes offisielle reiseråd.

Det er et vilkår for dekning av avbestillingsutgifter at de skyldes en begivenhet som konkret listes opp i pkt. 7.4. I dette konkrete tilfellet er det aktuelt å vurdere om det 'på reisemålet – inntreffer krig, (...) som umuliggjør innreise til området, eller er i strid med de aktuelle myndigheters offisielle reiseråd'.

Sekretariatet tar først stilling til om det er sannsynliggjort at det hadde 'inntrefft krig på reisemålet'. Reisemålet i denne saken er Jordan. Det er ikke dokumentert at det hadde inntrefft noen krig i Jordan, slik vilkåret forutsetter. Ifølge meldingen fra utenriksdepartementet ved ambassaden i Amman, ble norske borgere i Jordan oppfordret til å følge med i media og lytte til råd fra lokale myndigheter, pga. en 'spent situasjon i regionen'. I dokumentasjonen fra AirHelp, som du har vist til, fremgår det at politisk uro eller krig i et av landene *langs ruten* er årsaken til at flyselskapet ikke måtte betale kompensasjon. Krigshandling forutsettes etter vilkårene å ha skjedd 'på reisemålet', altså i Jordan, noe som da ikke vil være oppfylt.

Slik sekretariatet vurderer det er det ikke nødvendig å gå inn på de øvrige vilkårene i detalj, men bemerker at det heller ikke er ført bevis som oppfyller kravet til at innreise til området var umuliggjort, eller var i strid med aktuelle myndigheters offisielle reiseråd.

Sekretariatet har forståelse for at det ikke var ønskelig, og vanskelig, å skulle gjennomføre reise til Jordan, gitt kanselleringen som ble gjort av transportøren, den spente situasjonen i regionen, samt rakettangrep som berørte luftrommet reisen skulle foretas i. Den aktuelle reiseforsikringsavtalen hjemler imidlertid ikke rett til erstatning i dette tilfellet. Vi har forståelse for at det kan virke urimelig å måtte bære tapet selv i situasjonen som oppstod. Forsikringsforetakene 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, se eksempelvis FinKN 2024-243.

...

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 begivenhetene på reisemålet i Jordan gir rett til erstatning under reiseforsikringen for de krav sikrede har fremmet.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Sikrede anfører i ettertid at det var krig i Jordan på avreisetidspunktet. Nemnda behøver ikke ta stilling til dette fordi sikrede uansett ikke har dokumentert at innreise var umulig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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