

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-822

13.8.2025

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Lange køer i sikkerhetskontroll – ekstraordinære trafikkforhold?

Sikrede og hennes ektefelle skulle reise med fly fra Oslo lufthavn Gardemoen. Flyet hadde avgang kl. 18:45. De sikrede ankom flyplassen kl. 16:30 og stilte seg umiddelbart i kø til sikkerhetskontrollen. Avinor testet et nytt system i sikkerhetskontrollen, hvilket medførte at det kun var tre sluser som var åpne. Dette førte til lange køer, og de sikrede var først ved gaten kl. 19:10. Selv om avgangen var forsinket med ti minutter, rakk de sikrede likevel ikke flyet. De sikrede måtte bestille nye billetter og søkte erstatning for disse kostnadene under reiseforsikringen. Foretaket avsto erstatning og anførte bl.a. at forsinkelsen ikke skyldtes «ekstraordinære trafikkforhold». Sikrede var uenig og mente at de lange køene i sikkerhetskontrollen var å anse som ekstraordinære trafikkforhold. Nemnda kom til at kø i sikkerhetskontrollen ikke kunne regnes som et «trafikkforhold» da det ikke involverte et trafikkmiddel, og at forsinkelsen derfor ikke var omfattet av vilkårene.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for merutgifter til nye flybilletter.

Sikredes reiseforsikring omfatter bl.a.:

(...) rimelige og nødvendige merutgifter til reise og overnatting når en forsinkelse oppstår etter at reisen din er påbegynt.

Forsinkelsen må skyldes enten:

- Værforhold eller annen plutselig og uforutsett hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold.

(...)

Sikrede og hennes ektefelle skulle 13.3.25 reise til London fra Oslo lufthavn Gardemoen. Flyet hadde avgang kl. 18:45. De sikrede ankom flyplassen kl. 16:30 og stilte seg umiddelbart i kø til sikkerhetskontrollen. Etter det opplyste testet Avinor et nytt system i sikkerhetskontrollen, hvilket medførte at det kun var tre sluser som var åpne. Dette førte til lange køer, og de sikrede var først ved gaten kl. 19:10. Selv om avgangen var forsinket med ti minutter, rakk de sikrede likevel ikke flyet. De sikrede måtte bestille nye billetter med en merkostnad på kr 6 778.

Sikrede søkte erstatning for kostnadene under reiseforsikringen. Foretaket avsto erstatning under henvisning til at årsaken til forsinkelsen ikke var omfattet av forsikringen.

Sikrede krever erstatning for merutgifter til nye flybilletter og anfører at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære trafikkforhold» i form av unormalt lange køer i sikkerhetskontrollen.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at vilkårene for erstatning ikke er oppfylt.

Teknikk som streiker, stor pågang av mennesker, ulike kontroller eller lignende på en flyplass er ikke det samme som at en «plutselig og uforutsett hendelse» har funnet sted. I dette tilfellet var

det dessuten snakk om en planlagt test fra Avinor.

Kø i sikkerhetskontrollen på flyplassen kan heller ikke regnes som et «ekstraordinært trafikkforhold». Sett i sammenheng med vilkårene ellers, er den naturlige språklige forståelsen av «ekstraordinære trafikkforhold» forhold utenom det vanlige der transportmidler er involvert, slik som «trafikkuhell». Vilårene er ikke uklart formulert, og det er ikke tilstrekkelig tolkningstvil knyttet til begrepet «ekstraordinære trafikkforhold» som gjør at uklarhetsregelen i avtaleloven § 37 kommer til anvendelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for sikredes utgifter til nye flybilletter.

Sikredes forsikringsavtale gir ifølge vilkårenes pkt. 8.2 rett til erstatning for «rimelige og nødvendige merutgifter til reise og overnatting» når en forsinkelse oppstår etter at reisen er påbegynt. Forsinkelsen må skyldes en av følgende årsaker:

- Værforhold eller annen plutselig og uforutsett hendelse som fører til ekstraordinære trafikkforhold
- Teknisk feil eller trafikkuhell som forsinker det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med
- Teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av det private kjøretøyet du reiser med
- Nødlanding

Det aktuelle punktet her er kulepkt. 1, som forutsetter at sikredes forsinkelse mht. flyet skyldes ekstraordinære trafikkforhold, som igjen må skyldes en «plutselig og uforutsett hendelse».

Formuleringen «trafikkforhold» er ikke definert i vilkårene, men uttrykket trafikkuhell i kulepkt. 2 og 3 er definert som «kollisjon, utforkjøring, grunnstøting og kantring når kjøretøy er i bruk, som f.eks. bil, båt, og sykkel». Hensynet til konsekvent språkbruk tilsier at «trafikk» i kulepkt. 1 må tolkes på samme måte som «trafikk» i kulepkt. 2 og 3, slik at «forhold» må referere til forhold som involverer et trafikkmiddel. En kø i sikkerhetskontrollen involverer ikke et trafikkmiddel og kan derfor ikke regnes som et «trafikkforhold» etter denne klausulen.

Ut fra dette er forsinkelsen ikke omfattet av vilkårene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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