

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-881

3.9.2025

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Avbestilling av flybilletter – dekningsmessig årsak?

Sikrede hadde bestilt flyreise til USA i forbindelse med brorens bryllup. Reisen var av økonomiske grunner planlagt slik at sikrede skulle bo hos sin bror under store deler av oppholdet. Broren, som var yrkesmilitær i det amerikanske forsvaret, ble etter at reisen var bestilt beordret til å flytte til en annen delstat. Dette gjorde at sikrede stod uten boalternativ under reisen, noe som var utfordrende økonomisk og fordi sikrede da ikke hadde noen adresse å oppgi til amerikanske myndigheter – noe som gjorde innreisen ulovlig. Sikrede avbestilte av disse grunner den planlagte reisen og søkte erstatning hos foretaket. Foretaket avslo at avbestillingen skyldes en årsak som var dekningsberettiget. Nemnda kom til at avbestillingsårsaken ikke var omfattet av vilkårene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 10 550

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilling av flybilletter under sikredes reiseforsikring.

Sikrede har «studentforsikring reise (str06)» gjeldende fra 1.1.25 som dekker:

B.2 Avbestilling

Avbestillingsdekningen starter når du kjøper reisen og slutter når reisen starter ved at du forlater din bostedsadresse for denne reisen. Du må ha betalt for reisen før avreisedatoen. Reisen må starte og avsluttes fra fast studieadresse eller folkeregistrert adresse i Norge hvis ikke annet fremkommer i forsikringsbeviset.

(...)

Forsikringen dekker avbestilling hvis

1. En av følgende personer blir uventet, akutt og behandlingskrevende syk, alvorlig skadet i en ulykke, dør uventet eller uventet akutt forverring av eksisterende sykdom eller kronisk lidelse:
 - Du eller noen i nærmeste familie bosatt i et EØS-land (se definisjon av nærmeste familie i punkt E.1.2)
 - Din eneste reiseledsager, eller noen i dennes nærmeste familie bosatt i et EØS-land (se definisjon av nærmeste familie i punkt E.1.2)
 - En person du skal bo hos på reisen
 - En i ditt reisefølge, når inntil seks personer har kjøpt reisen sammen, til samme sted
 2. Det er brann, innbrudd, naturskade eller vannledningsskade i egen bolig, kontor eller forretning, og som gjør at det er nødvendig at du er til stede.
 3. Når en nøkkelperson som man er avhengig av for å få gjennomført reisen (f.eks. dirigent, kaptein, sjåfør) blir uventet syk, alvorlig skadet eller dør mindre enn 14 dager før avreise.
 4. Hvis Utenriksdepartementet (UD) utsteder et offisielt reiseråd som fraråder reiser til ditt reisemål utenfor Norge, og reiserådet fortsatt gjelder når det er 72 timer igjen til planlagt avreise, erstatter vi avbestillingskostnader.
- Det er en forutsetning at det ikke foreligger et offisielt reiseråd fra UD da reisen ble bestilt, og at reiserådet gjelder på avreisetidspunktet.
5. At din egen eller din ektefelles/samboers/barns/eneste reiseledsagers planlagte behandling, undersøkelse eller operasjon i Norge, fremskyndes eller utsettes slik at behandlingen skjer mens du skulle vært på reise og endringsmelding om dette mottas mindre enn 14 dager før planlagt avreisedato.

6. Hvis du eller din ektefelle/samboer/barn/eneste reiseledsager blir innkalt som meddommer eller vitne i en rettssak mens du skulle vært på reise og innkallingen kommer mindre enn 14 dager før planlagt avreisedato.
7. At det på reisemålet inntreffer en naturkatastrofe som gjør reisemålet utilgjengelig eller når denne naturkatastrofen medfører at det er fare for liv og helse å oppholde seg der, kan Selskapet avgjøre at avbestillingsdekningen skal gjelde.

Sikrede hadde sammen med sin samboer planlagt reise til USA i forbindelse med bryllup for sikredes bror. Reisen ble bestilt 11.1.25. Planlagt utreise var 16.6.25 og hjemreise 9.7.25. Sikrede og samboeren var studenter uten økonomi til hotellovernattinger og skulle derfor bo privat hos sikredes bror B deler av oppholdet. B jobber i militæret og ble etter at reisen var bestilt, beordret til å flytte til en annen delstat. Dette innebar at det private overnattingsalternativet bortfalt og medførte utfordringer for sikrede med hensyn til innreisetillatelse og økonomi.

Sikrede forsøkte først å endre flybillettene, men avbestilte deretter reisen fordi foretaket krevde at reisen var avbestilt for innmelding av elektronisk skademelding i avbestillingssaker. Hun leverte deretter elektronisk skademelding til foretaket.

Skademeldingen viste at reisen ble avbestilt før sikrede dro hjemmefra, og det fremgikk at hendelsen som utløste behovet for avbestilling skjedde 24.3.25:

Jeg og samboeren skulle gå i bryllupet til broren min i C., men må dessverre kansellere. Han er løytnant i militæret og har nettopp fått 'orders' at han må flytte til en annen delstat denne måneden. Det var uforventet da jeg bestilte reisen, men han er påbudt til å flytte.

Foretaket avslo ansvar i brev av 26.3.25 med følgende begrunnelse:

Vi har forståelse for situasjonen, og at du ikke ønsker å benytte reisen da hensikten med reisen var et arrangement som ble avlyst og din bror måtte flytte til en annen delstat.

Avbestilling dekkes ikke på grunn av at reisens hensikt bortfaller. For hva forsikringen ikke omfatter viser vi til vilkårene i punkt B.2.2.

Sikrede var uenig og sendte kundemelding til foretaket samme dag:

Hensikten har ikke endret seg. Bryllupet er ikke kansellert og destinasjonen er fortsatt på samme plass på samme tid. Som nevnt tidligere er bryllupet hele grunnen til at vi reiser til USA. Reiseplanen er bare forandret, siden de vi skulle være hos, fikk ordre fra militæret og måtte flytte.

Det som er utrolig urettferdig med den her saken er at det sto at jeg måtte avbestille de opprinnelige flybillettene for å opprette saken, men nå at dere har avslått casen så har vi heller ikke mulighet for å endre billettene. Selv om det vill kostet €200 per person så ville det ha vært mye billigere enn å bli svindlet av dere. Trodde hensikten med forsikring var at dere skulle hjelpe når uforventet hendelser skjer, men tydeligvis ikke.

Foretaket opprettholdt avslaget 24.4.25 og henviste til vilkårene. Sikrede sendte formell klage samme dag. Foretaket behandlet klagen og opprettholdt avslag i e-post datert 13.5.25.

Saken ble meldt til Finansklagenemnda 13.5.25.

Sikrede krever dekning for avbestilling med et beløp på kr 10 550 og anfører at hendelsen er omfattet av reiseforsikringen.

Sikrede bestrider at reisens hensikt har bortfalt. Reisen ble umulig fordi sikredes bror ble beordret av militæret til å flytte – en ytre uforutsett hendelse. Sikrede mistet dermed planlagt bosted deler av reisen, og dette skapte problemer mht. innreiseregler, som forutsetter at man må oppgi en gyldig adresse for at denne skal være lovlig. Sikrede anfører at vilkårene åpner for skjønn, samt at avtalens formål tilsier at også en slik hendelse sikrede er utsatt for skal dekkes, selv om ikke avtalen eksplisitt angir den aktuelle begivenheten.

Sikrede har også vist til at forsikringsavtaleloven § 2-1 tilsier at uklare bestemmelser skal tolkes til fordel for forsikringstaker, og at listen over årsaker som kan føre til erstatning ikke er

uttømmende.

Sikrede har også blitt påført ytterligere tap fordi sikrede måtte avbestille reisen før foretakets system tillot å melde en sak knyttet til avbestilling av reise. Dette gjorde at sikrede i ettertid ikke kunne endre reisen.

Foretaket avviser ansvar og anfører at avbestillingen ikke er omfattet av reiseforsikringen.

Reiseforsikringen dekker kun avbestillingsårsaker som listet opp i vilkårene. I dette tilfellet er det ikke dokumentert en dekningsberettiget hendelse etter vilkårene for avbestilling, jf. pkt. B.2.1.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for avbestilling av reise.

Sikredes forsikring omfatter ifølge pkt. B.2 avbestilling som følge av syv definerte årsaker. Forsikringen er en såkalt «named perils»-forsikring som kun omfatter de farer/årsaker som er eksplisitt angitt. Det betyr at andre avbestillingsårsaker ikke er omfattet. Sikrede har forklart at årsaken til avbestilling er at reisen ble vanskelig eller umulig å gjennomføre pga. brorens pålagte militære flytting. Dette er ikke en avbestillingsårsak som er opplistet, og følgelig er den ikke dekket under vilkårene.

Sikrede anfører at bestemmelsen åpner for skjønn, og at opplistingen ikke er uttømmende. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for disse anførselene.

Sikrede anfører at hun ble påført ytterligere tap fordi hun måtte avbestille reisen før foretakets system tillot henne å melde en sak knyttet til avbestilling av reise via elektronisk skademelding. Hun avbestilte derfor reisen og ble avskåret fra å endre reisen. Hun ble dermed sittende med den delen av reisen som var refunderbar. Etter det opplyste ville en endring av reisen utløst tilleggskostnad på € 200 per person, men dette var mer gunstig enn resultatet når foretaket endte opp med å avslå erstatningen.

En forutsetning for erstatning for avbestilling, er at reisen avbestilles. Hvis reisen ikke avbestilles har sikrede ikke et økonomisk tap knyttet til avbestilling, og vil uansett ikke ha krav på noen erstatning. Foretaket kan kun holdes ansvarlig så lenge avbestillingsårsaken er dekket under vilkårene, men er ikke ansvarlig for merkostnader som følge av at reisen blir avbestilt og det viser seg at avbestillingsårsaken ikke er dekket.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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