

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-897

10.9.2025

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Sikrede forsov seg – mistet flyet – dekningsmessig forsinkelse?

Sikrede mistet flyet sitt. Ifølge sikrede mistet han flyet fordi hotellet ikke vekket ham og taxien ikke kom som avtalt. Sikrede pådro seg merutgifter til hotell og transport. Foretaket avslo dekning for merutgiftene fordi forsinkelsen ikke skyldtes en dekningsmessig årsak. Videre viste foretaket til at forsinkelsen måtte oppstå før reisen var påbegynt, og det måtte fremlegges dokumentasjon fra reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap. Sikrede anførte imidlertid at han hadde reiseforsikring for å gardere seg mot slike hendelser. Nemnda kom til at sikredes merutgifter ikke var dekningsmessige, og viste til at forsinkelsen ikke skyldtes en dekningsmessig årsak.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 3 761

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for merutgifter til transport og overnatting.

Sikrede har tegnet en forsikring med følgende vilkår:

1. Forsinket ankomst

Dersom en forsinkelse på minst 1,5 time medfører at du kommer for sent til det forhåndsbetalte offentlig transportmiddelet, erstatter vi rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise for å innhente den fastlagte reiseruten.

Årsaken til forsinkelsen må skyldes:

- værforhold som forsinker det offentlige transportmiddelet sikrede har betalt billett og skal reise med.
- teknisk feil eller trafikkuhell med det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med.
- teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av den privatbil du reiser med. jf. pkt. F.1.2

Forsinkelsen må ha oppstått etter at du startet på transportetappen.

Dersom forsinkelsen medfører at det ikke er mulig å reise videre samme dag, erstatter vi også nødvendige og dokumenterte utgifter til overnatting.

Det er en forutsetning at forsinkelsen og årsaken er bekreftet skriftlig av reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap.

Sikrede mistet flyet sitt da han skulle reise den 16.6.21. I skademeldingen skrev han følgende om årsaken til at han mistet flyet:

[Hotel A] med krav om wake up call kl0530 og taxi til AirPort kl0630. Hverken wake up call eller taxi ankom eller ble varslet pr telefon som avtalt. Tapt flyavgang

Sikrede pådro seg merutgifter til transport og hotellovernatting som følge av forsinkelsen.

Foretaket avslo kravet. Som begrunnelse viste foretaket til at forsinkelsen ikke skyldtes en dekningsmessig årsak. Videre viste foretaket til at forsinkelsen måtte ha oppstått etter at reisen

var påbegynt, og forsinkelsen og årsaken måtte bekreftes skriftlig av reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket må dekke hans merutgifter. Sikrede anfører at hotellet har brutt to avtaler. For det første, vekket ikke hotellet ham med wake-up call, som er en helt vanlig tjeneste å bestille ved et slikt hotell. For det andre, kom ikke taxien som var bestilt gjennom hotellet. Dersom hotellet hadde vekket sikrede som avtalt, ville han ikke ha mistet avgangen. Videre anfører sikrede at det er mulig at det var en teknisk feil på transportmiddelet, da taxien ikke kom. Sikrede anfører at man har en forsikring for å gardere seg mot slike forhold. Det stilles spørsmål ved hva som er poenget med en forsikring dersom den ikke dekker sikrede mot slike forstyrrelser og hindringer. Sikrede pådro seg kr 3 761 i merutgifter til nye flybilletter som følge av forsinkelsen.

Foretaket har i det vesentlige anført at sikrede ikke har krav på erstatning. Vilkårspkt. B.3.1 regulerer dekning ved forsinket reise. Etter vilkårpunktet kreves det at forsinkelsen oppstår etter at reisen er påbegynt. Videre må forsinkelsen og årsaken bekreftes skriftlig av reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap. I tillegg skyldes ikke forsinkelsen en dekningsmessig årsak.

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 erstatning for merutgifter.

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.

Det relevante vilkårpunktet i saken, er vilkårpkt. B.3.1. Vilkårpunktet angir blant annet følgende:

1. Forsinket ankomst

Dersom en forsinkelse på minst 1,5 time medfører at du kommer for sent til det forhåndsbetalte offentlig transportmiddelet, erstatter vi rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise for å innhente den fastlagte reiseruten.

Årsaken til forsinkelsen må skyldes:

- værforhold som forsinker det offentlige transportmiddelet forsikrede har betalt billett og skal reise med.
- teknisk feil eller trafikkuhell med det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med.
- teknisk feil eller trafikkuhell som krever berging av den privatbil du reiser med. jf. pkt. F.1.2

Forsinkelsen må ha oppstått etter at du startet på transportetappen.

Dersom forsinkelsen medfører at det ikke er mulig å reise videre samme dag, erstatter vi også nødvendige og dokumenterte utgifter til overnatting.

Det er en forutsetning at forsinkelsen og årsaken er bekreftet skriftlig av reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap.

Det oppstilles her flere vilkår som må være oppfylte for at du skal ha krav på erstatning for merutgifter til å innhente den fastlagte reiseruten. For det første, må du bli 1,5 time forsinket til et forhåndsbetalt transportmiddel. Videre må forsinkelsen skyldes en av de opplistede årsakene. Deretter må forsinkelsen ha

oppstått etter at du startet transportetappen. I tillegg må du legge frem en skriftlig bekreftelse på forsinkelsen og årsaken til den fra reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap.

Du ble forsinket fordi hotellet ikke vekket deg og taxien kom ikke som avtalt. At du blir forsinket grunnet at hotellet ikke vekker deg eller at taxien ikke kommer som avtalt, er ikke nevnt i listen over dekningsmessige årsaker. Da forsinkelsen ikke skyldes en dekningsmessig årsak, har du ikke krav på dekning for tapet.

Videre bemerker sekretariatet at du heller ikke har fremlagt en skriftlig bekreftelse fra 'reisearrangør, trafikkelskap eller bergingsselskap' som bekrefter forsinkelsen og årsaken.

På bakgrunn av overnevnte har du ikke krav på erstatning for merutgiftene.

I klagen har du anført at du reiseforsikringen burde dekke slike forstyrrelser og hindringer.

Forsikringsselskapene står imidlertid svært fritt til å utforme sine egne vilkår og begrensninger. Dette betyr at man i flere tilfeller ikke vil ha krav på erstatning til tross for at man har tegnet forsikring.

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 er om foretaket er ansvarlig for sikredes merutgifter til transport og overnatting.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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