

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-1151

20.10.2026

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Krav til dokumentert årsak til flyforsinkelse? – avtaleloven §§ 36 og 37.

Sikredes fly ble forsinket, slik at sikrede ikke rakk planlagt reiserute videre med fly til endelig destinasjon. Sikrede pådro seg merutgifter til ny flybillett til destinasjonen, og til returbillett, og krevde disse utgiftene dekket under reiseforsikringen. Årsaken til forsinkelsen ble oppgitt til å være «flight irregularity». Foretaket avslo erstatning da forsinkelsen ikke skyldtes en dekningsmessig årsak i henhold til vilkårene. Sikrede mente det var urimelig å kreve en dokumentasjon som han ikke kunne fremskaffe, når flyselskapet ikke ga noen nærmere forklaring på forsinkelsen. Foretaket fastholdt avslaget, og viste til at det ikke var sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes en dekningsmessig årsak. Nemndas flertall kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning da årsaken til forsinkelsen ikke var dokumentert. Nemndas flertall bemerket videre at de ikke kunne se at den ansvarsbærende klausulen var uklar, eller at det var grunnlag for å sette til side bakgrunnsrettens regler om bevisbyrde.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for merutgifter til nye flybilletter, som følge av at sikrede ikke rakk videre flyforbindelse etter forsinkelse på første del av reiseruten.

Sikredes forsikring hadde i vilkårenes pkt. B.3.1 følgende vilkårsregulering for dekning av merutgifter for offentlig transportmiddel ved forsinkelse:

2. Forsinket avgang for offentlig transportmiddel

Hvis ditt forhåndsbetalte offentlig transportmiddel blir forsinket, og ikke går til avtalt tidspunkt, erstatter vi rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til overnatting. Dersom transportør av det offentlige transportmiddelet ikke klarer å innhente reiseruten innen 24 timer, erstatter vi også merutgifter til ny transport for at du skal komme frem til ditt reisemål. Med det menes at dersom transportøren ikke kan tilby deg en ny transport videre innen 24 timer, så kan du få dekket rimelige og nødvendige merutgifter for ny transport videre

Forsinkelsen må skyldes

1. Værforhold som forsinker det offentlige transportmiddelet forsikrede har betalt billett og skal reise med.
2. Teknisk feil eller trafikkuhell (se definisjon av trafikkulykke i punkt F.1.2) med det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med.
3. Teknisk feil eller trafikkuhell (se definisjon av trafikkulykke i punkt F.1.2) som krever berging av den privatbil du reiser med.

Sikrede søkte erstatning under sin reiseforsikring etter at flyet sikrede skulle reise med ble forsinket, slik at sikrede ikke rakk videre flyvning. I korrespondanse fra sikrede fremgikk følgende:

Jeg hadde bestilt en tur returreise med (...). På grunn av forsinkelse fra (flyselskapet) rakk jeg ikke flyet i B. og måtte kjøpe ny billett. Dette har jeg meldt inn tidligere. Nå viser det seg at også returbilletten blir kansellert fordi jeg ikke benyttet reisen ned. Det betyr at jeg må kjøpe enda en ny billett fra D. til B. Billigste billett per i dag er via (...) som koster cirka 4500 kr. Jeg ber om at dette legges til saken og regner med at dette dekkes av reiseforsikringen

(...)

Sikrede la i sakens anledning frem et «Flight delay certificate» fra flyselskapet der årsaken til forsinkelsen ble oppgitt til å være «flight irregularity».

Foretaket avsto erstatning med henvisning til at det ikke var dokumentert at forsinkelsen skyldtes en årsak som var omfattet av forsikringen.

Etter ytterligere korrespondanse mellom sikrede og foretaket, ble avslaget opprettholdt.

Saken ble deretter bragt inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever erstatning for de påførte merutgiftene. Foretaket kan ikke oppstille som krav at sikrede skal innhente en begrunnelse for forsinkelsen fra flyselskapet, når det ikke er mulig å få en slik begrunnelse.

Sikrede anfører at vilkårene strider mot avtaleloven §§ 36 og 37, og må settes til side.

Foretaket avviser ansvar, og anfører at det ikke er sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes en årsak som er omfattet av vilkårene.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av 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 å få erstattet dine utlegg som følge av den oppståtte forsinkelse.

Som klargjort i vårt brev av 21.4.26, så påhviler det deg å sannsynliggjøre at det foreligger et forsikringstilfelle, jf. Rt. 2002 s. 1517.

Din reiseforsikring er en avtale, der foretaket, på de i vilkårene angitte premisser, dekker oppstått tap inntil avtalt dekningssum og fratrukket egenandel. Forsikringen er således ikke en 'all-risk' dekning. Det følger av oversendt korrespondanse at din forsikring har følgende vilkårsregulering av dekning av merutgifter for offentlig transportmiddel i vilkårenes pkt. B.3.1:

2. Forsinket avgang for offentlig transportmiddel

Hvis ditt forhåndsbetalte offentlig transportmiddel blir forsinket, og ikke går til avtalt tidspunkt, erstatter vi rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til overnatting. Dersom transportør av det offentlige transportmiddelet ikke klarer å innhente reiseruten innen 24 timer, erstatter vi også merutgifter til ny transport for at du skal komme frem til ditt reisemål. Med det menes at dersom transportøren ikke kan tilby deg en ny transport videre innen 24 timer, så kan du få dekket rimelige og nødvendige merutgifter for ny transport videre

Forsinkelsen må skyldes

1. Værforhold som forsinket det offentlige transportmiddelet forsikrede har betalt billett og skal reise med.
2. Teknisk feil eller trafikkuhell (se definisjon av trafikkulykke i punkt F.1.2) med det offentlige transportmiddelet du reiser med, eller skal reise med.
3. Teknisk feil eller trafikkuhell (se definisjon av trafikkulykke i punkt F.1.2) som krever berging av den privatbil du reiser med.

Det er en forutsetning at tapet du har lidt er dekket av forsikringen, opplistingen av dekningsmessige begivenheter er uttømmende. Vi viser i den forbindelse på ny til FinKN 2024-363:

Det fremgår klart av alle vilkårene at årsaken til forsinkelsen må dokumenteres for at sikrede skal ha krav på erstatning. Slik dokumentasjon er ikke fremlagt. Det er ikke tilstrekkelig å angi hva sikrede er blitt opplyst. Sikrede må fremlegge dokumentasjon fra flyselskapet.

Foretaket har bekreftet at dersom sikrede dokumenterer at årsaken til forsinkelsen skyldes en årsak som omfattes av forsikringsdekningen, har han krav på kompensasjon etter vilkårene. Slik saken er opplyst, er tilstrekkelig dokumentasjon ikke framlagt.

Forsikringsforetaket har vist til at forsinkelsen ikke er forårsaket av værforhold, eller teknisk feil med det flyet du skulle reise med. Foretaket har inntatt vilkårene i sitt avslag til deg, og disse regulerer uttømmende hvilke årsaker til forsinkelse som gir rett til erstatning. Dette innebærer at en forsinkelse som skyldes andre årsaker enn de som er nevnt i vilkårene, ikke gir rett til erstatning. Det er derfor ikke tilstrekkelig å dokumentere at flyet rent faktisk var forsinket.

Utover de tidligere nevnte avgjørelser vi har henvist til, viser vi og til nylig avsagt avgjørelse FinKN 2026-424, som har et faktum som er sammenlignbart med din sak. Bakgrunnen for saken var at Flyet sikrede og hans familie skulle reise med ble forsinket, slik at reisefølget ikke rakk videre flyvning. Sikrede pådro seg merutgifter til å innhente reiseruten og krevde disse kostnadene dekket under reiseforsikringen. Sikrede kontaktet flyselskapet for å få oppgitt årsaken til forsinkelsen, men flyselskapet opplyste at det ikke hadde anledning til å gi dette. Foretaket avsto erstatning, da årsaken til forsinkelsen ikke var dokumentert.

Sikrede krevde sine merutlegg dekket, men fikk ikke medhold i nemnda. Nemnda fastslo at så lenge forsinkelsen ikke var forårsaket av en angitt dekningsmessig årsak, vil utlegg ikke kunne kreves erstattet.

Slik saken er opplyst, kan klagen etter dette ikke føre frem. Avslutningsvis gjør vi for ordens skyld oppmerksom på at det faller utenfor Finansklagenemndas mandat å ta stilling til et evt. ansvar for flyselskapet.

(...)

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. pkt. 11 tredje ledd i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om sikrede har krav på erstatning for merutgifter i forbindelse med flyforsinkelsen.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet slutter seg til sekretariatets konklusjon.

Mindretallet viser til at sikrede har lagt frem en «Flight Delay Certificate» som bekrefter at sikrede var utsatt for «flight irregularity». Uttrykket «flight irregularity» betyr uforutsett flyavvik eller flyforstyrrelse, og kan referere til forsinkelse, kansellering, avvisning pga. overbooking, omdirigering og «missed connections». Flertallet kan derfor ikke se at en slik bekreftelse er tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at det dreide seg om en forsinkelse pga. værforhold eller tekniske problemer.

Mindretallet legger videre til grunn at en «absolutt praktisering av dokumentasjonskravet i vilkårene må også vurderes i lys av avtaleloven §§ 36 og 37». Det er uklart for flertallet hva som menes med dette, men flertallet kan ikke se at den ansvarsbærende klausulen er klar og heller ikke at det er grunnlag for å sette til side bakgrunnsrettens regler om bevisbyrde.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning enn flertallet og mener sikrede må gis medhold.

Det er ubestridt at flyet ble forsinket, at sikrede mistet videreforbindelsen, og at det oppsto dokumenterte merutgifter. Sikrede har fremlagt flyselskapets eget «Flight delay certificate», hvor årsaken er angitt som «flight irregularity», og har forgjeves forsøkt å få en nærmere forklaring.

Mindretallet er enig i at sikrede som utgangspunkt har bevisbyrden for at det foreligger et dekningsmessig forsikringstilfelle. Beviskravet kan likevel ikke praktiseres slik at dekningen i realiteten avhenger av opplysninger fra en tredjepart som sikrede ikke har mulighet til å

fremskaffe. «Flight irregularity» er i henhold til Den internasjonale lufttransportforeningen (IATA) er en generell bransjebetegnelse på driftsforstyrrelser som blant annet kan skyldes både værforhold og tekniske problemer, og utelukker altså ikke at forsinkelsen skyldes forhold dekket av vilkårene.

Når forsinkelsen og tapet er dokumentert, flyselskapet har utstedt den dokumentasjonen det vil gi, og sikrede har gjort det som med rimelighet kan forventes for å få årsaken avklart, mener mindretallet at den gjenværende bevisvilen ikke fullt ut kan gå utover forbrukeren. En slik absolutt praktisering av dokumentasjonskravet i vilkårene må også vurderes i lys av avtaleloven §§ 36 og 37.

FinKN 2026-424 som flertallet viser til er etter mindretallets oppfatning heller ikke avgjørende, da faktum der er annerledes. Den tar etter mindretallets syn ikke stilling til situasjonen hvor sikrede har fremlagt transportørens tilgjengelige dokumentasjon, men ikke kan få årsaken nærmere spesifisert.

Mindretallet mener etter dette at sikrede må gis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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