

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-424

20.4.2026

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Forsinket fly – krav til dokumentasjon.

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 avslo erstatning, da årsaken til forsinkelsen ikke var dokumentert. Sikrede mente det var urimelig å kreve at sikrede skulle dokumentere årsaken til forsinkelsen i den aktuelle situasjonen hvor flyselskapet nektet å opplyse om dette. Sikrede viste til at han ikke hadde noen annen reell mulighet til å dokumentere årsaken til forsinkelsen. Nemnda om til at sikrede ikke hadde krav på erstatning da årsaken til forsinkelsen ikke var dokumentert.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning av merutgifter til hjemreise etter flyforsinkelse. Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for sitt tap når flyselskapet ikke gir bekreftelse av årsaken til forsinkelsen.

Sikredes forsikring dekker ifølge vilkårenes pkt. 8.2 bl.a. rimelige og nødvendige merutgifter til reise og overnatting når en forsinkelse oppstår etter at reisen er påbegynt:

Forsinkelsen må skyldes enten:

- 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

Sikrede søkte erstatning under sin reiseforsikring, etter at flyet sikrede og hans familie skulle reise med fra ble forsinket, slik at reisefølget ikke rakk videre flyvning. Sikrede beskrev hendelsen slik i skademeldingen til foretaket:

Den 02.01.2026 ble reisen Napoli?Beograd?Oslo forsinket på første etappe, noe som medførte misset videreforbindelse i Beograd.

Etter ankomst Beograd ca. kl. 17:00 opplyste Air Serbia at ny hjemreise først var tilgjengelig 04.01.2026, med videre reise operert av andre flyselskaper. Det ble ikke utstedt boardingkort, verken fysisk eller digitalt, og ingen reisedokumenter var tilgjengelige i app.

På grunn av manglende boardingkort ble vi nektet adgang til transferområdet. Samtidig var det ikke mulig å forlate flyplassen, da én reisende har taiwansk pass og ble nektet innreise til Serbia. Vi befant oss derfor fra ca. kl. 17:00 til kl. 22:00 i en lukket sone uten tilgang til mat eller drikke.

Air Serbia opplyste at videre håndtering ikke lenger lå hos dem. For å innhente reiseruten på nødvendig og rimelig måte ble det derfor kjøpt alternative billetter (fly Beograd?Göteborg og videre tog til Oslo). Under betydelig tidspress ble en første bestilling feilaktig foretatt og senere kansellert mot gebyr før korrekt reise kunne gjennomføres.

Innsjekket bagasje ankom ikke, og PIR er opprettet (ref.nr.).

Kravet gjelder dokumenterte netto merutgifter som følge av forsinket reise og misset forbindelse, jf. vilkår DNB Reise Best.

Foretaket avslo erstatning 7.1.26, da det ikke var dokumentert at forsinkelsen skyldes en årsak som var omfattet av forsikringen. Foretaket anbefalte sikrede å kontakte flyselskapet eller reisebyrået han reiste med.

Sikrede var uenig i avslaget og klaget til foretaket samme dag. Sikrede viste til at han hadde dokumentert at flyet faktisk var forsinket, og at flyselskapet ikke kunne tilby ny flyvning innen 24 timer. Videre viste sikrede til at han hadde kontaktet flyselskapet og bedt om en skriftlig bekreftelse på årsaken til forsinkelsen.

Foretaket opprettholdt sitt standpunkt etter en ny vurdering påfølgende dag, men ba sikrede om å sende inn ytterligere dokumentasjon dersom han fikk en bekreftelse fra flyselskapet på at forsinkelsen skyldes en dekningsmessig årsak.

Sikrede har i etterkant mottatt følgende bekreftelse fra flyselskapet:

We do not have the possibility to issue a certificate with the reason for the flight delay, but if you want, we can issue a certificate with the flight delay.

Sikrede krever erstatning for merutgiftene han er påført og anfører at det er urimelig å kreve at sikrede skal dokumentere årsaken til forsinkelsen når flyselskapet nekter å oppgi årsaken. Bevisbyrden blir i så fall umulig å oppfylle, da det ikke er andre muligheter for å dokumentere årsaken til forsinkelsen.

Forsikringsforetaket 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. Sikrede fikk ikke medhold:

Spørsmålet er om du har krav på erstatning for forsinkelsen.

Du har bevisbyrden for at det foreligger et forsikringstilfelle, jf. bl.a. Høyesteretts avgjørelse inntatt i **Rt. 2002. s. 1517**:

Det er et uomtvistet og klart utgangspunkt at det er en forutsetning for forsikringsselskapets ansvar at forsikringstakeren sannsynliggjør at det foreligger et forsikringstilfelle.

Dette innebærer at det er opp til deg å sannsynliggjøre at forsinkelsen skyldes en årsak som din forsikring omfatter, og at tapet du har lidt er dekket av forsikringen. Vi viser i den forbindelse 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 fremlagt.

Din forsikring dekker ifølge vilkårenes pkt. 8.2 bl.a. rimelige og nødvendige merutgifter til reise og overnatting når en forsinkelse oppstår etter at reisen er påbegynt:

Forsinkelsen må skyldes enten:

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

Vilkårene gir en uttømmende oversikt over 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. Som det fremgår av den ovennevnte nemndsavgjørelsen, må du også kunne dokumentere årsaken til forsinkelsen for å ha rett til erstatning. Vi viser ytterligere til **FinKN 2023-778**:

Sikrede anfører at flyet til Oslo ble kansellert pga. tåke. Ifølge vilkårene skal dette dokumenteres av transportør, reisearrangør, bergingsselskap, hotell eller andre. Utover sikredes opplysninger om tåke som kanselleringsårsak, er det ikke fremlagt dokumentasjon på at forsinkelsen skyldes værforhold. Nemnda mener det derfor ikke er sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes en årsak som er omfattet av forsikringen.

Sekretariatet har forståelse for at det er krevende å fremlegge dokumentasjon fra flyselskapet, når du opplever at flyselskapet ikke ønsker å gi deg denne informasjonen. Det er likevel slik at det er du som har bevisbyrden, og det blir derfor opp til deg å dokumentere årsaken til forsinkelsen. Dette følger av alminnelige bevisregler, og det er ikke tidligere blitt ansett som urimelig at den sikrede må innhente dokumentasjon fra reiseoperatør for å kunne dokumentere årsaken til en forsinkelse. Din reiseforsikring dekker kun forsinkelse ved bestemt angitte årsaker. Dersom man ikke vet årsaken til forsinkelsen, er det derfor uklart om forsinkelsen skyldes en årsak som gir rett til erstatning. Uten at du kan fremlegge dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen, vil du ikke ha krav på erstatning under reiseforsikringen.

Klagen kan etter dette ikke føre frem.

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 sikrede har krav på erstatning for merutgifter i forbindelse med flyforsinkelsen.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets vurdering. Nemnda peker på at vilkårene kun angir hvilke forsinkelsesårsaker som er dekket, og ikke sier noe om hvordan sikrede kan oppfylle sin bevisbyrde. Det er normalt at årsak til forsinkelse oppgis i forbindelse med annonsering av forsinkelsen, og sikrede kunne også forhørt seg på flyplassen. Det er også uklart for nemnda hva som ligger i flyselskapets mail om at de ikke kunne «issue a certificate with the reason for the flight delay». Det er ikke krav om noe sertifikat, kun om en opplysning om årsaken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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