

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-621

10.6.2026

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Reisens varighet – offisielt reiseråd – gyldig forsikring?

Sikrede var først på ferie i Israel. Deretter reiste sikrede til Marokko via Madrid. Sikredes bagasje ble forsinket i Madrid. Da sikrede mottok bagasjen, var begge koffertene skadet. Sikrede handlet inn nye klær i Marokko. Deretter reiste sikrede hjem fra Marokko. Det oppstod forsinkelse på veien hjem, og sikrede pådro seg merutgifter. Ved hjemreisen hadde sikrede vært utenlands i mer enn 45 dager. Sikrede meldte inn krav om erstatning for utgiftene. Foretaket avviste dekning. Det ble vist til at hele reisen var unntatt dekning fordi det var utstedt reiseråd for Israel. Videre anførte foretaket at utgiftene til klær ikke var dekket, da vilkårene krevde at sikrede fremla originalkvittering. Når det gjaldt utgifter til forsinkelse på hjemreisen, mente foretaket at reiseforsikringen ikke var gyldig fordi sikrede hadde vært på reise i mer enn 45 dager. Sikrede avviste at foretaket kunne påberope seg at hele reisen var unntatt dekning fordi de hadde vært i Israel først, og viste til at tapene ikke hadde sammenheng med reisen til Israel. Videre anførte sikrede at foretaket måtte dekke innkjøp av klær, da mange butikker i Marokko ikke utstedte kvittering. Sikrede anførte også at reisen til Marokko måtte anses som en ny selvstendig reise, slik at reiseforsikringen var gyldig på hjemreisen. Nemnda kom til at sikrede verken hadde krav på erstatning for merutgiftene knyttet til forsinket bagasje eller skadene på koffertene. Nemnda kom videre til at forsikringen ikke var gyldig på hjemreisen, og viste blant annet til at reisen fra Marokko ikke kunne anses som en ny reise i vilkårenes forstand.

Saksfremstilling

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

Sikrede har tegnet en reiseforsikring med følgende vilkår:

1.3 Når forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder på reise. En reise starter når du forlater den bostedsadressen i Norge som forsikringen er registrert på, og avsluttes når du er tilbake på samme adresse. Forsikringen må være gyldig før reisen starter.

På reiser i Norge gjelder forsikringen for et ubegrenset antall reisedager. For utenlandsreiser gjelder forsikringen kun for det antall dager per reise som står i forsikringsbeviset.

1.4 Hvor forsikringen gjelder

Hvor forsikringen ikke gjelder

Forsikringen gjelder ikke for reiser til eller i områder som Utenriksdepartementet offisielt fraråder reiser til eller opphold i. Forsikringen vil være ugyldig på hele reisen, selv om reiserådet oppheves etter avreise.

3.3 Forsinket/forbyttet innsjekket bagasje

Har du Standard eller Super omfatter forsikringen utgifter til innkjøp når den innsjekkede bagasjen din er forsinket eller forbyttet.

3.3.1 Hva vi erstatter

Vi refunderer rimelige og nødvendige utgifter til kjøp eller leie av klær, toalettsaker, eller andre nødvendige reiseartikler som for eksempel barnevogn, musikkinstrument, sykkel, ski eller annet sportsutstyr i den perioden bagasjen er savnet.

Vi refunderer inntil 5000 kroner per person, inntil 25 000 kroner per familie.

[...]

3.3.3 Dokumentasjonskrav

Følgende dokumentasjon må sendes inn ved krav om refusjon:

Skriftlig bekreftelse på forsinkelsen fra transportør (PIR).

Originalkvitteringer for utgiftene.

4.5.2 Skader og tap vi ikke erstatter

- skade på innsjekket koffert eller annen emballasje

Sikredes familie var først i Israel og reiste deretter til Marokko. Ved ankomst til Marokko manglet familien to koffertene. Koffertene ble levert etter fem dager. I mellomtiden kjøpte sikrede nødvendige ting. Da sikrede mottok bagasjen, var begge koffertene skadet.

På hjemreisen fra Marokko til Oslo den 13.8.25 ble flyet forsinket grunnet tekniske problemer. Sikrede mistet flyet fra London til Oslo og måtte overnatte på hotell.

Sikrede meldte inn krav om erstatning for merutgifter grunnet forsinket bagasje og forsinket flyvning. Når det gjaldt merutgifter grunnet forsinket bagasje, skrev sikrede at de ikke hadde noen kvitteringer for innkjøpene, men de kunne lage en liste over innholdet. Sikrede skrev også at bagasjen ble skadet da de mottok den. Videre krevde sikrede erstatning for leie av bil til å hente bagasjen.

Foretaket avsto kravet. Som begrunnelse viste foretaket til at forsikringen hadde unntak for reiser til eller i områder som Utenriksdepartementet offisielt frarådet reiser til eller opphold i. Foretaket skrev at bagasjen ble forsinket på reise fra Israel. Det ble også påpekt at sikrede måtte fremlegge kvitteringer for innkjøpene. Videre skrev foretaket at forsikringen ikke dekket skade på koffert eller leie av bil til å hente bagasje. Når det gjaldt hjemreisen, skrev foretaket at sikrede dro hjem etter dag 45, som var maksimal reiselengde på deres forsikring. Forsikringen kom derfor ikke til anvendelse på hjemreisen.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket må dekke merutgifter grunnet forsinket bagasje og flyvning. Sikrede avviser at foretaket kan avslå dekning fordi reisen inkluderte opphold i Israel. Hendelsene som kravet gjelder skjedde i Spania og Marokko, ikke i Israel. Oppholdet i Israel var en separat familievisitt i juni, mens reisen til Marokko startet den 17.7.25 som en ny, selvstendig reise innenfor forsikringens dekningsperiode på 45 dager. Videre har sikrede anført at merutgiftene grunnet forsinket bagasje ble betalt kontant, da mange butikker i Marokko ikke utsteder kvitteringer. Sikrede har vedlagt kontoutskrifter som viser kontouttak i den aktuelle perioden.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at sikrede ikke har krav på erstatning.

Reiseforsikringen gjelder ikke for reiser til eller i områder som Utenriksdepartementet fraråder reiser til eller opphold i, jf. pkt. 1.4. Den 23.10.23 skjerpet Utenriksdepartementet sitt reiseråd for Israel og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige til hele Israel. Bagasjen ble forsinket på reisen fra Israel til Marokko, men på bakgrunn av reiserådet var forsikringen ikke gyldig på hele reisen. Foretaket påpeker også at det ikke er fremlagt kvittering for nødvendige innkjøp, jf. pkt. 3.3.3. Forsikringen dekker heller ikke skade på innsjekket bagasje, jf. vilkårspkt. 4.5.2.

Angående forsinkelsen på vei hjem fra Marokko, anfører foretaket at forsinkelsen skjedde da sikrede hadde vært på reise i mer enn 45 dager. Forsikringen var derfor ikke gyldig på hjemreisen den 13.8.25.

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 foretaket er ansvarlig under reiseforsikringen.

Utgangspunktet for vurderingen

Hvilke skader og tap som foretaket svarer for, herunder hvilke begrensninger som gjelder, avhenger av vilkårene som til enhver tid gjelder for den forsikringsavtalen som er inngått. Forsikringen dekker ikke begivenheter utover de som fremgår uttrykkelig av vilkårene. Den forsikringen som er tegnet er med andre ord ikke noen såkalt 'all risk'-forsikring, men en forsikring som dekker skade og tap i bestemte situasjoner. Dette er også hensyntatt ved premieberegningen.

Det er kravstiller som har bevisbyrden. Det vil si at du må sannsynliggjøre at skaden har skjedd på en slik måte som foretaket etter vilkårene svarer for. Du har også bevisbyrden for omfanget av tapet. Se nemndas uttalelse i FinKN 2024-4¹:

Det følger av alminnelige bevisregler at det er sikrede som har bevisbyrden for at det har oppstått en skade som er omfattet av forsikringen, jf. også f.eks. FinKN 2021-128. Dette innebærer at det ikke er opp til foretaket å avdekke skadeomfang eller skadeårsak. Sikrede bærer selv risikoen for at det har tatt tid å avklare ytterligere skader.

Sekretariatet forstår det slik at du krever erstatning for merutgifter grunnet forsinket bagasje, skader på koffert(er) og merutgifter grunnet forsinkelse på veien hjem.

Merutgifter grunnet forsinket bagasje

Det første spørsmålet er om du har krav på erstatning for merutgifter grunnet forsinket bagasje. Vi forstår det slik at det er tale om merutgifter til innkjøp av nødvendige gjenstander og leie av bil for å hente bagasjen.

Foretaket har avslått dekning fordi forsinkelsen skjedde da dere fløy fra Israel til Marrakech. Det vises til at forsikringen ikke er gyldig for reiser til eller i områder som Utenriksdepartementet fraråder reiser til eller opphold i, jf. vilkårspkt. 1.4. Sekretariatet finner det ikke nødvendig å vurdere om reisen er unntatt etter dette vilkåret. Som vi skal se, mener vi at du uansett ikke har krav på erstatning etter vilkårene.

Vilkårspkt. 3.3.1 regulerer dekning av innkjøp når bagasjen er forsinket. Det fremgår her at forsikringen dekker 'rimelige og nødvendige' utgifter til blant annet klær og toalettsaker i den perioden bagasjen er savnet. Vilkaaret nevner ikke merutgifter til henting av bagasje, og en slik utgift vil således ikke være dekket. Vi bemerker også at vilkårspkt. 3.3.3 angir at du må fremlegge originalkvitteringer for utgiftene.

Du har opplyst at dere ikke har kvitteringer for innkjøpene. Dere har følgelig ikke oppfylt dokumentasjonskravet i vilkårspkt. 3.3.1, og vil derfor ikke ha krav på erstatning for utgiftene.

Vi viser også til nemndas vurdering i FinKN 2025-1301. I denne saken krevde sikrede erstatning for mat og veihjelp etter motorstopp. Forsikringen dekket slike utgifter, men det forutsatte at sikrede kunne dokumentere utgiftene. Sikrede hadde ingen dokumentasjon på utgiftene, og anførte at foretaket ikke hadde informert at de måtte ta vare på kvitteringer. Foretaket utbetalte kr 2 200, men avviste ytterligere dekning fordi sikrede ikke hadde dokumentert utgiftene. Nemnda ga foretaket medhold.

Skade på bagasje

Videre krever du erstatning for skade på koffert. Etter vilkårspkt. 4.5.2 har forsikringen unntak for skade på innsjekket koffert eller annen emballasje. Du har følgelig ikke krav på erstatning for skadene.

Merutgifter grunnet forsinkelse på hjemveien

Deretter må det tas stilling til om du har krav på erstatning for merutgifter forårsaket av forsinket flyvning.

Vilkårspkt. 1.3 angir følgende om når forsikringen gjelder:

Forsikringen gjelder på reise. En reise starter når du forlater den bostedsadressen i Norge som forsikringen er registrert på, og avsluttes når du er tilbake på samme adresse. Forsikringen må være gyldig før reisen starter.

På reiser i Norge gjelder forsikringen for et ubegrenset antall reisedager. For utenlandsreiser gjelder forsikringen kun for det antall dager per reise som står i forsikringsbeviset.

Som det fremgår her, varer en reise fra du forlater bostedsadressen og avsluttes når du er tilbake på samme adresse. Videre gjelder forsikringen for et begrenset antall dager på utenlandsreiser. I ditt forsikringsbevis står det at du har reiseforsikring i 45 dager. Slik vilkåret er formulert, har du ikke rett til erstatning dersom forsikringstilfellet oppstår etter 45 dager på utenlandsreise.

Du reiste hjemmefra den 16.6.25 og forsinkelsen oppstod på hjemreise den 13.8.25. Forsinkelsen oppstod altså etter mer enn 45 dager på utenlandsreise. Følgelig var forsikringen ikke gyldig for hjemreisen.

Du anfører imidlertid at reisen til Marokko var en ny selvstendig reise og anfører at forsikringen var gyldig. Sekretariatet kan ikke se at reisen til Marokko kan anses som en ny reise, da du ikke reiste hjem til bostedsadressen din før du reiste til Marokko. Nemnda har også avvist at det er grunnlag for å dele opp reisebegrepet på den måten som du har anført. Vi viser eksempelvis til FinKN 2026-66, hvor nemnda uttalte følgende om reisebegrepet:

Spørsmålet blir da hva som utgjør en reise under reiseforsikringen.

Vilkårene angir at forsikringen gjelder '[p]å reiser i hele verden - som starter og slutter på bostedsadressen i Norge'. Reisen er dermed definert som fravær fra hjemmet og varer fra man forlater bostedsadressen til man returnerer til denne. Den aktuelle reisen varte fra 5.7.24 og frem til sikrede var tilbake på sikredes bostedsadresse 10.7.24. Ut fra vilkårene er reiseforsikringen ikke gyldig – dvs. det gjelder ingen forsikring – for denne perioden, jf. FinKN 2025-1056.

Sikrede anfører at tolkningen av vilkåret er utvidende. Flertallet kan ikke se at denne tolkningen av reisebegrepet er utvidende. Det følger direkte av ordlyden at begrepet 'reise' er knyttet til tidspunktet fra reisen starter på bostedsadressen til den avsluttes på bostedsadressen. Ordlyden gir ikke grunnlag for å si at det foreligger flere reiser selv om reisen består av en rundtur med flere destinasjoner hvis man ikke er tilbake på hjemstedet mellom delreisene. Flertallet kan ikke se at ordlyden overhodet åpner for en slik deling som sikrede anfører. Etter flertallets syn vil en slik oppdeling av reisebegrepet innebære at ordlyden settes til side.

Ettersom du ikke hadde gyldig forsikring på hjemreisen, har du ikke krav på erstatning.

Vi har forståelse for at det kan virke urimelig å måtte bære tapet i den situasjonen som oppsto. Forsikringsforetakene står imidlertid svært fritt ved utformingen av sine produkter og vilkår, og dekningene for reise er ofte begrenset. Dette innebærer at man i mange tilfeller ikke vil ha krav på erstatning selv om man har tegnet forsikring.

Etter dette finner vi at du ikke kan gis medhold.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om foretaket er ansvarlig for sikredes utgifter under reiseforsikringen.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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