

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-66

26.1.2026

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Tap av veske – offisielt reiseråd – gyldig forsikring?

Sikrede skulle reise fra Norge til Russland med mellomlanding i London og Istanbul. I Istanbul ble vesken til sikrede frastjålet. Foretaket avsto sikredes krav om erstatning for tap av vesken og viste til at reiseforsikringen ikke gjaldt til land hvor det forelå reiseråd fra UD. Sikrede var uenig og anførte at tapet skjedde i et land der forsikringen var gyldig. Nemndas flertall kom til at hele reisen måtte ses under ett, og at forsikringen derfor ikke var gyldig på den aktuelle reisen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under reiseforsikringen.

Sikredes forsikring har følgende vilkår:

Hvor gjelder forsikringen?	Dekkes
	På reiser i hele verden - som starter og slutter på bostedsadressen • i Norge (...)
	Dekkes ikke
	(...) - Til/i land/områder med krig/uro hvor det foreligger et offisielt reiseråd fra Utenriksdepartementet, med mindre utvidelse er avtalt spesielt. Se også Generelle vilkår

Sikrede sendte skademelding til foretaket og forklarte at hun 5.7.24 ble utsatt for tyveri/ran i Tyrkia. Sikrede opplyste at avreisedato fra folkeregistrert bostedsadresse var 5.7.24, og at hjemreisedato var 10.7.24. Hendelsen ble beskrevet slik:

Jeg satt ved vannet på en benk og spiste jordbær hadde drikke på den ene siden av meg og vesken på andre siden av meg plutselig gikk det en forbi og drog med seg vesken min og stakk av. Jeg hadde ingen sjanser til rekke personen. Så kontaktet jeg politiet på stedet som var null innstilt til å hjelpe meg. Så ringte jeg turist politiet og tilkalte til stedet som også kun fortalte meg hva jeg kan gjøre videre som å kontakte det norske ambassade for å få nødpass. Også besøkte jeg politiaksjon dagen etter som utleverte meg et dokument som jeg kunne bruke for å komme meg rundt i landet for å fikse nødpass. Også drog jeg til Ankara ved å kontakte ambassaden for å få time som jeg fikk første arbeidsdag som var mandag. Og slik kom jeg meg tilbake til Norge. Denne veske inneholdt alt jeg hadde med da dette var eneste bagasjen jeg hadde med på reisen da jeg dagen etter 06.07.2024 skulle fly videre til hjemlandet. Men hendelsen snudde hele reisen tilbake.

Foretaket ba om mer informasjon og dokumentasjon for tapet.

Foretaket informerte i brev av 4.9.24 om følgende:

(...)

I opplysninger mottatt i saken skulle reisen inkludere Russland som destinasjon. Du skulle til Tyrkia så til Russland.

Reiseforsikringen gjelder på reiser i hele verden som starter og slutter på bostedsadressen i Norge. Uten avtalt utvidelse er det imidlertid ingen dekning for tap eller skade ved reiser **til**, eller opphold i områder med krig og uro hvor det er uestedt reiseråd fra UD. **Da det foreligger reiseråd til reisemålet har du ingen dekning for hendelser som oppstår på reisen til, eller under opphold i landet/området med reiseråd.** På bakgrunn av dette kan vi ikke utbetale erstatning i saken.

Sikrede var uenig i foretakets vurdering og påklaget avslaget. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt 26.9.24.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 26.3.25.

Sikrede krever dekning under reiseforsikringen for tyveri av kr 126 089 bestående av kontanter, mobiltelefoner, smykker, briller, veske, klær og andre personlige eiendeler. I tillegg kommer utgifter til kjøp av ny telefon, nødpass, transport til og fra ambassaden i Ankara, hotellovernatting og nye flybilletter. Disse utgiftene er en direkte følge av tyveriet.

Sikrede hadde planlagt en rundreise med avreise og endelig retur til Oslo. Reisen startet i Oslo den 5.7.24, med tur til London og videre til Istanbul. Etter oppholdet i Istanbul skulle sikrede reise videre til Groznyj. Tyveriet og de påfølgende hendelsene fant sted under oppholdet i Istanbul. På bakgrunn av tyveriet kom sikrede seg aldri ned til Groznyj. Disse rundreisene ble bestilt uavhengig av hverandre, og oppholdet i Istanbul må anses som en enkeltreise hvor reiseforsikringen gjelder.

Sikrede hadde på forhånd planlagt en reise til Istanbul fra Oslo, herunder med forhåndsbestilt hotellopphold og planlagte aktiviteter under oppholdet i Tyrkia. Under slike omstendigheter kan sikrede ikke anses å falle utenfor forsikringsdekningen alene som følge av at hun senere skulle reise videre til Groznyj.

Det er ikke årsakssammenheng mellom UD's reiseråd og tapet. Reiseforsikringen må derfor dekke tapet sikrede har lidt. Reisen til Groznyj utgjorde kun én av flere etapper i en lengre og sammenhengende rundreise og kan ikke isolert vurderes som en reise til et område hvor UD fraråder reise til.

Det fremstår som en urimelig og utvidende tolkning av vilkåret å nekte dekning kun på bakgrunn av en billett til et senere reisemål. Det avgjørende må være hvor og under hvilke omstendigheter selve hendelsen inntraff, ikke hvilken destinasjon som forelå senere i sikredes reiseplan. En tolkningstvil bør gå utover foretaket.

Uklarhetsregelen taler for at vilkåret «til» må tolkes slik at sikrede fysisk må være på vei til et land UD fraråder reise til for at dekningen ikke skal gjelde. Det kan ikke forventes at en alminnelig forbruker skal forstå at et fremtidig opphold i et område UD fraråder reise til, automatisk kan føre til bortfall av dekning for en hendelse som skjer på et annet sted og tidspunkt. Sikrede hadde ingen grunn til å tro at en planlagt reiseetappe som ennå ikke var påbegynt, skulle medføre tap av forsikringsdekning for en hendelse som inntraff i Istanbul.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Reisen til Russland må regnes som påbegynt når sikrede reiser fra bostedsadressen i Norge. Når reisen startet i Norge, var sikrede på vei til land/område med krig/uro hvor det forelå et offisielt reiseråd fra UD på tidspunktet for reisen, hvilket er unntatt dekningen i reiseforsikringen.

Det fremgår av UD's reiseinformasjon at det gjelder et offisielt reiseråd som fraråder alle reiser til Russland. Reiserådet til Russland ble sist oppdatert 27.2.22, og reiserådet er fortsatt gyldig. At forsikringen ikke gjelder «til» land hvor det foreligger offisielt reiseråd, betyr at den overhodet ikke kommer til anvendelse, jf. FinKN 2021-723. Reiseforsikringen gjelder derfor ikke på den

aktuelle reisen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig under reiseforsikringen.

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

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Sikredes reiseforsikring har følgende vilkår:

	Dekkes
Hvor gjelder forsikringen?	På reiser i hele verden - som starter og slutter på bostedsadressen • i Norge
(...)	
	Dekkes ikke
	(...)
	- Til/i land/områder med krig/uro hvor det foreligger et offisielt reiseråd fra Utenriksdepartementet, med mindre utvidelse er avtalt spesielt. Se også Generelle vilkår

Sikrede krever erstatning for tap av veske med innhold. I tillegg krever sikrede dekning for kjøp av ny telefon, nødpass, transport til og fra ambassaden i Ankara, hotellovernatting og nye flybilletter.

Etter det opplyste skulle sikrede reise til Russland med mellomlanding i London og Istanbul.

Sikrede har selv forklart at reisen var planlagt slik:

... fra Oslo til Grozny med mellomlanding først i London og så Istanbul den 05.07.24, og hadde reise videre til Grozny dagen etter, den 06.07.24.

Ifølge skademeldingen var planlagt avreisedato fra folkeregistrert bostedsadresse 5.7.24, med hjemreisedato 10.7.24. Sikrede har forklart at vesken ble stjålet i Istanbul.

Ifølge vilkårene gjelder forsikringen ikke «[t]il/i land/områder med krig/uro hvor det foreligger et offisielt reiseråd fra Utenriksdepartementet, med mindre utvidelse er avtalt spesielt».

UDs reiseråd til Russland fremgår av regjeringens hjemmeside:

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser til Russland.

Regjeringens hjemmeside viser at reiserådet sist ble oppdatert 27.2.22 og fortsatt er gyldig. Ut fra dette forelå det på tidspunktet da reisen ble bestilt gyldig reiseråd som frarådet reise til Russland. Reiseforsikringen var dermed ikke gyldig for reisen til Russland.

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.

Sikrede anfører at tolkningen er urimelig. Flertallet kan ikke se noe grunnlag for en slik anførsel. Det er riktig som påpekt av mindretallet at sikrede ved en lenger rundreise hvor én av flere destinasjoner er underlagt negativt reiseråd vil være uten forsikringsdekning. Dette fremgår imidlertid klart av vilkårene, som også sier at annet kan avtales med foretaket, jf. formuleringen «med mindre utvidelse er avtalt spesielt». Hvis sikrede har behov for utvidet forsikring ved reise til område med negativt reiseråd, kan hun derfor ta dette opp med foretaket. Flertallet forstår vilkårene slik at det er mulig å få spesial dekning, men da mot høyere premie. Det er ikke urimelig å organisere dekningen slik. Foretaket står også fritt til å utforme forsikringsproduktet slik det vil, og til å legge inn unntak hvor det mener risikoen er høyere enn det ønsker å overta. Det står også fritt til å foreta avgrensninger som er retts teknisk enkle å håndtere. Unntak og forenklinger er reflektert i den premien sikrede må betale for produktet. Forbrukerhensyn tilsier ikke at foretaket må lage et produkt som tilfredsstiller alle kundenes mulige behov. Forsikringen er utformet i forhold til gjennomsnittsbehovet, og med mulighet for utvidet dekning ved særlige behov. Flertallet kan ikke se at dette er urimelig.

Flertallet kan heller ikke se at vilkåret «til» må tolkes slik at sikrede fysisk må være på vei til et land UD fraråder reise til for at dekningen ikke skal gjelde.

Når sikrede ikke får medhold, er det heller ikke grunnlag for advokatkostnader.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerker:

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

Saken gjelder krav om erstatning under reiseforsikring, der sikrede i Istanbul ble frastjålet veske med diverse innhold til en totalverdi av kr 126 089.

De aktuelle forsikringsvilkårene sier at tap som følge av reise ... til/i land med krig/uro hvor det foreligger offisielt reiseråd fra Utenriksdepartementet ... faller utenfor dekning.

Sikrede skulle i denne saken reise fra Oslo til Grozny i Russland, via mellomlanding i London og overnatting i Istanbul. Grozny var et reisemål som var frarådet å reise til av UD.

Flertallet er av den oppfatning at siden reisens endemål var Grozny, er det uten betydning at tapet av vesken skjedde i en park i Istanbul, altså et sted det ikke var knyttet reiseråd til av UD.

Mindretallet er uenig i dette utfallet og mener det avgjørende i denne saken er at sikrede hadde et planlagt overnattingsopphold i Istanbul, som avbryter en sammenhengende reise til Grozny.

Reisen fra Oslo til Istanbul ble angivelig bestilt separat, der det var forhåndsbestilt hotellopphold og aktiviteter i Istanbul.

Flertallet har vist til FinKN 2025-1056 som støtte for sitt syn. Mindretallet oppfatter at den saken var annerledes, ved at sikrede ble frastjålet verdier på flyplassen og med det nettopp var en del av en sammenhengende reise til et reisemål som var frarådet å reise til av UD. Det er, etter mindretallets oppfatning, ikke tilfellet i denne saken, der mindretallet mener at Istanbul ikke var en ren transitt til Grozny da skaden skjedde på en sightseeing tur i en park i Istanbul hvor hun også senere skulle overnatte på hotell.

Mindretallet mener vilkårets ordlyd her tolkes utvidende dersom man alltid skal nektes erstatning i tilfeller der det skjer en skade under én eller flere destinasjonsstopp, kortere eller lengre, på vei til et reisemål som UD fraråder å reise til. Dersom det skal være slik at man nektes erstatning på en reise over for eksempel flere uker, der man er innom mange reisemål som ikke frarådes av UD, og

skade skjer på én av disse stedene, men slik at det avsluttende reisemålet frarådes av UD, vil man i realiteten være fullstendig uten reiseforsikring på hele reisen. Dette vil nok for de fleste forbrukere fremstå som både urimelig og uforståelig og bør da, etter mindretallets oppfatning, gå tydeligere frem av vilkåret. Skaden skjedde altså her i en park i Istanbul, et sted uten reiseråd fra UD.

Det er et grunnleggende krav i forbrukeravtaler at avtalevilkår skal være klare og forståelige, jf. forbrukeravtaledirektivet (1193/13/EØF) artikkel 5, første setning. Det heter videre at det er den tolkning som er mest gunstig for forbrukeren som skal gjelde ved tvil om forståelsen av et vilkår, se også avtaleloven § 37, første ledd nr. 3.

Mindretallet er derfor av den oppfatning 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).