

Ankenævnet for Forsikring

Den 26. juni 2024 blev i sag nr. 101004:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 17/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg var på forretningsrejse til [land1] og [by i land2] fra 11-15. februar 2023. Grundet problemer med mit [land2] visum, blev jeg nægtet indrejse og returneret med samme fly til [by i land3], som jeg benyttede fra [land1] over [by i land3] fra [flyselskab]. Inden afgang fra [by i land2] den 14.01.23 fik jeg ikke nogen kvittering på at min kuffert var sat ombord på flyet inden afgang til [by i land3].

Jeg fik, med noget besvær, booket et fly fra [by i land3] tilbage til [dansk lufthavn] via [by i land4]. Jeg ankom til [dansk lufthavn] kun med min håndbagage. Jeg gik straks i gang efter min hjemkomst gennem mine kollegaer i [by i land2] med at efterlyse min bortkommet kuffert, som skulle være ankommet den 14.2.23 under normale omstændigheder.

Ligeledes anmeldte jeg min kuffert ikke var ankommet med tilbage - forsinket ankomst - til min rejseforsikring. I min kuffert var der nogle ting som jeg ikke havde to af ie. barber maskine/skæg trimmer – elektrisk tandbørste, deodorant, after shave etc. Dette måtte jeg ud at købe efter min hjemkomst.

Samtidig anmeldte jeg også bortkomsten af min kuffert til Almindelig Brand som jeg havde tegnet rejse og indbo forsikringen gennem. Efter ihærdigt arbejde og hjælp fra mine kollegaer i [land2] ved utallige henvendelser til [flyselskab], fik vi at vide efter 45 dages bortkomst, at kufferten var fundet i [land1], hvor min rejse startede. Kufferten blev sendt til [dansk lufthavn] og jeg modtog min kuffert. Dette meddelte jeg mit forsikringsselskab.

Til orientering kan jeg meddele at efter 30 dages bortkomst afregnede Alm. Brandindholdet og en ny kuffert med kr,12.500 incl en ny kuffert selv om min detaljerede indholdsfortegnelse var esti-

Ankenævnet for Forsikring

2.

101004

meret til at være mere end 3 gange højere. Jeg hævdede ikke dette beløb, da jeg ikke ville acceptere denne forunderlige afregning. fremgangsmåde.

Jeg bad Alm. Brand om at erstatte de indkøb som jeg var nødt til at foretage efter min hjemkomst den 15.02.23. Det drejer sig om en ny el tandbørste, en skæg trimmer, en deodorant stift og en aftershave. Derudover ville jeg have Alm. Brand om at erstatte et par nye badebukser, en ny kuffert samt en toilet task som jeg var nødt til at indkøbe, da jeg allerede havde en forretningsrejse planlagt til [land5] med afrejse fra [dansk lufthavn], den 28.02.23. Grundet disse ekstra ting kom pålisten var at jeg ikke havde 2 af disse ting hjemme i min bolig i [dansk by]. Dem skulle jeg jo bruge for at tage til [kontinent] igen.

Almindelig Brand afviste begge mine krav.

Da jeg fik min kuffert tilbage, mente Alm. Brande at min Indbo forsikring ikke kunne bruges da jeg jo havde fået min kuffert tilbage. Derudover Alm. Brand at min rejseforsikring ikke kunne bruges heller. Den dækker kun for udrejsen og ikke ved tilbageturen til [dansk lufthavn]. Denne påstand kan jeg ikke finde i deres forsikringspolice.

På trods af en del udveksling på mail om dette, mente Alm. Brand at de var forpligtiget til at erstatte mit krav, selv om jeg som sagt havde tegne rejse og indboforsikring hos Alm Brand.

På denne baggrund fremsender jeg min klage til Ankestyrelsen for Forsikring og beder Dem om at meddele om jeg kan få ret i min afgørelse fra Alm. Brand

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Have Alm Brand erstatter mine ekstra indkøb."

Selskabet har den 7/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Vi har modtaget Nævnets henvendelse vedlagt kundens klage af 6. februar 2024 i en skade på rejseforsikringen samt på indboforsikringen, der omhandler forsikringstagers krav på forsinket bagage samt bortkomst af indskrevet bagage.

Forsikringsbetingelser 1802 fremlægges som bilag A.

Forsikringsbetingelser 1409 fremlægges som bilag A.1.

Det drejer sig en sag, hvor klager rejser på forretningsrejse til [land2], og klager bliver nægtet indrejse og derfor heller ikke modtager sin kuffert. Klager returnerer til Danmark, men flyselskabet har ikke fået kufferten med flyet, hvorfor der søges om erstatning for erstatningskøb foretaget i Danmark.

Efterfølgende søger klager også om dækning for bortkomst af indskrevet bagage på sin indboforsikring. Dette i forhold til, at klager skulle rejse til [kontinent] igen og måtte genkøbe kuffert, toiletartikler, tøj m.v.

...

Sagsfremstilling

Ankenævnet for Forsikring

3.

101004

Klager kontaktede vores rejseskadeafdeling den 20. februar 2023, da klager blev nægtet indrejse til [land2] grundet problemer med visum. Klager modtager ikke sin bagage i [land1]/[land2], og ved ikke hvor den er, da han ikke har adgang til bagagehallen. Klager har ikke modtaget en PIR rapport, og kan ikke få en sådan af flyselskabet, da bagagen ikke var forsinket, men blot ikke blev udleveret. Skadebehandleren informerer, at det er et krav for dækning på forsinket bagage, at der foreligger en PIR rapport. Klager er af den overbevisning, at selskabet skal dække hans krav, når blot han har boardingkort og bagagetags. Medarbejderen fremsendte klager en mail med information om, hvilke dokumentationer som skal bruges til behandling af sagen. Bilag B.

Den 21. februar 2023, sendte klager svar på vores mail af 20. februar 2023, hvor der er vedlagt boardingkort samt bagagetags. Bilag C, Bilag C1, Bilag C2 og Bilag C3.

Den 21. februar 2023, ringede klager til selskabets rejseskadeafdeling, da han skulle rejse til [kontinent] igen den 28. februar 2023, og mente at selskabet burde erstatte udgifter til ny kuffert samt tropetøj. Skadebehandleren oplyste, at rejseforsikringen ikke dækker bagageforsinkelse på hjemrejsen. Klager er meget utilfreds med dette svar og ønsker at blive ringet op af en overordnet.

Klager bliver kontaktet den 2. marts 2023 af en skadebehandler i rejseskadeafdelingen. Klager forlanger igen at blive kontaktet af en overordnet.

Da det ikke lykkes at få kontakt til klager telefonisk, sendte selskabet en mail den 2. marts 2023, hvor kravet afvises. Bilag D.

Selskabet modtog en mail den 2. marts 2023, hvor klager ønsker en yderligere forklaring på, hvorfor selskabet ikke vil dække hans erstatningskøb. Bilag E.

Den 10. marts 2023, sendte selskabet svar på klagers henvendelse af 2. marts 2023. I mailen præciseres, hvordan rejseforsikringen dækker ved forsinket bagage, herunder hvad rejseforsikringen ikke dækker. Bilag F.

Den 6. juni 2023, modtog selskabet endnu en klage fra klager, hvor der klages over manglende erstatning for erstatningskøb ved hjemrejsen samt erstatningsopgørelsen på bortkomst af indskrevet bagage. Bilag G.

Selskabet forsøgte forgæves at kontakte klager telefonisk den 8. juni 2023 samt den 9. juni 2023. Der blev tillige sendt en SMS, hvor selskabet beder klager ringe retur.

Klager kontaktede selskabet den 12. juni 2023, og sagen gennemgås og klager informeres om, at hans krav på 5.200 kr. for købte toiletartikler m.v., er sendt til selskabets indboscadeafdeling. Der aftales, at rejseskadeafdelingen vil se sagen igennem igen og vende tilbage til klager.

Selskabet sendte skriftligt svar til klager på klagen den 13. juni 2023. Bilag H.

Den 16. juni 2023 modtog selskabet indsigelse fra klager på deres svar af 13. juni 2023, hvor klager ønsker præcisering af forsikringsbetingelserne vedrørende forsinket bagage. Bilag I.

Selskabet besvarende indsigelsen den 20. juni 2023, hvor der præciseres hvorledes rejseforsikringen dækker ved forsinket bagage. Bilag J.

Selskabet modtog den 4. juli 2023 svar på mail af 20. juni 2023 fra klager, hvor han forsat ønsker svar på, hvor det er anført i betingelser at forsikringen kun dækker på udrejsen, samt at klager ønsker begge sager på forsinket bagage og bortkomst behandlet som én sag. Bilag K.

Den 7. juli 2023 sendte selskabet svar på hans indsigelse af 4. juli 2023, hvor det igen præciseres, hvorledes rejseforsikringen dækker ved forsinket bagage. Bilag L.

Klager oplyste i mail af 7. august 2023, at han forsat ikke var tilfreds med vores afgørelse, og at sagen ville blive drøftet med en sagfører. Bilag M.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet den 6. februar 2024.

Begrundelse

Det fremgår af forsikringsbetingelser 1802 afsnit 4, punkt 4.3, at forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage bliver forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet. Det er dog en betingelse, at bagagen er indskrevet til samme transportmiddel som sikrede. Formålet med Bagageforsinkelse er ikke at erstatte forsvundne genstande, men kun at give sikrede muligheden for at købe tøj, sko og toiletartikler, der kan afhjælpe et akut behov, så rejsen kan gennemføres uden større vanskeligheder. Antallet af købte effekter skal derfor stå i rimeligt forhold til forsinkelsens varighed. Sikrede skal dokumentere både forsinkelsen og indkøbet med originaldokumentation.

Ydermere fremgår det at forsikringsbetingelsernes afsnit 2, punkt 2.1, at forsikringen dækker ferierejser, studierejser, sportsrejser samt studioophold. Forsikringen dækker ikke rejser, hvor der på nogen måde indgår erhverv.

Klager oplyser i samtalen med rejseskade, at han er nægtet indrejse til [land2] grundet problemer med visum. Klager modtog således ikke sin bagage, da han blevet nægtet adgang til bagagehallen. Klager returnerer til Danmark uden sin kuffert.

Som anført i betingelserne på rejseforsikringen punkt 4.3, så dækker forsikringen udelukkende forsinket bagage ved ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet. Det præciseres også i betingelserne, at rejseforsikringen ikke dækker forsvundne genstande.

Der er således ikke dækning for forsinket bagage i forbindelse med ankomst til Danmark.

Derudover er det et krav, at vores kunder skal kunne dokumentere forsinkelsen ved en PIR rapport fra flyselskabet. Denne har klager ikke modtaget og/eller ikke kunne skaffe. Selskabet bemærker, at klagers bagage heller ikke var forsinket ved fremkomsten til [land2], hvorfor der ikke er dækning herfor over rejseforsikringen.

Har man en indboforsikring, kan man anmelde sit krav i forhold til bortkomst af indskrevet bagage. Behandling af disse skader kan tidligst ske 30 dage efter hjemkomst. Dette fremgår af indbo-betingelserne afsnit 3.

Man er således ikke dækket for de erstatningskøb, man måtte foretage før efter de 30 dage.

Klager har anmeldt skaden til indboforsikringen 22. februar 2023, og selskabet har opgjort erstatning til 12.143,56 kr. Erstatningen er sendt via mail den 27. marts 2023.

Klager har ikke brugt erstatningen, da han ikke var enig i selskabets opgørelse af indholdet i kufferten. Selskabet får efterfølgende oplyst af klager, at kufferten er modtaget den 12. april 2023, efter 45 dage. Selskabet lukker herefter sagen.

Det fremgår derudover af klagers bemærkninger i klagen til Ankenævnet, at klager skulle på forretningsrejse til [land1] og [land2]. Vi er således ikke tidligere blevet bekendt med, at der var tale om en erhvervsrejse, idet klager ikke har oplyst os herom.

Selskabet bemærker hertil, at rejseforsikringen alene dækker private rejser og ikke erhvervsrejser. Vi henviser her til betingelsernes punkt 2.1. Selskabet bemærker, at klagers krav også af denne årsag ikke er dækket af rejseforsikringen.

Konklusion

Vi fastholder, at der ikke er dækning for anmeldt skade på forsinket bagage på rejseforsikringen, da kufferten ikke var forsinket, men blot tilbageholdt og ikke ville blive udleveret til klager, grundet problemer med visum.

Klager har ikke desuden ikke kunne fremvise en PIR rapport på, at der var tale om forsinket bagage, hvilket er et af selskabets dokumentationskrav. Dette gælder både ved ud- og hjemrejse.

Tilsvarende er der tale om en erhvervsrejse, hvorfor klagers krav også af denne årsag ikke er dækket af rejseforsikringen.

Ydermere så dækker hverken rejse-og/eller indboforsikringen de erstatningskøb, som klager har måtte foretage for at kunne komme på den næste rejse. De foretagende erstatningskøb, ville have indgået som en del af erstatningen på indboforsikringen (bortkomst), hvis kufferten ikke var modtaget efter 30 dage.

Vi kan derfor ikke imødekomme udbetaling af erstatning på klagers krav til erstatningskøb til brug for næste rejse, da der ikke er tale om forsinket bagage, men bortkomst af indskrevet bagage.

Klager har ikke ønsket at bruge af selskabet tilbudte erstatning vedrørende bortkomst af bagage. Efterfølgende er kufferten modtaget og erstatningen annulleret."

Klageren har i brev af 28/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Facts:

- Jeg har tegnet hos Alm. Brand en erhvervsrejseforsikring.
- Derudover tegnet en privat rejseforsikring i Alm. Brand.
- Samt en indboforsikring også i Alm. Brand.

Altså jeg har købt 'hele pakken' af forsikringer for at være dækket ind, hvis uheldet skulle være ude.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101004

Ved utrættelig indsats af mine kollegaer i [by i land2] samt egen indsats, fik jeg returneret min kuffert den 4. april 2023. Kufferten stod registreret på den kuffert kvittering, som var udstedt den 16.02.23 [land1]/[by i land3]/[by i land2]. Kopi vedlagt. Jeg modtog min kuffert med 46 dages forsinkelse. Mit indkøb af toiletartikler (ny el tandbørste, barbermaskine/trimmer, deodorant samt aftershave) efter kuffertens udeblivelse var nødvendig, da jeg ikke havde 'dobbel op' af disse artikler.

Almindelig Brand skriver følgende: Den private rejseforsikring gælder kun for afhjælpning af et akut opstået problem. Jeg mener, at jeg til fulde opfylder denne betingelse, og er berettiget til erstatning: Hvordan havde Alm. Brand da forventet, at jeg skulle barberes eller trimme mit skæg de næste 30 dage, inden forsikringsbetingelserne i INDBO forsikring trådte i kraft??

Jeg er uforstående overfor min modparts argumentation i denne sag. Havde jeg ikke fået min kuffert tilbage var denne sag ganske enkel. Vi skulle blot blive enige om værdien af indholdet af min kuffert. Det, at kufferten kom tilbage efter 46 dage, får de to forsikringer til at overlappe hinanden. Efter 30 dages forsinkelse var Alm. Brand parat til at erstatte den mistede kuffert mod et helt uforståeligt og uacceptabelt beløb på Kr.12.500. Dette beløb står i skærende modstrid til min detaljerede indholdsfortegnelse på ca. kr. 41.000. Dette protesterede jeg mod, ved at skrive til direktionen i Alm. Brand. Direktionen forstod desværre ikke grunden til min skrivelse, og sendte mit brev ned til en almindelig sagsbehandler.

Ved modtagelsen af min kuffert, kunne jeg bare have hævet den tilkendte erstatning på kr. 12.500, da Alm. Brand intet kendte at kufferten var ankommet til [dansk lufthavn]. Dette valgte jeg ikke at gøre, da det indirekte ville være forsikringssvig. Mht. erstatningen af en ny kuffert, badebukser og toilettaske, var jeg nødt til at købe disse artikler, da jeg skulle på endnu en forretningsrejse til [land5]. Havde jeg ikke fået min kuffert tilbage, var disse artikler blevet erstattet, men afrejsedatoen til [land5] var før Alm. Brand begyndte at behandle min erstatning på den bortkomne kuffert.

Jeg venter stadigvæk svar fra Alm. Brands om hvorfor min erhvervsforsikring heller ikke dækker mine 2 krav."

Selskabet har i brev 22/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal gøre opmærksom på, at det først er kommet selskabet til kundskab ved indgivelse af klagen til Ankenævnet, at der var tale om en erhvervsrejse.

Skaden er således oprettet under den privat rejseforsikring.

Selskabet har derfor ikke kunnet rådgive og/eller afvise en skade meldt til erhvervsrejseforsikringen.

Se skal dog gøre opmærksom på, at der ikke ses en ikraftværende erhvervsrejseforsikring hos selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101004

Klager har tegnet en erhvervsrejseforsikringen med ikraft den 1. juni 2022 under cvr.nr ... , men da præmien ikke er betalt, er forsikringen slettet den 27. juli 2022.

Selskabet, har ikke kunnet finde øvrige tegnede erhvervsforsikringer.

Hvis der måtte have været en gyldig erhvervsrejseforsikring, ville hændelsen ikke være dækket af erhvervsforsikringen.

Det fremgår af betingelserne afsnit 400, punkt 1.3, Bagageforsinkelse - Erstatnings-køb Bagageforsinkelse, herunder tilfælde af, at bagagen er indskrevet, og flyafgangen bliver forsinket, og ekstraordinær hotelovernatning er nødvendig.

Ved bagageforsinkelse forstås, at indskrevet bagage bliver forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet. Bagagen skal være indchecket sammen med sikrede.

1.3.1. Erstatningen ved bagageforsinkelse, omfatter rimelige og nødvendige og dokumenterede erstatnings-køb af tilsvarende genstande som var i bagagen. Erstatningen kan maksimalt udgøre 5.000 kr. pr. person pr. døgn. Der betales dog max. for 5 døgn.

Bagageforsinkelse skal dokumenteres ved den originale PIR-rapport. Rapporten udstedes af flyeller handlingsselskab i lufthavnen på bestemmelsesstedet.

I forbindelse med bortkomst af indskrevet bagage, så fremgår det af afsnit 300, punkt 2.1:

Bortkomst af bagage, der sendes med fly, bane eller fragtmand.

Samt under afsnit 300 punkt 4, sidste afsnit:

Har sikrede mulighed for at få erstatning fra anden forsikring, omfattes denne ikke af nærværende dækning.

Betingelserne 3501 er vedlagt som bilag N."

Klageren har i brev af 15/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Den bortkomne kuffert var indskrevet [land1]/[by i land3] – [by i land3]/[by i land2]. Se vedlagte bording passes og bagage kvittering. Det var basis denne bagage kvittering at den savnede kuffert blev fundet. Derfor at påstanden fra Alm Brand om manglende bagage kvittering ikke korrekt.

Derudover vil jeg endnu engang påstå at Alm. Brand ikke har kunne dokumentere at betingelserne i den private rejseforsikring ikke gælder for bagage som ikke ankommer med flyet tilbage til [dansk lufthavn]."

Det fremgår af rejseforsikringsbetingelserne:

"2 Rejseforsikring

2.1 Hvilke rejser er dækket?

Forsikringen omfatter følgende rejsetyper:

- Ferierejser.
- Studierejser, der er arrangeret af folkeskole, efterskole eller en gymnasial uddannelse.
- Sportsrejser, der er arrangeret af sportsklub. Forsikringen dækker ikke sportsrejser, hvor sporten dyrkes professionelt. Professionel sport er, hvis sikrede er på kontrakt eller overvejende lever af sin sport. Det er uden betydning, om der udbetales løn, honorar, eller sikrede er på sponsor-kontrakt.
- Studieophold, hvor sikrede* er tilmeldt en uddannelsesinstitution i udlandet. Forsikringen dækker ikke rejser, hvor der på nogen måde indgår erhverv, bortset fra:

2.1.1 Ferierejser i kombination med erhvervsrejser

Forsikringen dækker kun i den del af rejsen, der er ferie, og gælder kun, hvis der ikke er købt en forsikring for erhvervsrejsen, hvor feriedage* er inkluderet.

2.1.2 Erhvervsmæssigt besøg i forbindelse med ferierejser

Når hovedformålet med rejsen er ferie, accepteres det, at sikrede foretager et kort besøg af højst en dags varighed hos eksempelvis en samarbejdspartner, en konference, en messe eller andet relateret til sikredes erhverv.

...

4.3 Bagageforsinkelse

Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage bliver forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet. Det er dog en betingelse, at bagagen er indskrevet til samme transportmiddel som sikrede.

Formålet med Bagageforsinkelse er ikke at erstatte forsvundne genstande, men kun at give sikrede

muligheden for at købe tøj, sko og toiletartikler, der kan afhjælpe et akut behov, så rejsen kan gennemføres uden større vanskeligheder. Antallet af købte effekter skal derfor stå i relation til forsinkelsens varighed."

Nævnet udtaler:

Klageren var på forretningsrejse i to lande fra 11/2 2023 til 15/2 2023. Klageren skulle rejse fra land1 til land2, men ved ankomst til land2 blev han nægtet indrejse grundet problemer med hans visum. Han måtte herefter rejse retur til Danmark. Ved ankomst til Danmark var klagerens kuffert ikke kommet frem. Klageren modtog bagagen retur 46 dage efter hjemkomsten. Klageren ønsker dækning for de indkøb, han har foretaget som følge af bagageforsinkelsen, og som ifølge klageren var nødvendige.

Selskabet har afvist at yde dækning. Selskabet har anført, at der alene ydes dæknings for bagageforsinkelse, hvis bagagen er forsinket i forhold til klagerens ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet, og at dette ikke er tilfældet, da klageren blev nægtet indrejse, hvorfor bagagen først var forsinket i forhold til hans ankomst i Danmark. Selskabet har anført, at klagerens rejse var en forretningsrejse, hvilket ikke er dækket af klagerens private rejseforsikring. Selskabet har anført, at klagerens erhvervsrejseforsikring blev slettet den 27/7 2022 på grund af manglende præmiebetaling. I forhold til klagerens familieforsikring har selskabet anført, at man først efter 30 dage er berettiget til erstatning, hvis bagagen bortkommer. Klagerens bagage kom imidlertid retur til klageren efter 46 dage, hvorfor klageren ikke har krav på dækning, da bagagen ikke er bortkommet.

Klageren har anført, at han ønsker dækning for udgifter til de genstande, som han efter hjemkomsten til Danmark var nødt til at generhverve sig på grund af bagagens forsinkede ankomst, idet han skulle på en ny forretningsrejse den 28/2 2023. Klageren har anført, at han har tegnet erhvervsrejseforsikring, privat rejseforsikring og indboforsikring i selskabet, og at han "har købt 'hele pakken' af forsikringer for at være dækket ind, hvis uheldet skulle være ude".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens rejse var en forretningsrejse, at klagerens private rejseforsikring ikke dækker denne type rejser, og at selskabet har oplyst, at klagerens erhvervsrejseforsikring var slettet i juli 2022 på grund af manglende præmiebetaling.

Nævnet har i forhold til familieforsikringen lagt vægt på, at klageren har modtaget sin bagage og derfor ikke har krav på dækning for bortkommet bagage.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

101004

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck