

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. september 2024 blev i sag nr. 101796:

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 10/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Ved min ankomst til [udenlandsk lufthavn tæt på den danske grænse] udeblev min bagage, som først ankom 4 dage efter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At forsikringsselskabet refunderer de udgifter jeg har haft i forbindelse med erstatningskøb."

Selskabet har den 9/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over, at Alm. Brand Forsikring har afvist at dække klagerens erstatningskøb foretaget i forbindelse med forsinket bagage ved hjemkomst til [dansk by].

Efter gennemgang af klagen fastholder Alm. Brand Forsikring, at klageren, jf. forsikringsbetingelserne, ikke er berettiget til at få dækket de erstatningskøb, der er foretaget i forbindelse den forsinkede bagage ved hjemrejsen.

Sagens forløb

Klageren har tegnet rejseforsikring hos selskabet gældende fra den 10. oktober 2022.

Forsikringspolice og forsikringsbetingelser er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog skriftlig anmeldelse fra klageren den 6. marts 2024 om, at hans bagage blev forsinket i [udenlandsk lufthavn] i forbindelse med hans hjemrejse til [dansk by].

Selskabet afviste den 8. marts 2024 i første omgang skaden som følge af, at forsinket bagage i forbindelse med hjemrejse til bopælsland ikke er dækket af rejseforsikringen.

Skadesanmeldelse og afvisningen er fremlagt som bilag B.

Klageren var uenig i afvisningen og henviste til ordlyden af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3.

Selskabet fremsendte herefter en beskrivelse af, at forsinket bagage alene dækkes ved sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i 'udlandet' og ikke på hjemrejsen til Danmark.

Korrespondancen er fremlagt som bilag C.

Klageren fremsendte herefter PIT-rapport til selskabet og redegjorde for, at bestemmelsesstedet i [udenlandsk lufthavn] måtte betegnes som værende i 'udlandet'.

Korrespondancen er fremlagt som bilag D og PIT-rapport som bilag E.

Til dette besvarede selskabet den 11. marts 2024:

'Hvis vi i så fald betragter [udenlandsk lufthavn] som dit bestemmelsessted i udlandet, vil du kunne få erstatning for de rimelige og nødvendige indkøb af tøj, sko og toiletartikler, som du har foretaget i [udenlandsk lufthavn] for at kunne gennemføre den resterende del af din rejse til din bopæl i [dansk by].

Forsikringen dækker bagageforsinkelse med op til 1.000 kr. pr. kuffert pr. påbegyndt døgn frem til tidspunktet, du modtager din kuffert, dog max. 4 døgn.

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige erstatningskøb af tøj og toiletartikler.

Ydermere dækkes lejeudgift til nødvendigt udstyr med maksimalt 4.000 kr. pr. forsinket kuffert ved formålsbestemte rejser som skirejser, golfrejser, dykkerrejser og lignende.

Vær opmærksom på, at den samlede udgift for både erstatningskøb og lejeudgifter ikke kan overstige 4.000 kr. i alt pr. forsinket kuffert.

For at vi kan færdigbehandle sagen skal vi bede dig indsende nedenstående dokumentation:

- *PIR-rapport*
- *Flybilletter (ud- og hjemrejse)*
- *Bagagemærkater*
- *Kvitteringer for erstatningskøb*
- *Oplyse hvornår du modtog bagagen (dato og klokkeslæt)*
- *Kopi af pas (på den/de personer der har forsinket bagage)*
- *Udfylde og returnere vedhæftede fuldmagt'*

Klageren fremsendte herefter den efterspurgte dokumentation i form af blandt andet flybilletter, der viste klagers ankomst til [udenlandsk lufthavn] onsdag den 6. marts 2024 kl. 16.30. Derudover blev der fremsendt kvitteringer for køb foretaget i Danmark den 7. og 8. marts 2024.

Flybilletterne er fremlagt som bilag F og kvitteringerne er fremlagt som bilag G.

Som følge af den fremsendte dokumentation, afviste selskabet kravet den 13. maj 2024 med henvisning til, at købene var foretaget i Danmark og ikke i [udenlandsk lufthavn], hvilket var en betingelse for at få dækket udgifterne.

Korrespondancen er fremlagt som bilag H.

Klageren var fortsat utilfreds med vurderingen og mente ikke, at det fremgik af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækkede forsinket bagage ved hjemkomst til bopælslandet.

Korrespondancen er fremlagt som bilag I.

Selskabet henviste igen til forsikringsbetingelsernes punkt 4.3 om bagageforsinkelse, hvoraf det fremgik, at forsikringen alene dækkede, hvis bagagen var forsinket ved ankomst til bestemmelseslandet i udlandet og ikke ved hjemrejsen, som var det, klageren ønskede dækket.

Korrespondancen er fremlagt som bilag J.

Selskabets klageafdeling modtog herefter en klage fra klageren, hvortil selskabets klageansvarlige fastholdt vurderingen, og meddelte, at bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 4.3 skulle ses i overensstemmelse med, at bagageforsinkelse på hjemrejsen ikke er dækket og at selskabet allerede havde imødekommet klagerens ønske om at dække udgifterne til erstatningskøb foretaget i [udenlandsk lufthavn], for at kunne gennemføre rejsen hjem til [dansk by].

Korrespondancen er fremlagt som bilag K.

Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3 under 'bagageforsinkelse', 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 relation til forsinkelsens varighed.

Sikrede skal dokumentere både forsinkelsen og indkøbet med originaldokumentation'.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3.1, at:

Forsikringen erstatter rimelige og nødvendige erstatningskøb til tøj, sko og toiletartikler med indtil 1.000 kr. pr. påbegyndt døgn pr. forsinket kuffert, dog højest 4.000 kr. i alt pr. forsinket kuffert.

Hvis bagageforsinkelsen kun omfatter toiletartikler dækker forsikringen med maks. 1.000 kr. for alle sikrede personer.

Dog kan den samlede erstatning efter punkt 4.3.1 og punkt 4.3.2 ikke overstige 4.000 kr. i alt pr. forsinket kuffert.

Selskabet fastholder sin vurdering

Alm. Brand Forsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde sin vurdering af, at klageren ikke har krav på at få dækket erstatningskøb foretaget i forbindelse med den forsinkede bagage på klagerens hjemrejse til Danmark.

Klageren har anført, at hans bagage ved ankomst til [udenlandsk lufthavn] blev forsinket med 4 dage og at selskabet skal refundere de udgifter, der har været afholdt i forbindelse med de foretagne erstatningskøb.

Selskabet er af den opfattelse, at det ikke er 'rimeligt og nødvendigt' at indkøbe tøj efter hjemkomsten til Danmark, da det må antages, at klageren ikke har medbragt alt sit tøj på rejsen og derfor har sin øvrige garderobe til rådighed.

Selskabet gør gældende, at det konkret fremgår af forsikringsbetingelserne, at formålet med at give erstatning ved bagageforsinkelse netop er at afhjælpe et akut behov, så rejsen kan gennemføres uden større vanskeligheder, jf. punkt 4.3.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at klagerens ankomst til [dansk by] er slutdestination, og derfor anses det ikke som værende en del af rejsen. Der har derfor ikke været noget grundlag for, at man har haft akut behov for at købe tøj, sko og toiletartikler efter endt rejse. Der henvises til klagers flybilletter i bilag F.

Selskabet skal samtidig bemærke, at selskabet har valgt at imødekomme klagerens ønske om at få dækket udgifter, der har været afholdt for at kunne gennemføre den resterende del af hjemrejsen fra [udenlandsk lufthavn] til [dansk by].

Klageren har dog ikke foretaget erstatningskøb i overensstemmelse med det dækningstilsagn som selskabet har anerkendt, hvorfor klageren har afskåret sig muligheden for at få dækket sine udgifter, idet erstatningskøbene først blev foretaget dagen efter hjemkomst til Danmark den 7. marts 2024 og derfor ikke har været til brug for rejsen fra [udenlandsk lufthavn] til [dansk by] dagen forinden. Der henvises til kvitteringerne i bilag G.

Selskabet henviser til AK 69.130 som omhandler afslag på dækning for erstatningskøb efter bagageforsinkelse foretaget efter hjemkomsten. Klageren havde foretaget erstatningskøb på bestemmelsesstedet på i alt 2.203,25 kr., som blev dækket af selskabet. Klageren foretog efterfølgende erstatningskøb på i alt 2.700 kr. efter hjemkomsten til Danmark, hvilket blev afvist. Nævnet lagde vægt på, at dækningstilsagnet i betingelserne alene gav dækning for rimelige og nødvendige udgifter til erstatningskøb, når indskreven bagage er forsinket en vis tid til bestemmelsesstedet uden for bopælslandet. Nævnet fastslog derfor, at køb ikke kunne foretages efter hjemkomsten, da sådanne køb ikke kunne anses for nødvendige i forhold til at have sin øvrige garderobe til rådighed.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående derfor, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav mod selskabet og derfor ikke er berettiget til dækning for de erstatningskøb, der blev foretaget i forbindelse med den forsinkede bagage."

Klageren har i mail af 24/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jf. Alm. Brand police pkt. 4.3 fremgår det at 'Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage bliver forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet'.

Eftersom sikrede er bosiddende i Danmark og landede i [land] er betingelsen opfyldt.

Det fremgår ingen steder at Alm. Brand betingelser ikke gælder ved hjemrejse."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"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.

Sikrede skal dokumentere både forsinkelsen og indkøbet med originaldokumentation. 4.3.1 Forsikringen erstatter rimelige og nødvendige erstatningskøb til tøj, sko og toiletartikler med indtil 1.000 kr. pr. påbegyndt døgn pr. forsinket kuffert, dog højest 4.000 kr. i alt pr. forsinket kuffert."

Nævnet udtaler:

Klagerens bagage var forsinket, da han den 6/10 2023 landede i en udenlandsk lufthavn tæt på den danske grænse, hvorfra han skulle videre til sin bopæl i Danmark. Klageren ønsker, at selskabet yder dækning for erstatningskøb som følge af forsinket bagage. Selskabet har tilbudt at dække eventuelle erstatningskøb, som klageren måtte have foretaget for at kunne komme fra den udenlandske lufthavn til sin bopæl i Danmark. Selskabet har afvist at dække klagerens erstatningskøb, under henvisning til, at de er foretaget efter hans hjemkomst til sin bopæl, hvorfor købene ikke er rimelige og nødvendige.

Selskabet har anført, at det "fremgår af forsikringsbetingelserne, at formålet med at give erstatning ved bagageforsinkelse netop er at afhjælpe et akut behov, så rejsen kan gennemføres

Ankenævnet for Forsikring

6.

101796

uden større vanskeligheder, jf. punkt 4.3. Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at klagerens ankomst til [dansk by] er slutdestination, og derfor anses det ikke som værende en del af rejsen. Der har derfor ikke været noget grundlag for, at man har haft akut behov for at købe tøj, sko og toiletartikler efter endt rejse".

Klageren har anført, at "Jf. Alm. Brand police pkt. 4.3 fremgår det at 'Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage bliver forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet'. Eftersom sikrede er bosiddende i Danmark og landede i [land] er betingelsen opfyldt. Det fremgår ingen steder at Alm. Brand betingelser ikke gælder ved hjemrejse".

Det fremgår af klagerens kvitteringer, at erstatningskøbene er foretaget den 7/10 2023 og den 8/10 2023., og at klageren har købt en parfume, sokker, undertøj, shampoo, t-shirts og en skjorte.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3, at "forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage bliver forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet i udlandet. ... 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".

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens erstatningskøb er foretaget efter hjemkomsten til Danmark, og dermed efter, at rejsen er afsluttet, hvorfor der ikke har været tale om køb, der kunne sikre, at rejsen kunne gennemføres.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

101796

Nævnet har henset til, at klageren har købt genstande, som man sædvanligvis har i en almindelig husstand.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand