

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. juni 2025 blev i sag nr. 103066:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 11/2 2025 har klageren bl.a. anført:

"Vi tjekkede to stk. rygsække ind på flyvning til [destination] 28.06.2024. Bagagen kom aldrig frem, men blev leveret til os på vores hjemmeadresse samme dag som vi selv kom hjem 18.07.2024. Ferien var en vandreferie med planlagte flerdages vandreture med overnatning på bl.a. campingpladser og refuges. Som konsekvens af bagageforsinkelsen manglede vi følgende medbragte udstyr, der var kritisk for vores mulighed for at gennemføre den planlagte rejse: 1 telt, 2 liggeunderlag, 2 vandrerygsække, Trangia (køkkengrej) og andre vandretursrelaterede genstande såsom f.eks. snor, kniv, tallerkener, lommelygter, guides og kort mv. Det var ikke muligt at leje tilsvarende udstyr. Vi ønskede ikke at genanskaffe udstyret, da vi længe forventede at vores bagage ville nå frem og omkostningen til dette ville være høj. For at kunne gennemføre ferien anskaffede vi så lidt udstyr som muligt (da det skulle bæres i små dagstursrygsække), og omlagde overnatningerne til hotel, hvor nødvendigt.

Efter anmeldelsen af skaden fik vi tilkendt en erstatning på kr. 184, der alene dækkede dokumenterede udgifter til tøj og toiletsager. I forlængelse af vores klage har vi derudover fået erstatning for indkøb af én lille rygsæk.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det er hævet over enhver tvivl, at vores bagage aldrig nåede frem, og at dette - grundet den planlagte ferieform - har haft væsentlig negativ betydning for vores mulighed for at gennemføre ferien. Det er på samme måde også indlysende, at vi i den forbindelse havde ekstra udgifter: Vi kunne vælge mellem at anskaffe nyt udstyr eller omlægge ferien til anden overnatning end camping/refuge og en mindre grad af selvhushold. Vi ønsker på den baggrund, at Codan erstatter med det maksimale beløb for bortkommet bagage = 2 (stk. bagage) * 4 (max dage) * 1351 (max-beløb pr. dag) kr., uanset, at vi ikke kan dokumentere udgifter i form af netop toiletsager og tøj i denne størrelsesorden. Alternativt ønsker vi, at vores bortkomne udstyr betragtes som parallelt med

f.eks. bortkommet golfudstyr, og at vi erstattes med en anslået lejeværdi for tilsvarende udstyr, jfr. betingelserne for bortkommet udstyr. Det var dog som sagt ikke muligt at leje telt, underlag, køkkenudstyr osv. Dokumentation for bortkommen bagage og vores rejseplan, der illustrerer vores planlagte vandreture og overnatninger."

Selskabet har den 14/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over, at Codan Forsikring alene har anerkendt delvis dækning for klagers anmeldelse vedrørende 2 stk. forsinkede bagage, som ikke nåede frem på klagers rejse.

Efter gennemgang af klagen fastholder Codan Forsikring, at klageren, jf. forsikringsbetingelserne, ikke er berettiget til yderligere dækning på rejseforsikringen for det anmeldte forhold.

Sagens forløb

Klager er omfattet af en rejseforsikring gældende fra den 17. januar 2024.

Forsikringspolice og forsikringsbetingelser er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog skriftlig anmeldelse fra klager den 29. juli 2024 om, at deres bagage bortkom under deres udrejse den 28. juni 2024 til [destination], og at bagagen først blev modtaget på klagers hjemadresse den 18. juli 2024 efter endt ferie.

Skadesanmeldelse er fremlagt som bilag B.

For at kunne behandle sagen, anmodede selskabet om, at der blev fremsendt kvitteringer for diverse udlæg afholdt til beklædningsgenstande samt toiletartikler i forbindelse med den manglende bagage på ferien.

Kvitteringerne er fremlagt som bilag C.

Som følge af de fremsendte kvitteringer, blev der den 24. september 2024 opgjorde selskabet en erstatning til klager.

Opgørelsen er fremlagt som bilag D.

Erstatningen på i alt 184,15 kr. blev herefter udbetalt til klager.

Den 2. oktober 2024 modtog selskabet klagers indsigelse:
'... Jag har en række kommentarer og indsigelser til afgørelsen ovenfor.

Vedr. Opgørelse af skaden mht. dækning af rimelige og nødvendige udgifter til toiletartikler og beklædningsgenstande

Bilag 6: Den købte artikel er en soltop. Jeg vil gerne bede om, at I her - ud fra en rimelighedsbetragtning og på baggrund af det samlede meget beskedne godkendte beløb under denne bestemmelse - vælger at lade tvivlen komme mig til gode, og derfor godkender dette bilag.

Bilag 5: Der er tale om transport til lufthavnen (fra ... By til ... Lufthavn. Vi valgte at tage til lufthavnen mhp. at begrænse vores skade ved at gøre hvad vi kunne for at komme i besiddelse af vo-

res bagage - vi havde fået besked i luftfartsselskabets app om, at bagagen ville blive leveret til ... Lufthavn 1. juli, men modtog ikke en bekræftelse på dette. det var ikke muligt telefonisk - trods gentagne forsøg - at få bekræftet om vores bagage var der eller ej. vi tog derfor til lufthavnen i håbet om at finde bagagen dér - det lykkedes desværre ikke. Da vi jfr. forsikringsbestemmelserne har pligt til at begrænse skaden, vil jeg også her bede om, at I pr. kulance dækker denne udgift.

Vedr. Erstatning for forsinket udstyr

I forbindelse med vores bagageforsinkelse manglende vi følgende medbragt udstyr, der var kritisk for vores mulighed for at gennemføre den planlagte rejse: 1 telt, 2 liggeunderlag, 2 vandrygsække, Trangia (køkkengrej) og andre vandretursrelaterede genstande såsom f.eks. snor, kniv, tallerkener, lommelygter, gides og kort mv. Jeg har i min oprindelige anmeldelse vedlagt vores rejseplan, hvoraf det fremgår, at vandring og camping var en central del af vores rejse. Dette kunne vi ikke gennemføre, da vores udstyr ikke kom frem. Da det ikke var muligt at leje tilsvarende udstyr, måtte vi omlægge rejsen til anden overnatning og forplejning. Da vi derudover stod med kun én meget lille dagsturs-rygsæk til to personer i næsten tre uger, valgte vi at indkøbe en lille rygsæk og nogle få, praktiske genstande for at kunne klare os.

På denne baggrund vil jeg bede om, at vi får refunderet direkte udgifter til følgende udstyr:

Fra bilag 4: Snor og kniv, ialt 10,9 Euro

Bilag 3: Lille rygsæk, 115 Euro.

Derudover vil jeg gøre gældende, at det vil være 'ordentligt' at vi får en vis compensation for vores uforskyldte merudgifter til overnatning og forplejning i forlængelse af en endog meget massiv bagageforsinkelse med en sum, der pr. overslag svarer til hvad det ville have kostet os at anskaffe det nødvendige udstyr til at gennemføre den planlagte ferie - det var som sagt ikke muligt at leje det beskrevne udstyr. Jeg har i min oprindelige anmeldelse angivet et meget konservativt overslag på dette.

En 'ordentlig' forsikring?

Givet, at det må være hævet over enhver rimelig tvivl, at vores massive bagageforsinkelse (den kom aldrig frem ...) naturligvis har medført merudgifter og gene for os, er jeg i denne sag noget forbløffet over, at vores 'ordentlige' forsikring - som Codan hævder at være - administrerer vores skade alene ifølge forsikringens bogstav og ikke på nogen måde dens ånd. Vores ferieform har medført, at vi ikke 'passer ind' i standardbestemmelserne - vi ønskede ikke at bære på tøj og toilet-sager i de rygsække vi jo ikke havde (!) - men hvis vi havde opført os mere 'almindeligt', ville det have kunnet udløse erstatning på op mod 2*4*1351 kr. Ved den aktuelle erstatning har Codan dermed 'sparet' op til 2*4*1351 minus 184 kr. på vores skade. Det giver os naturligvis anledning til at overveje vores fortsatte engagement. ... "

Den 14. oktober 2024 besvarede selskabet følgende:

'... Jeg har behandlet sagen ud fra jeres forsikringsbetingelser, her dækker forsikring rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler ud fra kvitteringer. Jeg følger betingelserne, hvilket jeg vil sige er ordentligt.

Jeg kan ikke bare udbetale erstatning for noget, der ikke er omfattet af jeres forsikringsbetingelser.

Jeg imødekommer den yderligere erstatning på 14 EUR, men kan dog ikke imødekomme jeres yderligere krav om erstatning, såsom kniv og snor, da dette ikke er omfattet af dækningen.'

Herefter blev der udbetalt yderligere 104,45 kr. i erstatning.

Klager var fortsat uenig i selskabets opgørelse og efterspurgte en skriftlig begrundelse fra selskabet den 30. oktober 2024.

Korrespondancen er fremlagt som bilag E.

Selskabet svarede den 31. oktober 2024 følgende: *'... Jeg henviser igen til dine forsikringsbetingelser, hvor forsikring dækker rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler. Dertil er der jo ikke tale om lejet udstyr. ... '*

Den 24. november 2024 klagede klager herefter til selskabets klageafdeling.

Klagen er fremlagt som bilag F.

Den 27. november 2024 besvarede selskabets klageansvarlig følgende:

'... Tak for din henvendelse, som jeg besvarer i min egenskab af klagebehandler i Codan.

Jeg har nu haft lejlighed til at gennemgå sagen og skal beklage, at du har haft grund til at klage over os.

Du rejseforsikring omfatter blandt andet dækning, når du under en rejse, ikke modtager din bagage som planlagt efter ankomst til rejsedestinationen.

Der er dækning for de dokumenterede ekstraudgifter til indkøb af nødvendigt tøj, sko og toiletartikler med op til 1.351 DKK pr. kuffert, pr. påbegyndt døgn (maks. 4 døgn). Dertil dækkes der ekstraudgift til leje af udstyr.

Forsikringen dækker ikke udgifter, du har haft til transport, ophold, forplejning, eller indkøb af genstande som ikke kan betegnes som tøj, sko eller toiletartikler.

Vi har derfor i denne sag givet dig erstatning for dine udgifter til tøj og toiletartikler med i alt 38,69 EUR svarende til 288 DKK.

Det er forståeligt, at I har haft behov for at købe en rygsæk til jeres indkøbte genstande, hvorfor vi burde have erstattet denne.

For en afslutning af sagen vil vi ligeledes tilbyde jer at dække udgiften på kniv, snor og transport, pr. kulance.

Vi skal derfor venligst bede jer vende retur med svar på, om I vil acceptere tilbuddet om en mererstatning på i alt 145,90 EUR svarende til 1.086,05 DKK, til fuld og endelig afgørelse.'

Den 8. december 2024 modtog selskabets fagkonsulent en mail fra klager med anmodning om udbetaling af udgifter for indkøb af rygsæk, som der var fremsendt kvittering på. Klager afviste samtidig selskabets tilbud om en kulance på i alt 1.086,05 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Korrespondancen er fremlagt som bilag G.

Selskabets fagkonsulent udbetalte herefter erstatning for den indkøbte taske med i alt 857,90 kr. i henhold til kvitteringen i bilag C:

'... Jeg har overført erstatning for den indkøbte taske med 115 EUR svarende til 857,90 DKK. Beløbet vil være tilgængeligt indenfor 3-5 bankdage. ... '

Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7, jf. bilag A, s. 16 under 'forsinket bagage' fremgår følgende:

'7.1 Vi dækker Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage eller udstyr er forsinket i mere end seks timer i forhold til ankomst til rejsemålet.

Vi dækker dine rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler.

Vi dækker herudover forsinket udstyr som klapvogn, ski- og golfudstyr eller lignende med op til det beløb, du betaler for at leje tilsvarende udstyr i den periode, hvor dit eget udstyr er forsinket.

Vi dækker ikke, hvis din bagage bliver forsinket på hjemrejsen.

Det er en betingelse for erstatning, at du kan fremvise et bagagebevis og en PIR-rapport (Property Irregularity Report).'

'7.2 Sådan erstatter vi

Vi erstatter med op til 1.351 kr. (2024) pr. kuffert, pr. påbegyndt døgn, dog maksimalt fire døgn pr. person.'

'7.3 Ved skade

Når du kommer hjem, skal du anmelde begivenheden til os. Samtidig skal du sende os et bagagebevis for den indskrevne bagage, dokumentation for forsinkelsen fra rejsearrangøren eller transportselskabet, fx en PIR-rapport (Property Irregularity Report), dokumentation for hvornår du fik bagagen igen og originale kvitteringer for dine udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler.'

Selskabet fastholder sin vurdering

Codan Forsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde sin vurdering af, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning som følge af den forsinkede bagage under rejsen.

Selskabet gør gældende, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er forsikringstageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Denne bevisbyrde ses ikke at være løftet.

Klager har gjort gældende, at selskabet skal erstatte det maksimale beløb for bortkommet bagage, dvs. 2 stk. bagage i 4 dage = i alt 10.808 kr. uanset, at udgifterne ikke kan dokumenteres.

Klager har subsidiært gjort gældende, at selskabet skal betragte klagers forsinkede udstyr som parallelt med f.eks. bortkommet golfudstyr, og at klager erstattes med en anslået lejeværdi for tilsvarende udstyr i henhold til betingelserne for bortkommet udstyr.

Selskabet bemærker, at det i henhold til gældende retspraksis påhviler klager at dokumentere skadens omfang. Da der ikke foreligger øvrig dokumentation for, at erstatningskøb er foretaget under rejsen ud over de udgifter, der allerede er blevet dækket af selskabet på i alt DKK 1.146,50, ser selskabet ikke anledning til at imødekomme klagers krav om yderligere erstatning som følge af bagageforsinkelse, jf. bilag C.

Selskabet har på trods af den manglende dokumentation for afholdte udgifter tilbudt klager en mererstatning på i alt 1.086,05 kr., hvilket klager ikke har accepteret.

Selskabet bemærker, at formålet med at dække erstatningskøb som følge af forsinkelse, er at give klager mulighed for at afhjælpe et akut behov således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder.

Selskabet anerkender, at der som udgangspunkt ville have været dækning for eventuelle udgifter til leje af telt, underlag samt køkkenudstyr under rejsen i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 7.1. Idet klager ikke har afholdt udgifter til leje af udstyr, har klager ikke lidt noget tab i form af ekstraudgifter, hvorfor der ikke kan tilbydes dækning herfor.

Selskabet finder derfor ikke grundlag for at erstatte klagers forsinkede udstyr med en anslået lejeværdi for tilsvarende udstyr, idet der ikke er dokumenteret et økonomisk tab.

Klager har i øvrigt gjort gældende, at de har haft ekstraudgifter som følge af at omlægge ferien til anden overnatning end camping/refuge og en mindre grad af selvhushold.

Selskabet bemærker, at det fremgår af klagers fremlagte bilag '[destination] sommer 2024 – Endelig', at klager alene har haft få forudbestilte ophold under rejsen, og at alle ophold, undtagen en enkelt, kunne afbestilles forinden.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at der ikke har været afholdt ekstraudgifter til overnatning under rejsen som følge af omlægningen af ferien, og selskabet har i øvrigt ikke modtaget noget konkret dokumentation på, at dette skulle være tilfældet.

På det foreliggende grundlag må selskabet fastholde, at klager ikke har sandsynliggjort sit øvrige krav mod selskabet som følge af den forsinkede bagage og derfor ikke er berettiget til yderligere erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne."

Klageren har i brev af 25/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Udgifter til dækning af udstyr

Codans skriver: *'Selskabet anerkender, at der som udgangspunkt ville have været dækning for eventuelle udgifter til leje af telt, underlag samt køkkenudstyr under rejsen i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 7.1. Idet klager ikke har afholdt udgifter til leje af udstyr, har klager ikke lidt noget tab i form af ekstraudgifter, hvorfor der ikke kan tilbydes dækning herfor.'*

Bemærkning hertil: Vi kontaktede kort tid efter at bagagen var bortkommet, Codan telefonisk med spørgsmål til, hvordan vi var dækket i fht. Det forsinkede/bortkomne udstyr, herunder telt. Det blev oplyst, at telt og andet udstyr indtjekket i vores almindelige bagage ikke var omfattet af bestemmelsen om erstatningsudstyr. Dette er i modstrid med, hvad der nu oplyses, og det er naturligt, at vi derfor ikke har påtaget os ekstraudgifter i forb. Med leje/køb af f.eks. et erstatningstelt.

2. Ekstraudgifter til anden overnatning mv.

Codan skriver: *'Klager har i øvrigt gjort gældende, at de har haft ekstraudgifter som følge af at omlægge ferien til anden overnatning end camping/refuge og en mindre grad af selvhushold. Selskabet bemærker, at det fremgår af klagers fremlagte bilag '[destination] sommer 2024 – Endelig', at klager alene har haft få forudbestilte ophold under rejsen, og at alle ophold, undtagen en enkelt, kunne afbestilles forinden. Selskabet er derfor af den opfattelse, at der ikke har været afholdt ekstraudgifter til overnatning under rejsen som følge af omlægningen af ferien, og selskabet har i øvrigt ikke modtaget noget konkret dokumentation på, at dette skulle være tilfældet.'*

Bemærkning hertil: Selskabet må have fejllæst vores rejseplan. Af planen fremgår det, at vi havde planlagt sikre overnatning på camping følgende nætter:

- 29. og 30. Juni samt 1. og 2. Juli i
- 3., 4., 5., 6. og 7. Juli i ... og
- 13. og 14. Juli i

Samt evt. følgende yderligere overnatninger på camping (fremgår som alternativer til reservationer, der kunne afbestilles, men var gode at have i baghånden, jfr. rejseplanen):

- 8. og 9. Juli i
- 15. juli i

Dvs. At vi samlet set havde påregnet 11 overnatninger i telt, og derudover 3 eventuelle, dvs. 14 overnatninger i alt, som vi ikke kunne gennemføre til den forventede omkostning, da vi i stedet måtte overnatte på hotel.

Vi har naturligvis ikke fremsendt dokumentation for hotelovernatninger, eftersom Codan har afvist, at dette kunne være omfattet – derfor er det ikke rimeligt at lægge os til last, at vi ikke har dokumenteret ekstraudgifter til dette. Vi vil lægge til grund, at det må anses for at være forventeligt, at vi har haft behov for at skaffe os alternativ overnatning i de nævnte nætter generelt. Nogle af overnatningerne kan vi dokumentere specifikt (herunder), men vi har overnattet på hotel i tilsvarende prisleje alle de anførte nætter:

- 1 bilag ... : 13-14. juli i ... (902 kr.) og 5.-7. juli i ... (kr. 1270).
- 2 bilag ... : 4. og 7. Juli i ... (75,30+82,20 Euro)
- 1 bilag ... : ... (1611,17 kr.).
- 1 bilag ... : ... (914 kr.)"

Selskabet har i brev af 9/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har gjort gældende, at han kort tid efter at bagagen var bortkommet kontaktede selskabet telefonisk med spørgsmål om, hvordan de var dækket i forhold til det forsinkede/bortkomne ud-

styr, herunder telt og at det blev oplyst, at telt og andet udstyr ikke var omfattet af bestemmelsen om erstatningsudstyr.

Selskabet bemærker hertil, at der ikke i selskabets sagshistorik kan fremfindes, at der skulle have været en sådan telefonisk samtale med klager omkring dette, og at det i øvrigt fremgår af både klagers anmeldelse af 29. juli 2024 samt igen af mail fra klager af 2. oktober 2024, at det ikke var muligt for klager at leje tilsvarende udstyr, hvorfor de valgte at omlægge rejsetypen og overnatningen.

Der henvises til bilag B og korrespondancen fremlagt under sagsforløbet i 1. klagesvar.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at der er modstrid med klagers nuværende udtalelse og klagers tidligere udtalelse i sagen, og at der lægges vægt på de første udtalelser i sagen.

Klager har endvidere anført, at deres forventede udgift til overnatning på camping ville have været mindre end den udgift de endte med at have til overnatning på hotel.

Selskabet bemærker hertil, at der i forbindelse med bagageforsinkelse slet ikke er dækning for udgifter til overnatning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.1, jf. bilag A, s. 16 og at klagers omlægning af ferien i forhold til den planlagte overnatning således ikke er relevant for sagen.

Dette beklager selskabet ikke er blevet tydeliggjort i 1. klagesvar.

Selskabet fastholder således, at klager ikke har sandsynliggjort sit øvrige krav mod selskabet som følge af den forsinkede bagage og derfor ikke er berettiget til yderligere erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne."

Klageren har i mail af 14/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

- 1) "Uanset, at Codan ikke kan dokumentere vores opkald, er det korrekt, at vi var i telefonisk dialog med Skadeservice om morgenen samme dag som vi efterfølgende tog bussen ud til lufthavnen for at tjekke, om bagagen skulle være dér (dato fremgår af tidligere fremsendt bilag for bus).
- 2) Codan påpeger, at vores info i første klagesvar vedr. udgifter til evt. overnatning i forbindelse med skift fra camping til hotel ikke er relevant. Til dét vil vi blot bemærke, at Codan selv udfordrede vores øgede udgifter til dette i klagesvar 1 ud fra en fejlfortolkning af vores rejseplaner. Dette har vi korrigeret i vores klagesvar 1. Vi har tidligere i sagen fået erstatning for ting, vi tidligere havde fået at vide ikke var dækket, men som senere oplyses burde være dækket (taske), så vi er efterhånden meget i tvivl om rammerne for forsikringens dækning.
- 3) Vi har derudover ikke yderligere at tilføje til sagen. Grundlæggende ønsker vi blot at få prøvet, om det er korrekt, at en så klar bagageforsinkelse (-udeblivelse) med tydelig konsekvens for vores planlagte rejse, med rimelighed kun dækkes med så beskedent et beløb, som Codan har lagt til grund."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"7 Forsinket bagage

7.1 Vi dækker

Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage eller udstyr er forsinket i mere end seks timer i forhold til ankomst til rejsemålet.

Vi dækker dine rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler.

Vi dækker herudover forsinket udstyr som klapvogn, ski- og golfudstyr eller lignende med op til det beløb, du betaler for at leje tilsvarende udstyr i den periode, hvor dit eget udstyr er forsinket.

Vi dækker ikke, hvis din bagage bliver forsinket på hjemrejsen.

Det er en betingelse for erstatning, at du kan fremvise et bagagebevis og en PIR-rapport (Property Irregularity Report).

7.2 Sådan erstatter vi

Vi erstatter med op til 1.309 kr. (2023) pr. kuffert, pr. påbegyndt døgn, dog maksimalt fire døgn pr. person.

7.3 Ved skade

Når du kommer hjem, skal du anmelde begivenheden til os. Samtidig skal du sende os et bagagebevis for den indskrevne bagage, dokumentation for forsinkelsen fra rejsearrangøren eller transportselskabet, fx en PIR-rapport (Property Irregularity Report), dokumentation for hvornår du fik bagagen igen og originale kvitteringer for dine udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste den 28/6 2024 på vandreferie med planlagt hjemrejse den 18/7 2024. På udrejsen checkede de to rygsække ind, som aldrig kom frem til destinationen, og som de modtog på hjemmeadressen ved hjemkomsten. Rygsækkene indeholdt blandt andet telt, liggeunderlag, køkkenudstyr, snor, kniv, tallerkener, lommelygter, guides og kort. Selskabet har dækket klagerens udgift til tøj, toiletartikler og en rygsæk med 1.146,50 kr. Selskabet har afvist at dække leje af vandredstyr og merudgifter til overnatning grundet feriens omlæggelse. Selskabet har tilbudt en kulancemæssig dækning af udgifter til kniv, snor og transport med 1.086,05 kr. til fuld og endelig afgørelse, hvilket klageren har afslået. Klageren ønsker, at selskabet betaler 10.808 kr. i erstatning svarende til dækningsmaksimum ved forsinket bagage. Alternativt ønsker klageren, at det bortkomne udstyr dækkes på samme måde som golfudstyr, og at det erstattes med den anslåede lejeværdi.

Klageren har anført, at "det er hævet over enhver tvivl, at vores bagage aldrig nåede frem, og at dette - grundet den planlagte ferieform - har haft væsentlig negativ betydning for vores mulighed for at gennemføre ferien". Klageren har anført, at det ikke var muligt at leje det manglende

udstyr på rejsedestinationen. Klageren har oplyst, at der har været ekstraudgifter til overnatning, idet de på grund af manglende udstyr måtte omlægge ferien til anden overnatning end camping. Klageren har anført, at han kontaktede selskabet telefonisk kort tid efter, at bagagen var bortkommet, og at selskabet oplyste, at "telt og andet udstyr indtjekket i vores almindelige bagage ikke var omfattet af bestemmelsen om erstatningsudstyr. Dette er i modstrid med, hvad der nu oplyses, og det er naturligt, at vi derfor ikke har påtaget os ekstraudgifter i forb. Med leje/køb af f.eks. et erstatningstelt". Klageren har anført, at han ikke fremsendte dokumentation for hotelovernatninger, eftersom at selskabet har "afvist, at dette kunne være omfattet – derfor er det ikke rimeligt at lægge os til last, at vi ikke har dokumenteret ekstraudgifter til dette. Vi vil lægge til grund, at det må anses for at være forventeligt, at vi har haft behov for at skaffe os alternativ overnatning i de nævnte nætter generelt. Nogle af overnatningerne kan vi dokumentere specifikt (herunder), men vi har overnattet på hotel i tilsvarende prisleje alle de anførte nætter: 1 bilag ... : 13-14. juli i ... (902 kr.) og 5.-7. juli i ... (kr. 1270), 2 bilag ... : 4. og 7. Juli i ... (75,30+82,20 Euro), 1 bilag ... : ... (1611,17 kr.), 1 bilag ... : ... (914 kr.)".

Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at de er berettiget til dækning ud over det allerede erstattede beløb på 1.146,50 kr. Selskabet har anført, at det manglende udstyr til vandring/camping ville være dækket på samme måde som golfudstyr, men at klageren ikke har lejet udstyr på destinationen, hvorfor han ikke har haft et økonomisk tab. Selskabet har anført, at dækningen for bagageforsinkelse ikke dækker udgifter til overnatning. Selskabet har anført, at der i sagshistorikken ikke kan fremfindes oplysninger om en telefonisk samtale med klageren om leje af udstyr. Selskabet har anført, at det fremgår af klagerens anmeldelse af 29/7 2024 og af mail fra klageren af 2/10 2024, at "det ikke var muligt for klager at leje tilsvarende udstyr, hvorfor de valgte at omlægge rejsetypen og overnatningen".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1, at forsikringen dækker "dine rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler. Vi dækker herudover forsinket udstyr som klapvogn, ski- og golfudstyr eller lignende med op til det beløb, du betaler for at leje tilsvarende udstyr i

Ankenævnet for Forsikring

11.

103066

den periode, hvor dit eget udstyr er forsinket. Vi dækker ikke, hvis din bagage bliver forsinket på hjemrejsen".

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen ved bagageforsinkelse dækker rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler, og at klageren har fået dækket de udgifter til tøj og toiletartikler, som klageren har fremlagt dokumentation for.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at forsikringen ikke indeholder dækning til merudgifter til transport eller overnatning som følge af forsinket bagage.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringen dækker lejeudgift til manglende udstyr, men at klageren ikke ses at have haft udgift hertil. Nævnet bemærker, at klageren har oplyst, at det ikke var muligt at leje tilsvarende udstyr.

Nævnet har ikke grundlag for at fastslå, at selskabet under rejsen skulle have oplyst til klageren, at forsikringen ikke dækker lejeudgift til manglende udstyr. Nævnet kan derfor ikke – som tilfældet var i sag 54772 – pålægge selskabet at betale compensation på skønsmæssigt grundlag for udgift til indkvartering.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103066



Jens Kruse Mikkelsen
formand