665/03

Den 17. februar 2003 blev i sag nr. 58.660:

xxxxx xx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet
Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med bagageforsinkelse.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet indgående redegjort for sagsforløbet i forbindelse med bagagens forsinkelse. Klageren påstår selskabet tilpligtet at erstatte afholdte telefon- og hoteludgifter foranlediget af, at klageren ønskede at afvente sin bagage.

Selskabet har i skrivelse af 7/8 2002 til nævnet redegjort for sagen baggrund således:

> "Nærværende sag omhandler, hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning i forbindelse med bagageforsinkelse i henhold til en rejse- og afbestillingsforsikring.
>
> Ved anmeldelse, modtaget af ALKA forsikring den 27. marts 2002, anmeldte klager at under en ferierejse til Mexico med ankomst den 8. februar 2002 var klagers bagage blevet forsinket, og denne var først kommet frem den 11 . februar 2002.
>
> Anmeldelsen blev videregivet til SOS International, der behandlede skaden på vegne af ALKA forsikring.

Klager fik herefter udbetalt erstatning for de dokumenterede udgifter til tøj og toiletartikler samt erstatning for telefonopkald fra skadestedet til SOS International i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 10.

Ved brev af 28. april 2002 gjorde klager krav på yderligere erstatning. Klager oplyste, at de fra skadestedet havde ringet til SOS International og forespurgt, om der ville være mulighed for, at få dækket hotelregning, såfremt de blev på stedet og afventede deres bagage Efter rejseplanen skulle klager være rejst videre med bus den 9. februar 2002. Klager oplyste, at de ved denne henvendelse havde fået bekræftelse på, at der inden for forsikringens dækningsmaksimum ville være dækning af udgiften til hotel. Det var klagers, opfattelse, at de havde fået at vide, at der var dækning af alle telefonudgifter vedrørende sagen. Endvidere var klager uforstående overfor, at de kun havde modtaget erstatning for tre personer, når de havde været fire personer af sted på rejsen.

...

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 10 fremgår det, at der ydes erstatning for udgifter til nødvendige indkøb med indtil kr. 500 pr. påbegyndt døgn, dog ikke mere end kr. 1.500 pr. begivenhed pr. sikret person, såfremt bagagen er mere end 6 timer forsinket i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet udenfor Danmark.

Dette er en erstatning for dokumenterede udgifter og ikke en kompensation. Der kan således kun ydes erstatning i henhold til dokumentation af afholdte udgifter i overensstemmelse med de indsendte bilag.

Af vores system med referat af samtalen med kunden fremgår det ikke, at klager er blevet lovet dækning af hotelregning. Tillige af klagen til ankenævnet fremgår det ikke, at klager i telefonen har fået tilsagn om, at der var dækning for udgiften til hotel, mens klager ventede på bagagen.

Klager har i forbindelse med sagen haft udgifter til at ringe til flyselskaberne, for at undersøge, hvor deres bagage befandt sig. Der kan ikke ydes erstatning for denne udgift, da forsikringen alene yder dækning for indkøb af tøj og toiletartikler.

Flyselskabet har undersøgt, hvor klagers bagage befandt sig, og det har således ikke været nødvendigt for klager at foretage de mange opringninger for at undersøge, hvor deres bagage befandt sig. Disse opringninger kan derfor ikke anses for relevante for sagen, og der kan ikke ydes erstatning for disse. Der kan således kun ydes erstatning for opringninger til SOS International i forbindelse med sagen, hvilket er sket.

Da forsikringen ikke yder erstatning for udgiften til hotel og klager ikke i forbindelse med sine opkald til SOS International har fået tilsagn om, at der var dækning herfor, skal vi fastholde, at der ikke kan udbetales yderligere erstatning i denne sag.

For så vidt angår den anvendte kurs for udbetaling af erstatning, skal vi gøre opmærksom på, at der er anvendt en gennemsnitskurs for skadetidspunktet. Såfremt dette ikke stemmer overens med klagers faktiske udgift, kan klager indsende vekselnota eller kontoudskrift, og få differencen godtgjort vedrørende de krav, der kan udbetales erstatning for."

Klageren har i skrivelse modtaget i nævnet den 19/10 2002 fremført følgende bemærkninger til det af selskabet anførte:

"Alka henviser i deres svar på min klage endnu en gang til et referat af samtalen med mig, vedrørende en eventuel dækning af min hoteludgift i forbindelse med afventning af bagage. Jeg vil gerne for tredje gang anmode om at få udleveret disse referater, da de helt klart ikke afspejler min opfattelse af den faktiske hændelse. Jeg vil endnu engang hævde at jeg er blevet lovet kompensation for hoteludgift. Idet jeg på to direkte spørgsmål omkring dækning af hoteludgift har fået svaret: 'det er jeg sikker på at de/vi vil se positivt på'. Blot vi ikke oversteg det maksimale dækningsbeløb. Den formulering modsvarer for mig, i den givne situation, at der fra forsikringsselskabet var præcedens for at yde dækning til andre væsentlige udgifter, hvis disse udgifter havde karakter af at man havde hjulpet selskabet til at i møde gå en større skade. Endvidere henholder jeg mig til jeg direkte er blevet lovet dækning for alle telefonudgifter i sagen. Idet svaret på min spørgsmål omkring omkald til foreksempel bank var: 'alle opkald i forbindelse med sagen er dækket - ubegrænset'.

4. 58.660

At Alka henviser til at flyselskabet allerede vidste hvor vores bagage var og at jeg derfor ikke behøvede at foretage opkald til flyselskabet for at eftersporet vores bagage, står i direkte modstrid til min opfattelse af hændelsesforløbet. Og jeg vil derfor gerne have udleveret denne dokumentation som Alka åbenbart er i besiddelse af. Mine telefonopkald til British Airways i Mexico City, London og København resulterede i at ingen vidste hvor vores bagage var. I København kunne de kun se et styk bagage manglede og ikke to, men kunne ikke oplyse mig om hvor det ene styk bagage befandt sig. Mexican Air som var ansvarlig for transporten fra USA til Mexcio kendte overhovedet ikke noget til noget bagage, hverken vores eller andres som de skulle være ansvarlig for at flyve til Mexico. Og hvis Alka viste hvor vores bagage var eller let kunne fremskaffe denne oplysning, hvorfor informerede de os så ikke? Eller hjalp os på anden måde. Vi står i Mexico med to børn som mangler alt! I sådan en situation bliver alle svar tolket positiv med mindre det er et kategorisk - nej. Jeg har aldrig før mistet bagage under mine rejser og kan derfor ikke tolke eventuelle svar som ja eller nej. Jeg er blevet fyldt med så mange fejl informationer i denne sag både fra British Airways og Alka's side at det er helt utroligt. Det kan ikke være rigtigt at for at vide hvordan og hvor meget hjælp og dækning man er berettiget til ved en given skade, så skal man have været udsat for en lignende situation før. Her tænker jeg at vi ikke har forsikrings policen ved hånden men må antage at de informationer vi modtager er korrekte."

Selskabet har til brug for sagens behandling indhentet kopi af SOS's elektroniske sagslog. Af denne fremgår ikke, at der skulle været lovet klager dækning i videre omfang end det, der fremgår af forsikringsbetingelserne. Det fremgår imidlertid, at klager ved hjemkomsten kunne henvende sig til selskabet med henblik på en eventuel kulant dækning af udgifterne.

Selskabet fastholder afgørelsen.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**10. Bagageforsinkelse**

10.1. Forsikringen dækker

5. 58.660

10.1.1. Hvis indskrevet bagage er forsinket med mere end 6 timer i forhold til sikredes ankomst til et bestemmelsessted udenfor Danmark.

...

10.3 Hvad erstattes

10.3.1 Udgifter til nødvendig indkøb med indtil 500 kr. pr. påbegyndt døgn.

10.3.2 Erstatningen kan ikke overstige 1.500 kr. pr. begivenhed pr. sikret person."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder det ikke godtgjort, at selskabet har givet dækningstilsagn om, at "nødvendige indkøb" kunne konverteres til dækning af hotelophold. Selskabet burde have meddelt klageren, hvad der mere præcist kunne forventes erstatning for. Dette er efter det oplyste ikke sket, men da nævnet ikke finder det godtgjort, at klageren har lidt tab herved, kan nævnet ikke pålægge selskabet at betale erstatning i anledning af denne forsømmelse.

Derimod finder nævnet det forståeligt, at klageren foretog telefonopkald for at efterspore sin bagage, der ikke dukkede op som lovet af den mexicanske BH-repræsentant. At bagagen findes, må efter nævnets opfattelse også være i selskabets interesse, og nævnet finder derfor, at selskabet er forpligtet til at godtgøre klageren udgifterne til de telefonopkald, der er foretaget for at efterspore bagagen, dog inden for det erstatningsmaksimum på 1.500 kr., der gælder ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 10.3.2.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal - inden for policens dækningsmaksimum - godtgøre klageren de telefonudgifter, hun har haft til at efterspore bagagen.

Klagen kan ikke i øvrigt tages til følge.

Poul Sørensen
formand

Henning Jønsson