712/04

Den 6. december 2004 blev i sag nr. 63.413:

xxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

ACE Instrance S.A.-N.V.
Postboks 1009
1006 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i ACE Insurance S.A.-N.V., klager over, at selskabet har afvist at dække købet af en frakke i forbindelse med bagageforsinkelse.

Selskabets samarbejdspartner, Nordic Assistance, modtog klagerens skadeanmeldelse den 16/1 2004, hvoraf det bl.a. fremgår, at han var ankommet med fly til Ulaan Baatar den 6/1 2004 kl. ca. 11.30, og havde fået sin bagage udleveret den 8/1 2004 kl. 9, altså en forsinkelse på knap 2 døgn. Han havde derfor gjort følgende indkøb: sko, sokker, skjorte, slips, shorts, jakkesæt, varm jakke og frakke.

Nordic Assistance fandt ikke, at 1 varm jakke og 1 frakke til 2 dage var nødvendigt og rimeligt, og valgte derfor kun at dække den varme jakke pga. vejrforholdene i Mongoliet på pågældende tidspunkt. Øvrige indkøb blev dækket.

Efter at erstatningsbeløbet var udbetalt, fulgte mailkontakt mellem klageren og Nordic Assistance, hvor klageren forklarede, at indkøbet af frakken var nødvendigt, idet turen var et officielt besøg med bl.a. møde i parlamentet. Nordic Assistance fastholdt, at frakken ikke kunne anses som et nødvendigt indkøb. Klageren fastholdt sit standpunkt, hvorfor Nordic Assistance overlod til selskabet at revurdere sagen.

Selskabet har i skrivelse af 2/2 2004 til klageren fastholdt afgørelsen fra Nordic Assistance.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse. Han ønsker at få afklaret, hvad "rimeligt" er, og eventuelt få dækket indkøbet af frakken samt klagegebyret på 100 kr.

I selskabets skrivelse af 1/3 2004 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Vi fastholder stadig, at indkøb af to forskellige jakker ikke er rimeligt og nødvendigt ved en forsinkelse på to døgn. Ved bedømmelsen indgår, at det drejer sig om et officielt besøg, og det er selskabets mening, at den indkøbte varme jakke, som kunne anvendes ved aktiviteterne udendørs, ligeledes kunne anvendes ved ankomst til møder."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> "**5.0 BAGAGEFORSINKELSE**
>
> **Omfang**
>
> Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af indchecket bagage, som den forsikrede medbringer på udlandsrejsen. Bagagen skal være forsinket i mere end 4 timer fra ankomst til destinationen.
>
> **Erstatning**
>
> Forsikringen yder erstatning for **nødvendige og rimelige** udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler, for at rejsen kan fortsættes. Erstatning kan ydes indtil DKK 5.000 pr. rejse pr. forsikrede. Genstandene skal være indkøbt på destinationen og refunderes mod forevisning af kvitteringer i original."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker, at der ifølge de ovennævnte forsikringsbetingelser maksimalt kan ydes 5.000 kr. pr. rejse pr. forsikrede til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens køb af den omstridte frakke - under hensyntagen til bl.a. forsinkelsens længde, formålet med rejsen samt rejsedestinationen - har været både nødvendig og rimelig.

Nævnet finder herefter, at klageren har krav på at få erstattet købet af frakken, dog således at den samlede erstatning maksimalt udgør 5.000 kr.

Nævnet bemærker på den givne foranledning, at det følger af nævnets vedtægter, at klagegebyret tilbagebetales, hvis klageren får medhold i klagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, ACE Insurance S.A.-N.V., skal - inden for forsikringens dækningsmaksimum på 5.000 kr. - udbetale klageren erstatning for købet af frakken med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen
formand