/06

Den 6. november 2006 blev i sag nr. 68.300:

xxx xxxxx
xxxxx xxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via sit GlobeCard Platinium har tegnet rejseforsikring hos AIG Europe S.A., klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med bagageforsinkelse.

Klageren har modtaget en samlet erstatning på 4.781,39 kr. af SOS International A/S, der har behandlet sagen på det indklagede selskabs vegne.

Det fremgår af sagen, at klageren den 31/10 2005 anmeldte, at hans bagage havde været forsinket i ca. et døgn i forbindelse med en ferierejse til Milano.

Klageren har over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal tilpligtes at udbetale yderligere 2.045 kr. for indkøb af en blazerjakke, samt at selskabet skal tilpligtes at erstatte klagegebyret.

Klageren har til støtte for sin påstand i skrivelse af 3/12 2005 til nævnet bl.a. anført:

"Argumentation for anskaffelsen:

1. Et planlagt middagsarrangement senere samme dag (kl. 18.30) krævede en vis standard og 'dresscode'. I den forsinkede bagage befandt sig 3 blazere af samme standard og fabrikat (Boss) som det indkøbte. Min erfaring med dette

mærke er stor og ikke mindst god idet størrelserne i forskellige modeller er meget ensartede og næsten altid 'passer mig'. Det samme er ikke altid tilfældet med andre fabrikater. Efter at have besøgt adskillige tøjbutikker i Milano og brugt mange dyrebare timer på de øvrige indkøb, fandt jeg det enklest, mest tidsbesparende og mest hensigtsmæssigt ud fra en samlet vurdering (se nedenfor) at købe en blazer i et fabrikat, som jeg var bekendt med.

2.

3. Den valgte (og indkøbte) blazer 'passede' til de Boss bukser, som jeg allerede havde på. Ved at købe nævnte blazer, kunne jeg begrænse mine indkøb Alternativet var supplerende indkøb af et par bukser eller en habit. Sidstnævnte løsning ville i så fald have været endnu dyrere.

4. Tøjbutikkerne i Milano centrum er generelt præget af store (og meget) eksklusive mærkevareforretninger. Det er muligt, at man blandt disse forretninger kan finde en blazer til 1.500 kr., men jeg så det ikke, og det ville formentlig kræve adskillige timer/dage, og dermed ville vi ikke være i stand til at opretholde rejsens formål.

5. Platinumkortet markedsføres som et eksklusivt kreditkort (se vedlagte bilag), som kun udstedes med en kredit på 100.000 kr. og opefter. Målgruppen (blandt mændene) må forventes, at være personer, som ofte bærer jakke og slips - og formentlig også mærkevarer. Som bruger af dette kort, må man derfor forvente en dækning, som tilsvarer målgruppen og dennes behov. I forsikringsbetingelserne er der ikke anført restriktioner i hvilke mærkevarer, som må indkøbes, men alene et maksimum på 7.500,- kr. og et nødvendigheds kriterium. Sidstnævnte synes at være berettiget i målgruppen - ellers ville GlobeCard Platinum være uberettiget.

6. Jeg føler, at jeg har handlet i god tro med indkøbet af nævnte blazer. Dette bl.a. betinget af en forudgående telefonisk konsultation med Platinumkort

3. 68.300

umiddelbart efter ankomsten til Milano. Her blev det bekræftet, at der kunne foretages indkøb for op til 7.500,- kr.

7. Jeg har personligt oplevet præcedens for erstatning (hos samme kortudsteder) af netop en Boss blazer i forbindelse med bagageforsinkelse 5 år tidligere.

8. Tidligere ankenævns kendelse i sag nr. 58.125: Denne sag er meget tilsvarende aktuelle. Klageren havde også Globecard Platinum med en dækning på 7.500 kr. og varighed af bagageforsinkelsen som i aktuelle tilfælde. Nævnet fandt det rimeligt, at klageren fik dækket maksimumbeløbet 7.500 kr. til anskaffelse af en habit, selvom det muligvis havde været muligt at anskaffe en rimelig habit for et mindre beløb. Et beløb, der således langt overstiger aktuelle tvist."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i skrivelse af 13/1 2006 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagens forløb**:

Forsikringstageren anmeldte den 3. november 2005, at hans bagage havde været forsinket i ca. 1 døgn.

Af anmeldelsen fremgår det, at formålet med rejsen er ferie. Bilag ...

Forsikringstageren oplyser at have indkøbt:

- 1 trøje euro 94,00
- 1 par benklæder euro 113,00
- 1 par sko euro 135,00
- 1 jakke og skjorte euro 560,00

Jakken repræsenterer en værdi af euro 468,00 svarende til ca. kr. 3.550,00.

Forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande med op til DKK 7.500,00.

4. 68.300

SOS International opgør skaden og refunderer de indkøbte effekter til købspris, dog reduceres erstatningen for jakken til kr. 1.500,00, som værende et rimeligt beløb til indkøb af en jakke.

Med henvisning til forsikringstagerens klage til Ankenævnet for Forsikring skal vi kommentere følgende:

Ad 1.
Det er funktionsværdien der ligger til grund for afgørelsen, ikke typen af arrangementer.

Ad 3.
Vi henviser til det indkøbte.

Ad 4.
Disse omstændigheder tages der ikke hensyn til i sagsopgørelsen.

Ad 5.
Med hensyn til kriteriet for, at kunne få et Platinum GlobeGard kan vi ikke kommentere. I betingelserne fremgår det, at det skal være rimelige og absolut nødvendige beklædnings- og toiletartikler, der indkøbes. Igen må vi henvise til funktionsværdi-princippet.

Ad 6.
Der oplyses fra Platinum kundeservice, at det er rimelige og nødvendige indkøb med op til kr. 7.500,00

Ad 7.
Der er i mellemtiden skiftet forsikringsselskab hos kortudgiver og denne afgørelse kan derfor ikke danne præcedens for nuværende skader.

5. 68.300

Ad 8.

I denne sag har Ankenævnet for Forsikring også taget højde for de indkøb skadelidte havde haft, men som han ikke havde gemt bilag for, idet habittens pris oversteg maksimum.

Konklusion:

Vi finder at ovenstående beløb i erstatningsopgørelsen for værende rimelige til indkøb af nødvendig beklædning i perioden, hvor forsikringstageren har været uden bagage.

Det er derfor ikke tilsvarende standard, men funktionsværdien for de enkelte effekter, erstatningen udregnes efter."

Videre har selskabet i skrivelse af 10/3 2006 til nævnet bl.a. anført:

"I fortsættelse af vort brev af 13. januar 2006 til Ankenævnet kan vi oplyse, at forsikrede også har klaget over sagens afgørelse til SEB Kort, der er udsteder af det GlobeCard Platimum kort, hvori rejseforsikringen er indeholdt.

Med henblik på, at opnå en mindelig løsning tilbød kortudsteder mod henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 5. punkt 3, (bilag ...) at forsikrede kunne returnere de indkøbte effekter, og til gengæld modtage fuld erstatning for indkøbet.

Ved e-mail af 4. januar 2006 oplyste forsikrede til SEB Kort at; '*som omtalt i telefonen har jeg ikke længere effekterne, hvilket jeg naturligvis beklager. Jeg har byttet dem til andre beklædningsdele samt givet dem væk som gaver* '.

De effekter som forsikrede køber i forbindelse med en bagageforsinkelse er alene beregnet til, at afhjælpe det midlertidige behov man har, indtil ens egen bagage atter kommer til veje. Det har naturligvis aldrig været meningen med forsikringen, at man efterfølgende skulle stå tilbage med effekter, som man dels kunne bruge til, at bytte til andre beklædningsgenstande, som man måske har ønsket sig længe, eller bruges som gaver. Herved opstår jo en utilsigtet økonomisk gevinst."

Heroverfor har klageren i skrivelse af 20/3 2006 til nævnet bl.a. anført:

"Ud fra betragtningen af, at Ankenævnet ikke skal vurdere en virksomheds kunde- og imagepleje, men alene fortolke en sagsbehandling skrev jeg den 3. december 2005 et brev til adm. direktør K.T., Globecard. Min naive forventning var, at selskabets topchef med et helikopterblik fik mulighed for, at sammenholde essensen i tvisten mod potentiel dårlig kundepleje over for en trofast og loyal kunde gennem 24 år. En kunde uden tidligere tvister samt en kunde med et stort netværk blandt selskabets øvrige kernesegmentkunder.

Jeg modtog få dage efter en bekræftelse på min skrivelse, men herudover skete der ikke yderligere førend jeg (flere gange) telefonisk kontakter GlobeCard i januar 2006 og rykker for et svar. Jeg taler med marketingsdirektør J.H. den 4. januar og præsenteres nu for et tilbud om at returnere de indkøbte varer. Tilbudet præciseres i et brev (tilbage)dateret den 23. december, men som jeg først modtager omkring 6.-7. januar (efter telefonsamtalen med J.H.). Forinden har jeg ved e-mail den 4. januar oplyst, at jeg ikke er i stand til at tage i mod tilbudet.

Hertil er det nødvendigt at knytte følgende kommentarer.

1) Ved telefonisk kontakt til GlobeCard den 27. oktober
   Blev tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt.
2) I blanket til skadeanmeldelse
   Er tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt
3) I skadeafgørelse fra SOS international den 14.11.2006
   Blev tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt.
4) I to telefonsamtaler med H.F., GlobeCard (uge 46)
   Blev tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt.
5) I telefonsamtale med E.R. SOS International (uge 46)
   Blev tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt.
6) I skrivelse den 21.11.2006 fra SOS International som svar på anke.
   Blev tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt.
7) I telefon samtale med H.F., GlobeCard (uge 47)
   Blev tilbud om returnering af indkøbte ikke omtalt.

Syv gange har jeg således drøftet skaden med GlobeCard eller SOS Internationals medarbejdere uden et tilbud om returnering af indkøbte omtales. Først efter sagsbehandlingen indbringes for ***Ankenævnet for Forsikring*** og først efter yderligere to henvendelser til GlobeCard og 11 uger efter hændelsen, fremsættes nu et tilbud om returnering.

Tilbudet om returnering gælder alle indkøbte varer, og dette på trods af, at tvisten alene omhandler en af de indkøbte effekter, nemlig en jakke. Men nu drages alle effekterne ind i tvisten.

Dette er formentlig en tilfældighed og helt normal sagsforløb, og skal selvfølgelig ikke tolkes som en chikane mod en kværulantisk kunde, - det er jo ikke tilfældet her, hvor det drejer som om en trofast og stabil kunde.

Jeg føler, at jeg på baggrund af de omtalte skrivelser, telefonsamtaler og karenstid har haft grund til at antage, at afgørelsen var endelig, og dermed frit har kunnet disponere over det indkøbte. Jeg havde jo en manko, som var udækket. Den mellemliggende juletid var gavernes tid, og det benyttede jeg mig af. I god tro. Jeg har derfor ikke haft mulighed for at imødekomme tilbudet.

I skrivelse fra AIG Europe dateret 10. marts anføres, at det naturligvis aldrig har været meningen, at man efterfølgende skulle stå tilbage med effekterne. Dette er ikke tilstrækkeligt omtalt i GlobeCards annoncering og betingelser. Yderligere er der præcedens for, at forsikringstagere står tilbage med effekterne. Der anføres yderligere: '*Herved opstår jo en utilsigtet økonomisk gevinst*.' Ja, hvad ellers. Der findes da ingen alternativer, som ikke på en eller anden måde kan opfattes som en økonomisk gevinst. Kortvarig eller langvarig. Det samme er gældende ved flyforsinkelse, hvor der kan indkøbes fortæring, læsestof etc. Det er også en økonomisk gevinst, men det er også en kompensering for den ulempe, man forsikrer sig for.

Jeg finder ved anken, at det er vigtigt at fokusere på essensen i denne sag:

En forsikringstager bringes i en situation, hvor der er få alternativer at handle efter. Situationen foregår i en stresset atmosfære i et fremmed land og uden mulighed for at fordybe sig i den samlede tekst med forsikringsbetingelser. Man støtter sig til en

8. 68.300

kort telefonsamtale med GlobeCard i Danmark, som oplyser, at der er dækning for indkøb for op til 7.500,- kr. Herefter handles der 'i god tro'. Man kan ikke forvente, at forsikringstageren i denne situation kan 'vende og dreje', afveje eller fortolke forsikringsbetingelserne, men er henstillet til at tage nogle hurtige beslutninger og indkøb, ud fra hvad der findes mest nødvendigt (igen en subjektiv vurdering) i den aktuelle situation og inden for de afstukne rammer på 7.500,- kr."

Af de af klageren fremsendte forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"5.3 Hvordan erstattes?

- Forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til DKK 7.500,- uanset antallet af forsikrede personer.

...

- I det omfang der er ydet erstatning for de indkøbte effekter, har selskabet ret til at kræve disse udleveret."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der dækkes rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til 7.500 danske kr. Efter nævnets opfattelse indebærer dette, at sikrede kun kan få dækket moderate indkøb. Sådanne indkøb må i øvrigt almindeligvis foretages successivt og i takt med forsinkelsens længde.

I nærværende sag finder nævnet, at et moderat indkøb kunne være foretaget for den af selskabet udbetalte erstatning.

9. 68.300

Herefter, og idet nævnet bemærker, at kortudsteder har tilbudt klageren at erstatte det fulde beløb mod udlevering af de indkøbte genstande,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen