769/07

Den 10. april 2007 blev i sag nr. 69.146:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har en forsikring dækkende bagageforsinkelse i AIG Europe S.A., klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med forsinkelse af bagage.

Selskabet har afvist at yde fuld dækning med henvisning til, at nogle af de anmeldte udgifter er blevet afholdt, inden forsikringsbegivenheden indtraf, og at andre af de afholdte udgifter ikke er omfattet af forsikringen mod bagageforsinkelse.

Det fremgår af sagen, at klagerne den 21/1 2006 skulle til Mauritius. På grund af snekaos i Københavns Lufthavn kom flyet ikke af sted til tiden, og de rejsende blev oplyst om, at deres bagage først ville komme med et senere fly. Klagerne valgte derfor at foretage indkøb af tøj inden afgangen fra København, ligesom de efter ankomsten til Mauritius foretog yderligere indkøb. Efter hjemkomsten til Danmark anmeldte de følgende krav til selskabet:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| "Udgifter | taxa | mur 1.200 | ca. | dkr. | 261,00 |
| 1 overnatning | bilag ... | dkr. 1.200,00 x 2 | | dkr. | 2.400,00 |
| | | | i alt | dkr. | 2.861,00 |
| krav vedr. bagage | | | | kr. | 2.832,00 |
| krav vedr. tab af 1 overnatning | | | | kr. | 2.861,00 |
| | | | i alt | kr. | 5.693,00 " |

Klagerne har i skrivelse af 30/3 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at den situation, de var i, var af så speciel karakter, at selskabet skal

dække hele kravet, selv om det går ud over, hvad der bestemmes i forsikringsbetingelserne.

Selskabet har i skrivelse af 22/6 2006 fastholdt sin afgørelse over for nævnet og har til støtte herfor anført:

> "Det er en betingelse for erstatning ved bagageforsinkelse, at bagagen ankommer mere end 4 timer senere end sikrede til destinationen, hvor indkøbene også skal foretages.
>
> Indkøb foretaget på baggrund af, at bagagen ikke kan udleveres opfylder ikke ovenstående krav og kan derfor ikke honoreres.
> ...
> Indkøb foretaget på destinationen, hvor bagagen ikke er ankommet og hvor ovenstående betingelser er opfyldt, er i denne sag dækket fuldt ud.
>
> Kompensation for mistede rejsedage på destinationen er ikke omfattet af forsikringens dækningsomfang."

Klager V.A. har i skrivelse af 29/6 2006 til støtte for påstanden anført:

> "Jeg har modtaget jeres brev af 27. juni 2006 og skal herved tilføje, at vi ikke mener os berettiget til erstatning fordi bagagen var indtjekket og ikke kunne udleveres, men fordi vi havde fået at vide at vores bagage ikke ville komme frem til bestemmelsesstedet og vi derfor vidste at vi ville stå på Mauritius kl. 05.00 om morgenen i 35 graders varme uden sommertøj og fordi man i SAS slet ikke vidste hvor kufferterne befandt sig. De kunne i realiteten være på vej til Frankfurt.
>
> Vi vidste også at vi formentlig ikke kunne købe noget før næste dag og det syntes vi ikke vi kunne være tjent med, idet vi havde en forsikring som dækkede bagage forsinkelse efter 4 timer, hvilket der jo var gået efter at bagagen var tjekket ind.
>
> Dette er grunden til, at vi købte shorts og t-shirts i lufthavnen og da vi så stadig ikke havde fået bagagen dagen efter på bestemmelsesstedet tog vi en taxa til den nærmeste by - hvilket er den eneste måde at komme frem på derfra, hvor vi boede. Dette gjorde vi for at spare penge, idet der var en lille shop på resortet, men der var tingene meget dyre og det syntes vi ikke var rimeligt.
>
> Som jeg meddelte AIG så ville vi da - hvis vi får brug for det igen, uden blusel - bruge de kr. 6.000,00 pr. person - i stedet for i alt at bruge mindre end 1 person har krav på.
>
> AIG skriver at de ikke dækker indkøb ved mellemlandinger, men vi har ikke købt noget ved nogen mellemlandinger.

Jeg er godt klar over, at går man direkte efter forsikringsbetingelserne, har vi ikke krav på erstatning, men det jeg efterlyser er lidt konduite i sådanne ekstreme situationer - som i sig selv var belastende nok - og som måske aldrig opstår mere.

Jeg ved da, at der er noget der hedder, at man kan få erstatning pr. kulance."

Hertil har selskabet i skrivelse af 14/7 2006 til nævnet anført:

"Med henvisning til gældende forsikringsbetingelser dækker forsikringen indkøb af nødvendig beklædning og toiletartikler, i det tilfælde, hvor bagagen ankommer mere end 4 timer senere til destinationen end den rejsende.

En formodning om, at bagagen kommer på et senere tidspunkt giver ikke ret til, at købe ind på forhånd, idet den reelle forsikringsbegivenhed ikke er indtruffet på dette tidspunkt.

Forsikringstagers bemærkning om, at der var gået 4 timer efter at bagagen var tjekket ind må opfattes som usagligt, idet dette for sagen er fuldkommen irrelevant.

Afholdte udgifter til beklædning på destinationen er dækket.
…
Kundens ønske om kulanceerstatning kan ikke imødekommes."

Det fremgår af sagen, at klageren har fået udbetalt 242,07 kr. for sine indkøb på destinationen.

Af forsikringsbetingelserne for rejseforsikring for MasterCard og Visa Electron fremgår bl.a.:

"**4. Bagageforsinkelse**
…
*4.2 Erstatning*
Forsikringen yder erstatning op til 6.000 kr. for omkostninger i forbindelse med indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen.

*4.3 Dækning*
Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af indchecket bagage, som den forsikrede medbringer på rejsen. Bagagen skal være forsinket i mere end 4 timer fra ankomst til distinationen.

*4.4 Betingelser og begrænsninger*
…
7. Et erstatningskrav til dækning af udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletsager kan kun tages i betragtning, såfremt disse indkøb er foretaget indenfor 4 dage efter ankomsten til destinationen, og såfremt disse indkøb hovedsageligt er betalt med kortet.

8. Dækning bortfalder så snart forsikrede returnerer til bopælslandet."

Nævnet udtaler:
Det er ubestridt, at en bagageforsinkelse på mere end 4 timer var varslet og rent faktisk blev realiseret. Forsikringsbegivenheden er derfor efter nævnets opfattelse indtrådt.

Nævnet finder på denne baggrund, at klagerne - uanset bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 4.7 - er berettiget til erstatning for indkøbene foretaget i Københavns Lufthavn.

Forsikringsaftalen hjemler ikke ret til godtgørelse af transportudgifter eller manglende feriedage, og denne del af klagen kan derfor ikke tages til følge.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s:

---

Selskabet, AIG Europe S.A., skal udbetale klagerne erstatning for indkøbene i Københavns Lufthavn. Erstatningen skal udbetales med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand