765/07

Den 26. februar 2007 blev i sag nr. 69.165:

xxxxxx xxxxxxxx
xx xxxxxxxxxxx xx
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 Platinium GlobeCard har rejseforsikring i AIG Europe S.A. klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med bagageforsinkelse.

Selskabet har skønsmæssigt anset indkøb for 3.471,04 for "rimelige og nødvendige", men afvist yderligere krav.

Det fremgår af sagen, at klageren under en forretningsrejse til Oslo den 9/1 2006 var udsat for, at hendes bagage blev forsinket ca. 26 timer. Klageren indkøbte herefter toiletartikler til en samlet værdi af NOK 3.406,00, et par bukser til en værdi af NOK 1.749,00, en bluse til en værdi af NOK 1.259,00 samt støvler og strømper til en samlet værdi af NOK 1.321,04.

Selskabet har erstattet støvler og strømper fuldt ud. Bukserne har selskabet erstattet med 800 kr, blusen med 600 kr. og toiletartiklerne med i alt 750 kr.

Klageren har i skrivelse af 3/4 2006 til nævnet anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...

9.]an. 2006 rejser jeg på forretningsrejse i Oslo. Pga. tidlig afrejse vælger jeg 'afslappet stil' dvs. da min kuffert udebliver mangler jeg ALT for at se præsentabel ud til

mit møde. Jeg har kun kort tid og finder derfor nærmeste stormagasin hvor jeg har mulighed for at foretage alle mine indkøb. Det jeg er utilfreds med er:

- Jeg har i min forsikring et max. beløb på kr. 7.500, hvilket jeg ikke overstiger, alligevel vælger SOS at reducere det udbetalte beløb med begrundelsen 'rimelig og nødvendig erstatningskøb' - jeg synes mine indkøb var fuldstændig rimelige og ikke mindst meget nødvendige, det er jo ingen ferierejse men et møde samt efterfølgende middag, som kræver jeg ser præsentabel ud - de skriver desuden i 'relation til forsinkelsens varighed'. Varigheden kender man jo desværre ikke på forhånd, og selvom man gjorde kan man jo ikke købe tandpasta, cremer, mascara, hårbørste etc. i engangsvarianter.

- Jeg klagede over SOS' afgørelse den 16.02.2006 - jeg rykker 2 gange telefonisk for et svar, først den 27.03.2006 modtager jeg én bekræftelse/afslag dvs. knap 6 uger efter jeg har sendt min klage.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få godtgjort alle de udgifter jeg har haft i forbindelse med bagageforsinkelsen. Desuden synes jeg det vil være rimeligt med en kompensation for den lange ventetid som SOS har ladet mig vente i denne sag."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i skrivelse af 3/5 2006 bl.a. anført:

"Ovenstående [erstatningen] er opgjort med henvisning til, at forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædning og toiletartikler.

Af bilag ... fremgår, at der er indkøbt mærker som Lancome og Helena Rubinstein (HR).

Derudover kan det oplyses, at proceduren ved henvendelser i forbindelse med anmeldelse af bagageforsinkelser, at der bliver oplyst forsikringssum, samt at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til beklædning og toiletartikler. Hvilket forsikringstageren også har fået oplyst ved sin henvendelse til SOS International.

Denne procedure blev indført for ca. 3 år siden.

Konklusion:

AIG Europe/SOS International finder, at ovenstående beløb i erstatningsopgørelsen for værende rimelige til indkøb af nødvendig beklædning og ikke mindst toiletartikler i perioden, hvor forsikringstageren har været uden bagage.

Det er vores opfattelse, at det for toiletartikler refunderede beløb er rimeligt til anskaffelse af de mest basale effekter uden, at det behøver at være deciderede mærkevarer."

Hertil har klageren i skrivelse af 15/5 2006 til nævnet bl.a. bemærket:

"AIG har indvendinger mod mit valg af mærkevarer bl.a. ved indkøbte toiletartikler Lancome og Helena Rubinstein. Til det må jeg oplyse, at jeg er overfølsom/allergisk over for flere ting, det gælder pollen, madvarer samt flere konserveringsmidler. Af den årsag vælger jeg altid produkter jeg kender og som jeg på forhånd ved, ikke giver udslet. Og som nævnt tidligere, var det en arbejdssituation jeg stod i og kunne derfor ikke vente 24 timer med, at gå i bad. (vaske hår - smøre mig ind - og tage sminke på og efterfølgende fjerne det igen!)

Hvad angår mit valg af tøj må jeg atter gøre opmærksom på, at det var en arbejdssituation og jeg havde brug for tøj som var præsentabelt, både til mødet i løbet af dagen samt kunne anvendes til middagen om aftnen."

Hertil har selskabet i skrivelse af 23/6 2006 til nævnet bl.a. bemærket:

"Der er indkøbt adskillige dyre cremer. Der er købt 2 Helena Rubinstem Force C Premium - b - hvis det ikke er to forskellige størrelser af samme creme, så er produktet så meget lignende hinanden, at det havde været nok blot at købe den billige. Derudover er der også indkøbt en celluite-creme til NOK 375,00, hårkur til NOK 204,00. Der er indkøbt parfume (EDP) Lancome Hypnose til NOK 560,00, her kunne være købt en EDT eller man kunne have spurgt om det var muligt, at få udleveret en prøve.

Med en forsinkelse på ca. 26 timer finder vi ikke, at det indkøbte omfang af cremer, hårkur og celluitecreme for nødvendigt og rimeligt.
Hvis vi skal påberåbe os begrebet 'rimelig og nødvendig', så må vi understrege, at det er muligt at indkøbe cremer, der opfylder kundens behov til en mere rimelig pris.

Med henvisning til forsikringstagerens brev, hvoraf det fremgår at forsikringstager er allergisk over for flere ting, eks. konserveringsmidler, så må det undre os, at der er valgt Helena Rubinstein, der end ikke fører en særskilt linie for sensitiv hud, og derudover er kendt for ikke, at spare på tilsætningsstoffer og konserveringsmidler i deres produkter.

Det er fortsat vores opfattelse, at det ydede beløb på DKK 750,00 er tilstrækkeligt for indkøb af nødvendige toiletartikler.

Derudover er det også meget almindeligt i parfumerier, at kunne få udleveret gratis prøver på såvel dufte som cremer, hvorfor denne mulighed kunne være benyttet med henblik på den indkøbte parfume."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.1 Hvad dækkes?

Såfremt forsikredes indskrevne bagage forsinkes i min. 4 timer til slutdestinationen, jf. rejseplanen, i forhold til den rejsendes eget ankomsttidspunkt, dækker forsikringen rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstand og toiletartikler med op til DKK 7.500,-. Beløbsbegrænsningen gælder i alt uanset antallet af personer, som rammes af forsinkelsen.

...

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."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal betale klageren yderligere 1.250 kr. for toiletartikler og 600 kr. for tøj - i alt 1.850 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A., skal betale klageren yderligere 1.850 kr. med tillæg af renter i henholdt il forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen