764/07

Den 24. januar 2007 blev i sag nr. 69.242:

xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der via Eurocard er omfattet af en fly- og bagageforsikring i AIG Europe S.A., klager over Eurocards behandling af sagen.

Klagerne har i skrivelse af 18/4 2006 til nævnet redegjort for sagen. Af skrivelsen fremgår:

"**Baggrund:**

Min kone, C.M.-S.P., fik på vores ferierejse den 25. februar 2006 til … Østrig, ikke sin kuffert med flyet til Salzburg pga. en fejl i check-in i Kastrup. Samme aften ringer jeg til Eurocard på tlf. … og forelægger problemet. Jeg oplyser, at jeg har et Eurocard Private Card og et Eurocard Corporate Card og at vi er på privat ferierejse. Jeg får at vide, at forsikringen dækker indkøb på max. kr. 5.000.

Næste morgen ringer jeg igen for at få mere præcise oplysninger om omfanget af forsikringen inden vi foretager nogle indkøb. Nu er beskeden en helt anden. Jeg fik at vide, at mit Private Card ikke omfatter bagageforsinkelsesforsikring, og at mit Corporate Card ikke gælder, når jeg er på privat ferierejse. Som følge af denne information fra medarbejderen hos Eurocard om morgenen den 26. februar 2006 ud-

nyttede vi ikke forsikringens mulighed for at få dækket udgifter til indkøb af toiletartikler, tøj m.v. i forbindelse med forsinkelse af bagage.

Det lykkes at låne os frem til tøj og skiudstyr frem for at købe nyt. Det sker også som følge af rejseselskabets forsikring om, at kufferten vil ankomme i løbet af dagen eller senest være der om morgenen på 3.dagen. Det lykkes for min kone at låne sig frem hos søde medrejsende, så hun kunne komme på ski - også den første dag. Dog skal det bemærkes, at det ikke blev til en hel skidag pga. ovenstående.

Sagen:
Vel hjemme igen opdager jeg, at mit Eurocard Corporate Card pr. 1. februar 2006 gælder på både firma- og privatrejser og for hele min familie.

Jeg ville meget gerne have ydet min kone den hjælp, som forsikringen gav mig mulighed for, men fik som tidligere nævnt forkerte oplysninger hos Eurocard. Jeg kunne med den korrekte viden have købt for max. kr. 5.000 til 'indkøb af rent tøj og toiletartikler, at afhjælpe et akut behov, således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder.' Citatet er fra Forsikringsbetingelser Eurocard Corporate pkt. 3.3. Jeg forestiller mig, at indkøbet foruden de nødvendige toiletartikler ville have omfattet et sæt tøj incl. sko samt skidragt, hue, vanter, trøje og skiundertøj for at kunne komme på ski, hvilket var rejsen formål.

Det skete imidlertid ikke som følge af fejlen hos Eurocard. Det er således en fejl, der ikke blot gav os unødige problemer omkring lån af tøj m.v., men også fratog os muligheden for at foretage ovenstående indkøb indenfor forsikringens grænser.

Uden fejlen fra Eurocard havde vi ikke været nødt til at ulejlige vores medrejsende og komme i taknemlighedsgæld til dem. Vi havde fået mere ud af den første skidag. Endelig havde vi været i stand til at udnyttet forsikringen, som vi ville have været fuldt berettiget til. Nu er situationen, at AIG / Eurocard har sparet penge, fordi de har givet os forkert besked. Derfor denne klage

3. 69.242

Hidtidige forløb:

Eurocard har senere erkendt fejlen og har rent undtagelsesvis og pr. kulance udbetalt et gavekort på kr. 500 til Magasin. Jeg har returneret gavekortet, da det ikke står i acceptabelt forhold til fejlens konsekvens for min kone.

…

Krav:

Mit krav er, at AIG / Eurocard skal kompensere os for de ovenfor beskrevne ulemper samt for den manglende udnyttelse af forsikringen, som de fejlagtige oplysninger har afstedkommet.

Det siger sig selv, at kompensationen må være mere end kr. 500 og ikke over kr. 5.000 som er forsikringens maksimum. Som beskrevet ville udnyttelsen af forsikringen sandsynligvis have været kr. 3-5.000."

Selskabet har i skrivelse af 4/7 2006 til nævnet anført:

"Med hensyn til forsikringstagerens klage over Eurocards kundeservice og fejlinformation kan vi ikke tage stilling til, idet det ligger uden for forsikringens betingelser og dækningsomfang. Ifølge vores oplysninger har Eurocard forsøgt, at afgøre sagen i mindelighed men det har forsikringstageren ikke ønsket, da han mener at Eurocard har afskåret ham fra, at 'udnytte' forsikringen. Efter vores opfattelse må dette spørgsmål være et anliggende mellem forsikringstageren og Eurocard og det ligger vel ret beset også udenfor Ankenævnets kompetence, at behandle en klage over Eurocards kundeservice.

Vedrørende krav om erstatning for bagageforsinkelse kan vi ikke yde erstatning for dette, da forsikringstageren ikke har et **dokumenteret** krav. For at yde erstatning er det naturligvis et krav, at man har **dokumentation** for sit tab, f.eks. i form af kvitteringer m.m. Dette iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 3.3.

Denne dokumentation er ikke til stede i denne sag, da forsikringstageren låner sig frem hos andre medrejsende og reelt kan man sige, at forsikringstageren har handlet som en 'bonus pater' og begrænset sit tab mest muligt.

Vi må således fastholde, at der ikke kan udbetales erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3.0 Flybagageforsinkelse**

3.1 Hvad dækkes?

Såfremt forsikredes indskrevne bagage forsinkes i minimum 4 timer til destinationen, jf. rejseplanen, i forhold til den rejsendes eget ankomsttidspunkt, dækker forsikringen rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til DKK 5.000,-. Beløbsbegrænsningen gælder i alt uanset antallet af personer, som rammes af forsinkelsen.

…

3.3 Hvordan erstattes?

- Forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til DKK 5.000,- uanset antallet af forsikrede personer.
- Formålet med dækningen er ikke at erstatte de forsinkede genstande, men alene at give forsikrede mulighed for gennem indkøb af rent tøj og toiletartikler, at afhjælpe et akut behov, således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder. Når den forsinkede bagage atter dukker op, er du stillet som om skaden ikke var sket, og forsikringen dækker ikke genstande indkøbt til brug efter dette tidspunkt."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det finder sig kompetent til at behandle klagen. Endvidere finder nævnet, at oplysninger om forsikringens dækningsomfang afgivet af Eurocard må behandles, som var de afgivet af de indklagede selskab.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at de fejlagtige oplysninger om forsikringens dækningsomfang ikke har medført økonomisk tab for klageren. Allerede derfor kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Herefter, og idet nævnet har noteret sig, at Eurocard har beklaget dets fejlinformation,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson