772/07

Den 21. maj 2007 blev i sag nr. 69.877:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxx xxxxxx xxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx x

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 MasterCard Corporate Gold har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af bagageforsinkelse.

Klageren, der tillige har tegnet rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, har i anledning af bagageforsinkelsen modtaget i alt 5.996,85 kr. i erstatning. Det indklagede selskab har udbetalt 4.804,56 kr. til klageren. Med henvisning til dobbeltforsikringsforholdet har selskabet modtaget 1.801,71 kr. fra Europæiske Rejseforsikring A/S, som endvidere efterfølgende har udbetalt yderligere 1.192,29 kr. til klageren. Det indklagede selskab har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at den opgjorte erstatning på 4.804,56 kr. svarer til, hvad der i den konkrete situation må anses for rimeligt og nødvendigt i relation til forsikringsbetingelsernes pkt. 7.2.

SOS International A/S har behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab.

Dækningen er i det indklagede selskab maksimeret til 7.000 kr. ved bagageforsinkelse. Forsikringen i Europæiske Rejseforsikring har et dækningsmaksimum på 5.000 kr.
Bagageforsinkelsen blev ved skadeanmeldelse af 17/5 2006 anmeldt til det indklagede selskab. Af anmeldelsen fremgår bl.a.:

"**Hvad skete der?**
Beskriv så udførligt som muligt:
Min bagage var ikke med mit fly fra München til Firenze ... ankomst 4. maj 2006 kl. 12.10.
Jeg anmeldte det i L. ... og modtog min kuffert ca. 27 timer senere den 5. maj 2006 ca. kl. 15.00 på hotel ... ved S."

Vedlagt anmeldelsesblanketten fremsendte klageren en specificeret opgørelse over sit krav i anledning af bagageforsinkelsen. Klageren opgjorde kravet til i alt 9.519,25 kr. (omregnet fra euro, kurs 746,08), hvilket inkluderede køb af et par bukser (746,08 kr.), en kjole (1865,20 kr.), en skjorte (969,90 kr.), en bluse (969,90 kr.), en cardigan (969,90 kr.), en nederdel (895,30 kr.), et par sko (1529,47 kr.), undertøj i form af to bh'er (2 x 96,24 kr.) og fire par trusser (4 x 21,64 kr.) samt toiletartikler i form af dagcreme (514,80 kr.), makeup-creme (272,32 kr.), rensecreme (186,52 kr.), skintonic (179,06 kr.) og øjenmakeupfjerner (141,76 kr.). Som dokumentation for sit krav fremlagde klageren kvitteringer.

I skrivelse af 1/6 2006 fra SOS International A/S til klageren hedder det bl.a.:

"Dit krav er erstattet som følger: 1 par bukser 755,71 kr. (efter kvittering) 1 nederdel 906,85 kr. (efter kvittering) 1 skjorte 500 kr. - 1 bluse 500 kr. - 1 cardigan 500 kr. - 1 par sko 1.000 kr. - undertøj (1 bh + 2 trusser) 142 kr. - toiletartikler 500 kr. Køb af kjole erstattes ikke.

I alt erstattes 4.804,56 kr."

Klageren var utilfreds med erstatningens størrelse, hvorfor hun ved skrivelse af 16/6 2006 anmodede selskabet om at revurdere sagen. Selskabet gennemgik på ny sagen, hvilket imidlertid ikke resulterede i ændring af afgørelsen. Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at hun er berettiget til "fuld dækning for indkøbte genstande", "subsidiært et mindre beløb efter nævnets skøn". Til støtte herfor har hun i skrivelse vedlagt klageskemaet bl.a. anført:

"Som det fremgår af vedlagte korrespondance, rejste skadelidte, H.F., den 4. maj 2006 med fly fra München til Firenze med ankomst kl. 12:10.

Da bagagen imidlertid ikke var med flyet, foretog H.F. korrekt anmeldelse af bagageforsinkelsen og rejste derefter videre til hotel ... ved Castelnuovo Berardenga (ca. 2 timers kørsel fra Firenze) kl. 16.15.

Formålet med rejsen var, at H.F. som arrangør af et ledelsesseminar for 50 personer fra S. E.s bestyrelse og øverste ledelse, skulle lede arrangementer og i øvrigt deltage i seminaret. På grund af programmet stod det allerede den 4. maj klart, at der ikke den 5. maj ville være tid til at foretage dækningskøb af tøj, såfremt forsinkelsen måtte vare så længe.

H.F. tog derfor til Siena den 4. maj med ankomst kl. ca. 17:30 for at foretage indkøb af et sæt tøj til brug ved en forretningsmiddag samme aften og næste dag, samt et sæt tøj til brug næste dags aften. Desuden suppleredes der med undertøj og toiletartikler.

Udover dette købte H.F. en kjole til brug ved en forretningsmiddag. SOS International A/S afviser uden begrundelse at yde erstatning for dette indkøb. Kjolen kostede EUR 250, hvilket ikke er usædvanligt for en kjole. Henset til at kjolen var til brug ved en forretningsmiddag, var kjolen lige så nødvendig for H.F., som en habit ville have været for en mand. Når en jakke, som i sag nr. 67.153, der er refereret nedenfor, findes at burde erstattes med 3.175 kr., findes det usagligt, at den af H.F. købte kjole ikke kan erstattes med de 1.865 kr., som den kostede.
...
SOS International A/S afviser i øvrigt at yde fuld erstatning med henvisning dels til forsinkelsens længde dels til, at det indkøbte efter SOS International A/S opfattelse er at betegne som mærkevaretøj, hvor en væsentlig del af prisen ikke ligger i tøjets funktionsværdi.

Forsinkelsens varighed
SOS International anfører i vedlagte brev af 23. juni 2006, at 'De indkøbte genstande alene er beregnet til brug i en meget begrænset periode, indtil den forsinkede bagage er kommet frem...' og at 'Dette forhold [...] naturligvis [er] af betydning ved fastlæggelsen af, hvad der kan anses for 'nødvendig og absolut påkrævet'.

Dette argument kan imidlertid ikke tiltrædes. Deltagelse i planlagte forretningsmøder og -middage iført t-shirt og kondisko ville være useriøst og kan ikke med rimelighed forventes af forsikringstageren. Arrangementerne var planlagt på forhånd, så selvom forsinkelsen alene var på godt et døgn (ca. 26 timer), må de indkøbte genstande opfattes som nødvendige.

Tøjets funktionsværdi
SOS International A/S hævder, at indkøbene dækkes 'ud fra en funktionsværdi, ikke hvor en væsentlig del af prisen ligger i en mærkevare eller en eksklusiv kvalitet'.

Hertil skal, som det også er sket i klagen til SOS International A/S af 9. juni, anføres, at Siena er en mindre by, og at der som nævnt kun var ca. 1,5 timer til at foretage indkøbene. Der var men andre ord ikke tid til at 'shoppe rundt' efter de bedste slagtilbud. Desuden er MaxMara (eller lignende internationale forretninger der måtte lig-

ge i Siena), hvor hovedparten af indkøbene blev foretaget, det eneste sted, hvor der med sikkerhed kunne anskaffes det nødvendige tøj på den begrænsede tid, der var til rådighed, hvis tøjet samtidig skulle passe i længden, idet skadelidte er 179 cm høj. Længden på tøjet vedrører uden tvivl tøjets funktionsværdi, og i et sådant tilfælde må mærket/prisen træde i baggrunden.

Der er på denne baggrund således intet grundlag for ikke at yde fuld erstatning.

I øvrigt kan, som det også er blevet gjort i klagen til SOS International A/S af 9. juni, henvises til Ankenævnets afgørelse i sag nr. 67.153.
...
Med baggrund i denne afgørelse bør det stå klart, at det er en urimelig lav erstatning, der er givet H.F. for f.eks. den af hende indkøbte skjorte, for hvilken hun betalte 969 kr., men kun får 500 kr. i erstatning. Hvorfor der bliver ydet en erstatning, der er hele 400 kr. mindre end i den nævnte afgørelse, har SOS International A/S ikke oplyst. Ligeledes med baggrund i den nævnte afgørelse bør der gives H.F. fuld erstatning for hendes indkøb. Ikke blot for så vidt angår skjorten, men også for de resterende genstande, hvor erstatningsbeløbet af SOS International A/S er sat lavere end den faktisk erholdte udgift.

Endvidere kan henvises til Ankenævnets afgørelse i sag nr. 58.125, hvor det findes sandsynligt, at nødvendige og rimelige udgifter til et forretningsmøde vil overstige 7.500 kr.

Forsikringstageren i den pågældende sag købte en habit til 10.000 kr. og herudover en række udokumenterede andre genstande. Selv på trods af den høje pris på habitten, hvor det i modsætning til H.F.s indkøb må antages, at en stor del af værdien lå i mærket eller en eksklusiv kvalitet, og på trods af at alle andre udgifter var udokumenterede, fandtes forsikringstageren som nævnt at være berettiget til maksimumerstatning på 7.500 kr.

Med baggrund i denne sag må det lægges til grund, at den samlede erstatning på 4.804,56 kr., som H.F. er blevet tildelt af SOS International A/S, er for lille. Så meget desto mere må dette gælde henset til, at H.F. ikke blot skulle deltage i ét planlagt møde, men i flere.

Slutteligt skal det anføres, at forsikringsbetingelserne i sag nr. 58.125 anvender udtrykket: 'Rimelige og absolut nødvendige udgifter'. Ifølge H.F.s forsikringsbetingelser ydes der erstatning for 'rimelige udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler'. Forsikringsbetingelserne i H.F.s tilfælde er således en hel del lempeligere, end de var i den omtalte sag. Endvidere skal i denne sammenhæng bemærkes, at SOS International A/S i såvel meddelelsen om tildeling af erstatning som i svaret på H.F.s klage anfører, at erstatningen er udregnet på grundlag, af hvad der kan anses for 'nødvendig og absolut påkrævet'. SOS International A/S har med andre ord anlagt en strengere vurdering ved erstatningens opgørelse, end der er hjemmel til i forsikringsbetingelserne."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 13/10 2006 til nævnet bl.a. anført, at de dækkede beklædningsgenstande m.v. svarer til, hvad der efter selskabets opfattelse er rimeligt og nødvendigt for en forsinkelse på ca. 26 timer. Ifølge selskabet har det valgt at dække udgiften til nederdel, bluse og cardigan, da disse tre effekter tilsammen - på trods af reduktion af købsprisen - udløser en større erstatning end det beløb, der ville kunne refunderes vedrørende den indkøbte kjole. Det er i øvrigt selskabets opfattelse, at en højde på 179 cm ikke er nogen unaturlig højde for en kvinde, hvorfor dette forhold ikke i sig selv kan føre til en større erstatning. Selskabet har desuden henvist til ankenævnskendelse nr. 67.153.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6.0 Dobbeltforsikring**

Er du dobbeltforsikret, dækker AIG kun i omfang, du ikke får dækning fra anden side.

...

7.0 Bagageforsinkelse

7.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning, hvis den indskrevne bagage, du har haft med på rejsen, bliver forsinket i mere end fire timer fra ankomst til destinationen.

7.2 Erstatning
Forsikringen yder erstatning for rimelige udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Erstatningen kan være op til 7.000 kr. pr. rejse for hver forsikrede. Tøjet og toiletartiklerne skal være købt på destinationen, og udgifterne refunderes, når du foreviser de originale kvitteringer."

Nævnet udtaler:

Uanset at der er dækning for bagageforsinkelse i mere end et selskab, kan der kun kræves erstatning for rimelige udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler. Overskridelse af det ene selskabs maksimumdækning kommer derfor kun på tale, hvis forsikringssummen i det ene selskab ikke er stor nok til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler.

I vurderingen af, hvad der er at anse for rimelige og nødvendige indkøb, må nødvendigvis indgå, hvad rejsens formål er, prisniveauet på destinationen, hvilken tid der er til rådighed til foretagelse af indkøb samt forsinkelsens længde. Sidstnævnte har forsikrede naturligvis ikke nogen viden om på indkøbstidspunktet, hvorfor indkøb almindeligvis må foretages i takt med forsinkelsens længde. Det bemærkes, at bagagen i den aktuelle sag først nåede frem til klagerens hotel den efterfølgende dag omkring kl. 15.

I nærværende sag finder nævnet, at den væsentligste del af klagerens indkøb under de givne omstændigheder må anses for rimelige. Det er dog nævnets opfattelse, at de samlede rimelige udgifter for klageren kan fastsættes til 8.000 kr. Selskabet skal således betale dette beløb med fradrag af de beløb, klageren allerede har modtaget i erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A., skal anerkende, at de samlede rimelige udgifter for klagerens kan ansættes til 8.000 kr.

Marianne Højgaard Pedersen