772/07

Den 9. maj 2007 blev i sag nr. 70.207:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx xxxxxxx xxx
xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring via sit Platinum Globecard og sit Eurocard Gold hos AIG Europe S.A., klager over, at selskabet ikke har ydet dækning for det fulde anmeldte beløb som følge af bagageforsinkelse.

Selskabet henviser til, at de beløb, der ikke er refunderet, ikke falder ind under de dækningsberettigende emner i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af sagen, at klageren ved skadeanmeldelser af 27/3 og 29/3 2006, påført henholdsvis et Eurocard kreditkortnummer og et Platinum Globecard kreditkortnummer, anmeldte forsinket bagage i forbindelse med en rejse til Sydafrika. Selskabet valgte at behandle kravet samlet.

Selskabet anerkendte en del af klagerens krav, hvorefter klageren ved skrivelse af 11/5 2006 til selskabet anførte:

> "Jeg fremsender de afviste bilag igen med følgende forklaring:
>
> N. G. Trade dækker over køb af cigarer. Det var nødvendigt at indkøbe cigarer, da de cigarer jeg havde med var forsinket i bagagen. I alt kr. 2.019,00 kr.
>
> W. shop ..., - 2 fakturaer.

Da vi havde lejet et hus, havde vi fra Danmark medbragt bl.a. salt og peber sæt, dækkeservietter, solmaske/hat m.m. men da disse ting lå i bagagen, måtte vi indkøbe nyt. I alt rand 505,00.

Kvitteringen fra S. G. L. er den eneste vi fik og dækker fortæring. De må tage hensyn til at vi taler om Afrika og det er nu engang ikke altid således, at tingene kører lige efter en snor, - en stor del af personalet er analfabeter eller personer med en meget lille uddannelse, så det er hvad der blev udleveret ved betaling. I alt rand 1.700,00.

W. hotel: Invoice 019…

Vi var af S. A. Airways blevet bedt om at møde op i god tid for at afhente den sidste kuffert der som bekendt først blev udleveret kl. 18.00 den 17. marts og da tiden var knap, var vi tvunget til at tage en separat overnatning alene for at hente den pågældende kuffert.

Jeg mener derfor vi er berettiget til at få dækket de udgifter der er forbundet hermed, i alt rand 620,00."

Som følge heraf anførte selskabet ved skrivelse af 18/8 2006 til klageren:

"I forbindelse med anmeldelse af en skade, skal enhver sagsbehandler forholde sig til det indsendte.

Der er sammen med dine øvrige udgiftsbilag indsendt en kvittering fra N. G. Trade i Kastrup Lufthavn på at beløb af kr. 2.019. Du oplyser selv i dit brev af 11. maj at denne bon er for køb af cigarer. Når du vedlægger denne bon og giver denne information, skal sagsbehandleren gøres opmærksom på, at et sådant indkøb ikke kan dækkes af forsikringen. Dette uanset om du har medtaget dette beløb i dit krav eller ej.

Som nævnt i vores tidligere skrivelse dækker forsikringen ved bagageforsinkelse indkøb af rimelige og nødvendige beklædningsgenstande og toiletartikler.

Der er indsendt kvitteringer for køb af servietringe, salt og pebersæt, forklæde ol. Vi kan med vores bedste vilje ikke anse disse effekter som hverken beklædning eller toiletartikler.

Derudover er der indsendt en kvittering på ZAR 1700 fra S. G. Reserve. Denne kvittering er uspecificeret og kan derfor ikke medtages i en erstatningsopgørelse.

Ydermere er overnatning udelukkende dækket ved flyforsinkelser, hvor luftfartsselskabet ikke har tilbudt denne. En overnatning i Cape Town 11 dage efter ankomsten til Sydafrika er ikke dækket med mindre, der selvfølgelig indsendes valid dokumentation for en flyforsinkelse hvortil du var booket på disse datoer.

Der er refunderet de reelle og specificerede udgifter til tøj og toiletartikler i forbindelse med bagageforsinkelsen og udgifter til forfriskninger købt i Frankfurt i forbindelse med flyforsinkelsen.

Du er ikke berettiget til yderligere erstatning, med mindre der indsendes specifikation i form af bon, hvoraf det fremgår hvilke effekter, der er indkøbt for ZAR 1.700,00 og at disse effekter vil kunne anerkendes som hidrørende under begreberne tøj og toiletartikler. Vi vil herefter ikke kommentere sagen yderligere og betragter sagen for afsluttet."

Klageren anførte herefter i e-mail af 22/8 2006 til selskabet:

"Jeg må gøre opmærksom på at der INTET er refunderet mig på mit Global Gold Card.

Der er sket en refundering af omkostninger anmeldt på mit EUROCARD.

Da forsikringsbetingelserne ikke er ens for de 2 kort er en del anmeldt på det ene kort og noget andet anmeldt på det andet kort.

De pågældende 'servietter' kan jeg oplyse at der er tale om vaskeklude og det pågældende 'salt og peber-sæt' er sæbe udformet som et salt og peber-sæt.

Der er fremsendt dokumentation for indkøb af tøj der ikke er refunderet.

Jeg ved ikke om du er vant til at rejse i Afrika, men en stor del af dem der betjener dig er analfabeter, og jeg har ikke fået udleveret flere bilag end det der fremgår af bilaget på de 1700 rand. Jeg kan i øvrigt ej heller i jeres forsikringsbetingelser se at der skal foreligge yderligere bilagsdokumentation end den allerede afleverede, hvor jeg skal understrege at der er tale om originalbilag fremsendt til SOS.

Som tidligere oplyst fik jeg først udleveret det sidste stykke bagage 1 1/2 time før hjemrejse og det var nødvendigt at foretage en overnatning i forbindelse med udlevering af dette stykke bagage idet bagagen kun kunne udleveres når en specifik politiofficer der havde adgang til boksrummet i lufthavnen var på vagt.

Jeg ved ikke hvorfor det skal være så besværligt når jeg har fremsendt dokumentation indtil flere gange- og igen skal jeg understrege at jeg IKKE har anmeldt Indkøb af cigarer på mit GLOBE GoldCard.

Det er ikke mit problem at SOS blander de 2 helt uafhængige anmeldelser sammen tillige med bilagene - det må være SOS' problem, faktum er at der INTET er refunderet på min skadeanmeldelse på mit GLOBE Gold Card."

Klageren har ved skrivelse af 14/9 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning for det fulde anmeldte krav. Klageren har til støtte herfor anført:

> "SOS påstår, at de har udbetalt mig det, jeg har krav på, jf. forsikringsbetingelser for kortet.
>
> Dette er imidlertid ikke korrekt. Jeg har INTET fået udbetalt på mit GlobeCard.
>
> Med hensyn det beløb på 1.700 rand, kan jeg oplyse, at der er tale om indkøb af 3 par bukser.
>
> I forbindelse med vores indkøb af tøj, toiletartikler m.m., var [vi] ikke fra flyselskabets side informeret om, hvor længe vores bagage forventedes at være forsinket, hvorfor indkøb er foretaget af flere gange, over flere dage, idet bagagen først dukkede op, adskillige dage efter, vi har nået frem til bestemmelsesstedet.
>
> Det sidste stykke bagage, lige først udleveret 1 1/2 time før vi skulle rejse hjem fra Cape Town, idet det var taget i politiets varetægt og den pågældende politiansvarlige inspektør T., skulle være til stede for at udlevere det. Det var derfor nødvendigt at foretage en overnatning for at få dette stykke bagage udleveret. Politiinspektøren var kun til stede i et begrænset tidsrum."

Selskabet har ved skrivelse af 27/11 2006 fastholdt deres afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Årsagen til at beløbet på ZAR 1.700,00 ikke er refunderet, er at det af den indsendte kvittering ikke fremgår hvilke effekter der er indkøbt. Det er essentielt, at sagsbehandleren kan vurdere om det indkøbte falder ind under begrebet tøj eller toiletartikler. Dette er ikke muligt her. ...
>
> Efter opgørelse af skaden og udbetaling af erstatning fremsender forsikringstageren en indsigelse over for denne ... Af denne indsigelse fremgår det, at udgiften på de ZAR 1.700,00 dækker fortæring. Efter som denne udgift er fra den 10. marts 2006 altså ikke samme dato som flyforsinkelsen - vil denne ikke kunne refunderes.
>
> Derudover oplyser forsikringstageren efter at have modtaget vores skrivelse af 18. august 2006 ..., at de afviste servietringe og salt/peber-sæt nu er vaskeklude og salt/peber-sæt udformet i sæbe. ...
>
> I samme skrivelse af 18. august 2006 meddeles også hvorfor en hoteludgift ikke kan dækkes, da der på dette tidspunkt ikke er indtrådt nogen flyforsinkelse.
>
> Samtidig dækkes der ved bagageforsinkelse udelukkende tøj og toiletartikler, som positivt nævnt. Ikke hoteludgifter. At politiinspektøren kun var til stede inden for et givet tidsrum, er forsikringen uvedkommende.

Konklusion:
Med baggrund i ovenstående samt det faktum, at forsikringstageren flere gange ændrer forklaring om, hvilke effekter/ydelser der er købt, finder selskabet det ikke sandsynliggjort, at de beløb, der ikke er refunderet, falder ind under de dækningsberettigede emner i forsikringsbetingelserne."

Klageren anførte herefter ved skrivelse af 14/12 2006 til selskabet:

"Jeg er fuldt ud klar over at vi for en del af udgifterne alene har den kvittering der er underskrevet i forbindelse med indkøbet, men når man er kortudsteder, må man som kortudsteder være klar over, at ved rejser i den tredje verden, er alt ikke så strømlinet som i den vestlige verden - mange af de mennesker der betjener én, er analfabeter, hvorfor det ikke altid er lige nemt at få dem til at forstå at der ønskes en kvittering.

Det fremgår også af nogle af de kvitteringer der er fremlagt, at der ikke er den samme krav til bogføring og strømlinethed, som i Danmark, da nogle af kvitteringerne er håndskrevet.

Faktum er at de kvitteringer jeg har fremlagt for indkøb på mit Platinum Globe kort, er udgifter der er dækket af kortets dækningsomfang.

Jeg savner forklaring på hvorfor der ikke ydes dækning for:
Bilag ...: køb af 1 par bukser
Bilag ...: køb af 2 par bukser
Bilag ...: køb af fortæring
Bilag ...: køb af sokker, skjorte, t-shirt med mere
Bilag ...: køb af vaskeklud og sæbe udformet som et salt og peber-sæt
Bilag ...: køb af t-shirt, skjorte samt 'field hat'
Bilag ...: køb af top, sokker, underbukser med mere.

Jeg synes ikke vi har været urimelige i vore indkøb, idet min familie og jeg var af sted i alt 3 personer.

Vi fik hele tiden at vide af flyselskabet at vore kufferter ville komme den næste dag og igen den næste dag. Da det ikke skete, var vi nødsaget til at købe yderligere tøj skjorter med mere, derfor er indkøbene fordelt over flere dage."

Selskabet anførte herefter ved skrivelse af 16/1 2007 til nævnet:

"Under henvisning til Ankenævnets breve af 18. december 2006 og 12. januar 2007 skal vi oplyse, at vi med baggrund i vores tidligere redegørelse sammenholdt med den forklarende korrespondance fra forsikringstageren op til sagen blev overgivet til Ankenævnet, kan konstatere at forsikringstagerens forklaring på nogle af de indsendte kvitteringer er ændret undervejs.

På dette grundlag har vi ikke yderligere kommentarer end det vi tidligere har redegjort for over for Ankenævnet."

Klageren og selskabet fremsendte herefter yderligere skrivelser til nævnet til støtte for deres påstande.

Af forsikringsbetingelserne til klagerens Eurocard fremgår bl.a.:

"**4.0 Flyforsinkelse**
4.1 Hvad dækkes?
Hvis en flyforsinkelse overstiger 4 timer, dækker forsikringen nødvendige og absolut påkrævede udgifter til indkøb af måltider, forfriskninger, aviser og blade, hotelovernatning samt udgiften til omstigning/transit til eller fra lufthavnen.
...
5.0 Flybagageforsinkelse
5.1 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 6.000,-. Beløbsbegrænsningen gælder i alt uanset antallet af personer, som rammes af forsinkelsen.
...
5.3 Hvordan erstattes?
...
- Det er en betingelse for erstatning, at erstatningskøbet bliver foretaget inden bagagen fremkommer. Alle indkøb skal dokumenteres i form af originale specificerede kvitteringer og i videst muligt omfang foretages med Eurocard Gold kortet."

Af forsikringsbetingelserne til klagerens Platinum Globecard fremgår bl.a.:

"4.0 Flyforsinkelse

4.1 Hvad dækkes?

Hvis en flyforsinkelse overstiger 4 timer, dækker forsikringen nødvendige og absolut påkrævede udgifter til indkøb af måltider, forfriskninger, aviser og blade, hotelovernatning samt udgiften til omstigning/transit til eller fra lufthavnen.
...
5.0 Flybagageforsinkelse

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 beklædningsgenstande og toiletartikler med op til DKK 7.500,-. Beløbsbegrænsningen gælder i alt uanset antallet af personer, som rammes af forsinkelsen.
...

5.3 Hvordan erstattes?

...

- Det er en betingelse for erstatning, at erstatningskøbet bliver foretaget inden bagagen fremkommer. Alle indkøb skal dokumenteres i form af originale specificerede kvittering og i videst muligt omfang foretages med GlobeCard Platinum kortet."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke kan kritiseres, at selskabet har afvist dækning af klagerens resterende krav med henvisning til forsikringsbetingelserne for henholdsvis Eurocard og Platinum Globecard.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson