777/07

Den 20. august 2007 blev i sag nr. 70.500:

xxxxxx xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har dækning mod bagageforsinkelse gennem sit Eurocard Corporate Classic hos AIG Europe S.A., klager over selskabets erstatningsopgørelse.

Selskabet henviser til, at de har dækket rimelige udgifter til nødvendige indkøb.

Det fremgår af sagen, at klageren i september 2006 anmeldte, at hun som følge af bagageforsinkelse havde indkøbt en top, en nederdel og en jakke. Som følge af denne anmeldelse anførte selskabet i skrivelse af 13/10 2006 til klageren:

> "Vedlagt fremsendes refusionsopgørelse over din erstatning i forbindelse med bagageforsinkelse. Du opgør dit krav til kr.
> CAD 1.401,01.
>
> Vi kan oplyse, at formålet med dækningen ikke er at erstatte forsvundne genstande, men alene at give forsikrede mulighed for gennem indkøb af tøj og toiletartikler, at afhjælpe et akut behov, således at rejsen kan gennemføres uden større vanskeligheder.
>
> Erstatningen er opgjort ud fra Ankenævnet for Forsikrings fortolkning af begrebet 'rimelige og nødvendige erstatningsindkøb'.
>
> Dit krav er erstattet som følger:
>
> Jakke og nederdel indkøbspris CAD 1.355,97,
> erstattes som samlet sæt med DKK 3.500,-

2. 70.500

Tank top erstattes i henhold til krav.

Af anmeldelsen fremgår det at du har modtaget CAD 60,- fra luftfartsselskabet. Der er her tale om dobbeltforsikring, hvorfor beløbet modregnes din opgørelse."

Som følge heraf anførte klageren i mail af 21/10 2006til selskabet:

"Jeg arbejder som Europæiske Marketingchef og var i Montreal til en videnskabelig kongres, hvor jeg skulle mødes med globale nøglekunder for aftale af samarbejder og pleje af kundeforbindelser.

Jeg er ikke tilfreds med den opgørelse for refusion som jeg har modtaget efter at min kuffert kom mere end 2 dage for sent.

1. Søndag, hvor tøjet blev indkøbt, åbnede butikkerne kl. 12.00 og mit møde med min kunde (en international key opnion leader og professor i patologi) var kl. 13. Jeg havde derfor mindre end 1 time til at få klaret mine indkøb for at se præsentabel ud. Udbuddet af butikker med søndagsåbent var i øvrigt yderst begrænset.

2. Jeg har købt tøj af samme standard som jeg selv køber tøj - det ville ikke føles behageligt at være til et vigtigt kundemøde i tøj, der ikke svarede til min sædvanlige standard, og samtidig skulle agere professionel.

3. Jeg er bekendt med reduktionen på de 60 CAD som jeg finder helt i orden - derfor nævnte jeg det ærligt i rapporten.

4. Min kuffert har været forsinket utallige gange, men denne gang er den eneste i ca. 15 år med ca. 60 rejsedage om året at jeg har gjort brug af denne forsikring.

Jeg finder det derfor helt urimeligt at I vurderer at det indkøbte tøj ikke er et rimeligt og nødvendigt erstatningskøb.

Jeg mener derfor stadig at jeg er berettiget til 6.000 DKK med reduktion af 60 CAD og imødeser en ny opgørelse og afklaring."

Selskabet svarede klageren i mail af 24/10 2006. I denne mail anførte selskabet:

"Din forsikring for bagageforsinkelse har en max. dækning på DKK 5.000,-. Det er dog et krav at udgifterne er at betragte som rimelige og absolut nødvendige.

Du oplyser i klageskrivelsen at du har indkøbt tøj af samme standard som det tøj du normalt indkøber.

Formålet med forsikringen er at afhjælpe et akut opstået behov. Det er ikke meningen med forsikringen at den skal erstatte de genstande der befinder sig i den forsinkede bagage.

Det er derfor ikke samme standard, men funktionsværdien for de enkelte indkøb, erstatningen udregnes efter.

I den aktuelle sag er du erstattet top, samt jakke og nederdel. Top er erstattet i henhold til krav, hvorimod jakke og nederdel er erstattet som samlet sæt med DKK 3.500,-

Det er fortsat vores vurdering at din sag er blevet behandlet korrekt, hvorfor vi fastholder vores tidligere afgørelse."

Klageren har ved skrivelse af 25/10 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde fuld dækning for de foretagne indkøb. Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg har købt tøj af samme standard som jeg selv køber tøj - det ville ikke føles behageligt at være til et vigtigt kundemøde i tøj, der ikke svarede til min sædvanlige standard, og samtidig skulle agere professionel.
...
Jeg har fået afslag på udbetaling af fuld rejseforsikring for erstatningskøb ved for sent afleveret kuffert. SOS ønsker kun at udbetale 3.500 kr. for indkøbt jakke, nederdel og bluse hvilket kun er ca. 70 % af den samlede udgift. Jeg vil derfor gerne anmode jer om hjælp i forbindelse med at få SOS til at udbetale det fulde beløb.
Jeg finder det helt urimeligt at det indkøbte tøj er indkøbt over standard og ifølge SOS overskrider grænsen for det de accepteret for den funktionelle værdi.
Vi taler om en firmaforsikring hvor forsikringen bl.a. er tegnet for jeg skal være i stand til at optræde professionelt og præsentabelt i en given arbejdssituation."

Selskabet har ved skrivelse af 17/1 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Selskabet finder at ovenstående beløb i erstatningsopgørelsen for værende rimelig til indkøb af nødvendig beklædning og at det er effekternes funktionsværdi der erstattes, og ikke at en væsentlig del af prisen for det indkøbte er begrundet i en mærkevare eller eksklusiv kvalitet. Betingelsernes pkt. 3.3."

Som følge heraf anførte klageren ved skrivelse af 29/1 2007til nævnet:

"I fortsættelse af tidligere brev dateret den 26. oktober 2006 vil jeg gerne fremhæve følgende i forhold til sagen;

1) at der er tale om en forsikring koblet til et guldfimakort. Altså bruges det i forbindelse med forretningsrejser, og hvad der er forbundet hermed i form af kundemøder, konferencer, messer og lignende. Udgifterne til tøj etc. er derfor ikke at sammenligne med en almindelig turistrejse.
2) at det ikke var muligt for forsikrede at finde alternativer til den valgte forretning og varer. Det var søndag, og der var én time til at prøve og købe tøjet. Tøjet er på

ingen måde ekstravagant i forhold til forsikredes normale garderobe. At forsikringsselskabet mener at forsikrede er mærkefikseret er noget vrøvl, og i denne sammenhæng aldeles upassende og irrelevant.

3) at der ikke i forsikringsbestemmelserne noget sted er fastsat en maksimum pris pr. beklædningsdel. Således ville det formentlig have været i orden at købe 10 items til en lavere stykpris, i stedet for 3-4 stykker tøj til en højere pris pr. del. Dette virker aldeles urimeligt.
4) at forsikrede ikke har benyttet sig af muligheden for indkøb af andet end tøj selv om der levnes mulighed herfor.
5) at det er første gang i 15 år, at forsikrede (med 60 årlige rejsedage) benytter sig af forsikringen, trods det faktum at forsikrede mange gange har haft mulighed for at anvende dækningen i forbindelse med mistet kuffert."

Selskabet anførte herefter ved skrivelse af 16/2 2007 til nævnet:

"Ad. 1. I henhold til gældende forsikringsbetingelser erstatter forsikringen ud fra genstandens funktionsværdi. Eks. 1 par bukser hvor en ikke uvæsentlig del af prisen er begrundet i, at der er tale om en eksklusiv mærkevare, om særlige eksklusive materialer eller om særlig mode, erstattes ikke fuldt ud af forsikringen. Jævnfør ovenfor nævnte forsikringsbetingelser pkt. 3.3.

Ad. 2. Henvises til ovenstående. Forsikringstagers kommentarer til betingelserne ønsker vi ikke at kommenterer.

Ad. 3. Det kan oplyses, at antallet af de indkøbte effekter skal stå i relation til den pågældende forsinkelses varighed.

Ad. 4. Jævnfør forsikringsaftalelovens regler for tabsbegrænsningspligt skal der selvfølgelig kun indkøbes det, der er nødvendigt, og har en forsikringstager ikke indkøbt eks. toiletartikler, så må selskabet tolke, at dette ikke har været nødvendigt.

Ad. 5. Dette ønsker vi ikke at kommentere."

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 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.
- Forsikringen erstatter ud fra genstandens funktionsværdi. F.eks. en habit hvor en ikke uvæsentlig del af prisen er begrundet i, at der er tale om en eksklusiv mærkevare, om særlige eksklusive materialer eller om særlig mode, erstattes ikke fuldt ud af forsikringen. De indkøbte genstande er alene beregnet til brug i en begrænset periode, indtil den forsinkede bagage er kommet frem. Dette forhold er naturligvis af betydning ved fastlæggelsen af hvad der kan anses for 'nødvendig og absolut påkrævet'."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der dækkes rimelige og absolut nødvendige udgifter til bl.a. beklædningsgenstande. I bedømmelsen heraf må indgå både rejsens formål, indkøbsmuligheder og prisniveauet på destinationen.

Under de givne omstændigheder finder nævnet, at klagerens køb af jakke og nederdel er fuldt omfattet af flybagageforsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A., skal udbetale klageren erstatning svarende til dækningsmaksimum på 5.000 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen