777/07

Den 20. august 2007 blev i sag nr. 70.566:

xxxx xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx x
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 via sit GlobeCard Platinum har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af bagageforsinkelse og bortkomst af indskrevet bagage i forbindelse med en forretningsrejse til USA i perioden 20/1 til 28/1 2006.

SOS International A/S, der har behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab, har til klageren udbetalt en samlet erstatning på 7.093,42 kr. Klageren mener sig berettiget til udbetaling af yderligere 3.614,45 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren den 20/1 2006 skulle flyve fra København til San Francisco via Seattle. Flyet fra København blev imidlertid aflyst på grund af vejrforholdene. Efter flere ombookninger nåede klageren 42 timer senere frem til San Francisco. Hans bagage var imidlertid ikke med flyet, hvilket blev anmeldt til flyselskabet, som optog "Delayed Baggage Report". På grund af bagagens manglende ankomst til destinationen indkøbte klageren diverse beklædningsgenstande og toiletartikler. Endvidere købte han bl.a. en kuffert, som kostede 144,84 USD.

Bagageforsinkelsen blev efter hjemkosten til Danmark anmeldt til SOS International A/S ved skadeanmeldelse af 10/2 2006 (sag nr. DID …002). Klageren fremsatte i den for-

bindelse krav om dækning af de ekstraudgifter, som bagagens manglende fremkost til destinationen havde medført.

SOS International A/S refunderede herefter de af klageren afholdte udgifter til køb af tøj m.v. SOS International A/S afviste imidlertid af dække købet af bl.a. kufferten, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 10/3 2006.

Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvilket han efterfølgende tilkendegav i udateret skrivelse til SOS International A/S.

Klagerens bagage dukkede hverken op under opholdet i USA eller efter hjemkosten til Danmark. Bagagens bortkomst blev derfor anmeldt til SOS International A/S ved skadeanmeldelse af 5/4 2006 (sag nr. DID …004). Klageren opgjorde sit krav til i alt 5.388,97 kr. svarende til værdien af kufferten med indhold, i alt 14.282 kr., fratrukket den af flyselskabet udbetalte erstatning på 8.893,03 kr.

Erstatningen for den bortkomne bagage blev af SOS International A/S opgjort til 2.674,52 kr., hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 1/5 2006.

Klageren anmodede herefter om at få det opgjorte erstatningsbeløb specificeret, hvilket SOS International A/S gjorde i e-mail af 24/5 2006, hvoraf følgende fremgår:

"Erstatningen er opgjort som følger:

Kuffert	kr. 540	fratrukket 40 % i værdiforringelse og for manglende dokumentation.
Weekendtaske	kr. 240	- 20 % for manglende dokumentation.
Sko	kr. 949,95	i henhold til kvittering.
Skjorter	kr. 500	i henhold til kvittering.
Jakke	kr. 2300	i henhold til kvittering.
Bukser	kr. 700	i henhold til kvittering.
Jakke	kr. 1020	- 40 % værdiforringelse og mangl. dok.
Bukser	kr. 480	- 40 % værdiforringelse og mangl. dok.
Sweater	kr. 280	- 20 % for manglende dokumentation.
Undertøj	kr. 400	- 20 % for manglende dokumentation.
Strømper	kr. 400	- 20 % for manglende dokumentation.
Polo shirts	kr. 1600	- 20 % for manglende dokumentation.

Levi's 501	kr. 960	- 20 % for manglende dokumentation.
Mach 3 barbergrej	kr. 70	- 30 % i værdiforringelse.
Barberblade	kr. 70	- 30 % i værdiforringelse.
Calvin Klein deo	kr. 91	- 30 % i værdiforringelse.
Toilettaske	kr. 70	- 30 % værdiforringelse og mangl. dok.
Div. toiletsager	kr. 175	- 30 % i værdiforringelse.
Mobillader	kr. 161,60	- 20 % for manglende dokumentation.
Slips	kr. 320	- 20 % for manglende dokumentation.
Livremme	kr. 240	- 20 % for manglende dokumentation.

I alt kr. 11.567,55
- kr. 8.893,03 udbetalt fra United Airline
= kr 2.674,52

Vi gør opmærksom på, at fradrag for værdiforringelse (alder og brug) sker i henhold til gældende forsikringsbetingelser og almen forsikringspraksis. For effekter som er mere end 2 år fratrækkes 10 % pr. år herudover.

Samtlige effekter, for hvilke der ikke foreligger dokumentation i form af original kvittering, er fratrukket 20 % i henhold til almen forsikringspraksis.

For toiletartikler er fratrukket 30 % for manglende dokumentation og værdiforringelse for almindelig brug af toiletartikler."

Klageren var utilfreds med størrelsen af den udbetalte erstatning, hvorfor han ved skrivelse af 11/7 2006 anmodede SOS International A/S om at revurdere sagen.

Ved skrivelse af 14/7 2006 til klageren fastholdt SOS International A/S sin afgørelse.

Efterfølgende blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af den til nævnet fremsendte klage fremgår bl.a.:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil gerne have at:

- min sag behandles ifølge de udleverede forsikringsbetingelser. Det skal forstås således at der for forsinket bagage eksplicit er angivet at der skal fremvises kvitteringer på indkøb af rimelige og absolut nødvendige indkøb af beklædningsgenstande og toiletartikler, jf. side 21.
  Der er hverken eksplicit eller implicit under punkt 15.0 bagage angivet krav om fremvisning af kvitteringer på bagage medbragt og mistet under turen. Den manglende angivelse af dette krav har haft en betydende indvirkning på min adfærd i denne sammenhæng, idet kvitteringer på indkøb af tøj, toiletsager og andet medbragt på turen ikke er blevet arkiveret idet dette krav ikke fremgår af ovennævnte

betingelser. (Heller ikke min private rejseforsikring har dette krav om kvittering på almindelig løsøre). Derfor kan jeg ikke anerkende at der sker et fradrag på genstande, hvor der ikke kan fremvises kvitteringer.

Sidste punkt på side 21, om at SOS har ret til kræve indkøbte effekter udleveret medfører implicit krav om en sikker transport af de indkøbte effekter fra USA til Danmark. Den sikre transport kræver en kuffert og deraf fremkommer mit krav om dækning af udgift til kuffert.

- Reduktioner og fradrag ikke erstatningskrav med henvisninger til regler og forsikringsbetingelser, jeg har aldrig har modtaget ikke kan gøres gældende
- som konsekvens af ovennævnte udbetales det fulde erstatningsbeløb, kr. 5389, - i sag DID …004.
- i sag DID …002 udbetales et beløb på kr. 900 til dækning af omkostning ved indkøb af kuffert i USA.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Vedrørende sag nr. DID …002 har selskabet i skrivelse af 17/1 2007 til nævnet bl.a. anført, at købet af kufferten ikke er omfattet af dækningen ved bagageforsinkelse. For så vidt angår sag nr. DID …004 har selskabet anført, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og praksis på området.

For så vidt angår sag nr. DID …004 har klageren efterfølgende i skrivelse af 5/2 2007 til nævnet bemærket:

> "Forsikringsselskabet bruger meget plads på at redegøre for sagens forløb, men forholder sig ikke på nogen måde til at sagsbehandlingen foregår ifølge betingelser som ikke på noget tidspunkt er gjort mig bekendt. De manglende betingelser har haft en bestemmende indflydelse på mine handlinger."

Herefter har selskabet i skrivelse af 5/3 2007 til nævnet bl.a. anført:

> "Til forsikringstagers bemærkninger om ikke at kende betingelserne, kan det oplyses, at der ved fremsendelse af Platinum Globekortet er vedlagt forsikringsbetingelser, samt at disse tillige er fremsendt til forsikringstageren i forbindelse med ændringer i betingelserne, er sket sidst pr. 1/9-05."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Sektion A**
> **Fælles betingelser**
> **…**
> 8.0 Regres
> Efter udbetaling af erstatning indtræder selskabet i alle forsikredes rettigheder. Dette gælder også i relation til krav rejst mod flyselskaber på baggrund af EU forordninger.

…

Sektion B
Rejseulykke, sygdoms- og forsinkelsesdækninger

…

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?

- Forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til DKK 7.500,- uanset antallet af forsinkede personer.

…

- 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 GlobeCard Platinum kortet.

- I det omfang der er ydet erstatning for de indkøbte effekter, har selskabet ret til at kræve disse udleveret.

…

15.0 Bagage

15.1 Hvad dækkes?

…

- Bortkomst og beskadigelse af indskrevet bagage, når det er anmeldt til flyselskabet, og der er udleveret kvittering for anmeldelsen i form af luftfartsselskabets Property Irregularity Report (kaldet PIR).

…

15.3 Hvordan erstattes?

Forsikringen dækker op til DKK 30.000,- pr. person, dog max. DKK 90.000,- pr. skade, uanset antallet af skadelidte.

…

- For stjålne eller totalskadede ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år, ydes en erstatning svarende til, hvad det koster at anskaffe nye, tilsvarende ting.

- For stjålne eller totalskadede ting, der er mere end 2 år gamle, ydes en erstatning svarende til genanskaffelsesværdien med fradrag for værdiforringelse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet som ubestridt at kunne lægge til grund, at selskabet til klageren forud for de omhandlede forsikringsbegivenheder har fremsendt forsikringsbetingelser med det ovenfor gengivne indhold.

Forsinket bagage

Efter forsikringsbetingelserne dækkes kun udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afslået at dække udgiften til kuffert.

Bortkommen bagage

Selskabet finder ikke anledning til at kritisere, at selskabet har foretaget afskrivning på de bortkomne genstande under hensyntagen til disses alder. Dog finder nævnet, at selskabets afskrivning er for stor. Nævnet finder, at selskabet skal betale klageren yderligere 700 kr.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A., skal betale klageren yderligere 700 kr.

Marianne Højgaard Pedersen