780/07

Den 1. oktober 2007 blev i sag nr. 70.757:

xxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

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 i AIG Europe S.A. via sit Platinum Globecard, der bl.a. omfatter bagageforsinkelse, klager over selskabets erstatning for indkøb af kosmetik og toiletartikler i forbindelse med bagageforsinkelse under en forretningsrejse til et internationalt møde i Palermo den 4/10 2006.

Selskabet har refunderet klageren 800 kr. ud af klagerens krav på 2.400 kr. med henvisning til, at forsikringen alene dækker absolut nødvendige og rimelige omkostninger.

Det fremgår bl.a. af klagerens anmeldelse af 13/10 2006, at hendes kuffert i forbindelse rejsen til Palermo onsdag den 4/10 2006 via Mondello ikke var med ved ankomsten til Palermo. Hun og hotellet ringede flere gange til lufthavnen og fik det svar, at den tidligst kom om en uge (og måske aldrig). En kollega tog ud til lufthavnen om fredagen den 6/10 2006 om aftenen og fandt både sin og klagerens kuffert. Af sagens korrespondance fremgår endvidere, at klageren skulle deltage i middage med repræsentanter fra ministerier m.v., hvorfor det nødvendiggjorde et præsentabelt ydre.

2. 70.757

Ved skrivelse af 1/11 2006 har selskabet erstattet klagerens indkøb i henhold til hendes opgørelse bortset fra toiletartikler og kosmetik, som selskabet alene fandt at ville godtgøre med 800 kr.

Klageren var ikke tilfreds med selskabets afgørelse og har i klage til nævnet af 3/12 2006 nedlagt følgende påstand:

> "Jeg har bedt om 317,85 euro svarende til 2.378 DKr. og fået 800 DKr. Jeg anmoder derfor om restbeløbet på ca. 1.500 DKr. (Til information var der totalt indkøb for 771 euro svarende til 5.800 DKr., og jeg har en max. dækning på 7.500 DKr. Jeg har d.d. fået 3.849,05 DKr.)"

Til støtte for sin påstand har klageren anført:

> "Det drejer sig om en bagageforsinkelse, hvor jeg måtte ud og købe al kosmetik og toiletsager, da alt mit eget var lagt i kufferten. Jeg var til internationale møder, og skulle være væk ca. en uge. Så hjælper det ikke, at bagagen 'kun' var væk to døgn, og man skal købe ting hen ad vejen, da man mangler alle toiletsager og kosmetik med det samme. Jeg havde ugen inden været gennem Heathrow lufthavn og fået taget bl.a. min alm. læbestift i security, og dette ville jeg ikke opleve igen, så derfor var alt lagt i kufferten. Jeg har fået 800 kr. af SOS til dækning af toiletsager og kosmetik, og det er simpel hen ikke muligt at købe cremer, mascara, læbestift etc. for dette beløb."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 19/1 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Der er indkøbt toiletartikler for EUR 317,85 svarende til ca. DKK 2.400,00 - dette er refunderet med DKK 800,00 ...
>
> Toiletartikler refunderes også med henvisning til at disse skal være absolut nødvendige og rimelige, og erstatningen er opgjort med henvisning til dette.
>
> Umiddelbart fremgår det af kvittering fra H. SRL, at der bla. er indkøbt en adv. Eye cr. Som oversat er en speciel øjencreme til ca. kr. 300,00 derudover en anti-aging creme til ca. kr. 265,00. Selskabet bestrider ikke på noget tidspunkt behovet for hudplejeprodukter og makeup. Dog må vi mene, at køb af specialhudplejeprodukter mv. ikke anses for værende, hverken rimeligt eller nødvendigt for de typisk korte perioder bagageforsinkelser tegner sig for. Og at det basale behov kan dækkes af hudplejeprodukter af mere beskeden karakter."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "<u>5.1 Hvad dækkes?</u>
>
> 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 top til DKK 7.500,-. Beløbsbegrænsningen gælder i alt uanset antallet af personer, som rammes af forsinkelsen.

...

5.3 Hvordan erstattes?

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

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at selskabets forsikringsbetingelser indebærer, at der må udøves et skøn over, hvad der er rimeligt og nødvendigt i situationen. Efter nævnets opfattelse overstiger klagerens indkøb ikke, hvad der må anses for et nødvendigt indkøb af toilet- og kosmetikartikler.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A.. skal anerkende, at klagerens fulde indkøb af toilet- og kosmetikartikler er dækningsberettiget, og udbetale klageren det manglende beløb med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftaleloven § 24.

Marianne Højgaard Pedersen