/08

Den 9. juni 2008 blev i sag nr. 72.753:

xxxx xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxx xxxx

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 American Express Platinum Card i AIG Europe S.A., klager over selskabets erstatningsopgørelse.

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

Det fremgår af sagen, at klageren, der er advokat, den 4/7 2007 via London fløj til Miami på 14 dages sommerferie sammen med sin ægtefælle og deres datter på 20 måneder. Da flyet fra København blev forsinket så meget, at de ikke nåede flyet fra London til Miami, overnattede de uden den indcheckede bagage på et lufthavnshotel indtil den 5/7 2007, hvor de fik et fly til Miami. Fire af de fem kufferter ankom uden forudgående varsel til Miami sidst på dagen den 6/7 2007. Den sidste kuffert ankom først den 7/7 2007.

Klageren og hans familie indkøbte som følge af forsinkelsen toiletartikler, klapvogn, sko, sandaler, bukser, nederdel, badetøj, undertøj til en samlet værdi af 26.344,96 kr. (4.808 USD), heraf 4.292,84 kr. til datteren, 8.621,62 kr. til klageren og 13.127,11 kr. til ægtefællen.

Klageren har over for nævnet oplyst, at sandalerne til datteren samt badedragten til ægtefællen og to t-shirts blev købt i hotellets giftshop efter ankomsten den 5/7 2007 om af-

tenen. De resterende indkøb blev ordnet den følgende dag i det nærmeste shopping-center, der lå ca. 15 minutter fra hotellet.

Klageren har endvidere oplyst, at de boede på et eksklusivt "beach-resort" lige uden for bydelen Bal Harbor i Miami, og at de - efter et par dage på stranden - skulle fortsætte rejsen. Endvidere var der den 6/7 2007 arrangeret middag med en amerikansk advokat-forbindelse på en af Miamis bedste restauranter, hvilket indebar en vis dresscode. Det pæne sæt tøj, som familien købte, var med henblik på deltagelse i middagsarrangemen-tet.

Den fremsendte erstatningsopgørelse ser således ud:

"**S.-C.E.** [datter]	
Sandaler (AC Gift shop)	34,00 USD + skat 7 %
Diverse tøj:	678,50 USD + skat 7 %
Bukser (Oxygen)	
Sko (Oxygen)	
Bluser (Oxygen)	
Kjole (Oxygen)	
Klapvogn (Wal-Mart)	19,72 USD + skat 6 %
O.C.E. [klager]	
Pæne sko (RL)	249,00 USD + skat 7 %
Aftershave	52,50 USD + skat 7 %
Eau de toilette	45,00 USD + skat 7 %
Pæne bukser (Armani)	435,00 USD + skat 7 %
Shorts (Armani)	135,00 USD + skat 7 %
Jeans (RL)	299,00 USD + skat 7 %
2 Poloer (RL)	150,00 USD + skat 7 %
Undertøj (RL)	109,00 USD + skat 7 %
Tanktop, (AC giftshop)	48,00 USD + skat 7 %
M.S.E. [ægtefælle]	
Badedragt (AC giftshop)	140,00 USD + skat 7 %
Ansigtscrerne (Niernan Marcus)	120,00 USD + skat 7 %
Pæn nederdel (Armani)	405,00 USD + skat 7 %
Bukser (Armani)	537,00 USD + skat 7 %
Shorts (RL)	113,00 USD + skat 7 %
Undertøj (RL)	155,00 USD + skat 7 %
Bluser (RL)	55,99 USD + skat 7 %
Sko (Niernan Marcus)	665,00 USD + skat 7 %
Tanktop (AC Giftshop)	48,00 USD + skat 7 % "

3. 72.753

Ved skrivelse af 12/9 2007 meddelte SOS International a/s på vegne af selskabet, at familien var berettiget til en erstatning på 2.005 USD (10.988 kr.), svarende til 500 USD til datteren, 725 USD til klageren og 780 USD til ægtefællen.

Efter henvendelse fra klageren, der fastholdt, at samtlige de indkøbte effekter var både rimelige og nødvendige for at kunne påbegynde og gennemføre de planlagte aktiviteter den 6/7 2007, meddelte selskabet ved skrivelse af 3/10 2007, at det kunne anerkende yderligere erstatning af udgifterne til ansigtscreme, to stk. poloer og undertøj til et samlet beløb af 1.402,46, som derfor ville blive udbetalt i resterstatning.

Klageren har over for nævnet påstået, at selskabet skal forhøje de udbetalte erstatningsbeløb med henholdsvis 283,28 USD (indkøb til datteren), 751,19 USD (indkøb til klageren) og 1.426,26 USD (indkøb til ægtefællen). Til støtte herfor anfører klageren bl.a.:

> "At de foretagne indkøb har været både nødvendige og rimelig for at kunne påbegynde ferien på 'beach-resortet' og gennemføre det planlagte middagsarrangement om aftenen.
>
> At indkøbene netop er foretaget successivt ved indkøb af de mest nødvendige genstande ved ankomsten om aftenen og herefter suppleret med indkøb den 6. juli 2007 om formiddagen til den første dags aktiviteter. Det bestrides således, at indkøbene som hævdet af forsikringsselskabet er foretaget til brug for flere dage.
>
> At vurderingen af, hvorvidt et indkøb er rimeligt og nødvendigt indeholder et element af skøn, at forsikringstageren som udgangspunkt er den nærmeste til at vurdere, hvorvidt et indkøb er rimeligt og nødvendigt ud fra den konkrete situation, og at der ved vurderingen heraf skal fortolkes til fordel for forsikringstageren, og at det af forsikringstageren foretagne skøn alene skal sidesættes eller begrænses såfremt det er (åbenbart) forkert.
>
> At vurderingen af, hvorvidt et indkøb er nødvendigt og rimeligt må vurderes konkret fra gang til gang ud fra de konkrete forhold, og det bestrides at der kan foretages standardiseret vurdering heraf.
>
> I den konkrete sag har forsikringsselskabet uden konkret begrundelse f.eks. vurderet, at de samlede udgifter på USD 726 (inkl. Skat) ikke er rimelig mens USD 500 er rimelig, at udgifter til bukser på USD 319,93 (inkl. Skat) ikke er rimelig mens USD 230 er rimelig. Endvidere har forsikringsselskabet f.eks. vurderet at indkøb af 2 t-shirts ved ankomst, henholdsvis pæne bukser og pæn nederdel til et middagsarrangement samt shorts til et ophold på et 'beach-resort', ikke er nødvendig. ...
>
> At forsikringsselskabet såfremt det ønsker at anvende standardiserede værdiansættelser for indkøb af specifikke genstande, og begrænse forsikringstagerens dækning og i overensstemmelse dermed kan det gøre disse lister til en integreret del af forsikringsbetingelserne og at en undladelse heraf skal tillægges processen skadevirkning for forsikringsselskabet.

...
At der endvidere ved fortolkningen af, hvorvidt et indkøb er rimeligt skal tages hensyn til, at man som forsikringstager sædvanligvis har meget kort tid til at foretage de nødvendige indkøb, og at forsikringsselskabet ikke kan pålægge den enkelte forsikringstager at afsøge et stort antal butikker igennem mange timer for at finde de rigtige størrelser, sammenligne priser m.v. I den konkrete sag skulle der foretages indkøb til 3 personer (medbringende en lille pige på 20 måneder) under en udsalgsperiode, og indkøbene blev foretaget i løbet af en formiddag ved besøg af de butikker, der var til rådighed i det nærmest tilgængelige shoppingmall.

At den eneste ændring, der har været i punkt 9.2 i nyere tid er, at en begrænsning om at indkøb skulle være 'absolut' nødvendige er udgået, hvilket alt andet lige er en lempelse til fordel for forsikringstageren ved fortolkning af bestemmelsen.

At det ved fortolkning af, hvorvidt et indkøb er rimeligt også bør tillægges en betydning, at forsikringen udbydes i et tillæg til kreditkort American Express Platinum, (og markedsføres massivt i forbindelse hermed) og at forsikringsselskabet er bekendt med, at det kundesegment dette kreditkort tilbydes ofte bor på de pæne hoteller, der udbydes i kreditkortets program, (hvilket også gør sig gældende i den konkrete sag) og deltager i arrangementer, hvor en vis dresscode er påkrævet.

Sammenfattende gøres det således gældende, at forsikringsselskabets undladelse af at dække indkøb af t-shirts ved ankomst, shorts samt pænt tøj til aftenarrangementet er uberettiget samt at reduktionen af erstatningen fra de afholdte udgifter til diverse indkøb til S.C. E., jeans til O.E. samt til bukse-, badedragt- og skoindkøb til M.E. er foretaget diskretionært og uden konkret begrundelse (formentlig) med udgangspunkt i standardiserede lister, som ikke er gjort til en del af forsikringsbetingelserne i et uhjemlet forsøg på at begrænse forsikringsselskabets ansvar udover, hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne og derved ligeledes er uberettiget."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 15/11 2007 bl.a.:

"Selskabet gør gældende, at klapvognen *ikke* er omfattet af forsikringen, der kun dækker 'tøj og toiletartikler'.
...
Selskabet bemærker, at den maksimale erstatning pr. person ikke kan overføres fra f.eks. datteren til moderen.

Selskabet bemærker i øvrigt, at Klageren har indkøbt 2 par benklæder, 1 par shorts og 2 stk. poloer til brug på én dag.

Det bemærkes endvidere, at Klagerens hustru har indkøbt både nederdel, shorts og benklæder til brug på én dag.

BESKRIVELSE AF DEN UDBETALTE ERSTATNING:
Klageren har fået udbetalt DKK 12.391,26.

- Selskabet har erstattet følgende:
  o S.-C., 20 måneder gammel: skønsmæssigt USD 500

- Klageren:
  - o Sko er erstattet fuldt ud
  - o Aftershave erstattet fuldt ud
  - o Toiletartikler erstattet fuldt ud
  - o Bukser erstattet med USD 230
  - o 2 stk. poloer erstattet fuldt ud
  - o Undertøj erstattet fuldt ud

- Klagerens hustru, M.
  - o Badedragt erstattet med USD 75
  - o Ansigtscreme erstattet fuldt ud
  - o Undertøj erstattet fuldt ud
  - o Bukser erstattet med USD 235
  - o Bluser erstattet med USD 60
  - o Sko erstattet med USD 230

Selskabet kan retmæssigt konstatere, at Klageren har fået dækket samtlige toiletartikler, udgifter til undertøj samt udgifter til tøj, der har været nødvendigt set ud fra en rimelighedsbetragtning. Selskabet har for så vidt angår visse indkøb, herunder bukser og sko, udbetalt delvis erstatning, idet Selskabet ikke har fundet, at indkøbene overstiger forsikringsdækningen.
...
Selskabet finder, at der ikke foreligger omstændigheder, der påkræver indkøb af en så eksklusiv karakter, når henset til, at Klageren alene havde planlagt de første dage på stranden samt en enkelt middag med en interessent.'

Selskabet finder endvidere, at der ikke foreligger omstændigheder, der kan medføre, at indkøbene kan anses for værende omfattet af forsikringsdækningen.

Selskabet har foretaget en konkret vurdering på baggrund af nedenstående parametre, jf. ankenævnspraksis. Selskabet kan således fuldstændig tilbagevise, at der som påstået af Klageren skulle være tale om en standardiseret erstatningsudbetaling.
...
Rejsens formål
I de første dage af ferien havde Klageren og dennes familie planlagt 'et par dage på stranden', jf. Klagerens klageskrivelse. Derudover var der planlagt et middagsarrangement om aftenen. ...

... Selskabet har dækket rimelige og nødvendige udgifter til beklædningsgenstande i forbindelse med et middagsarrangement. ...

Prisniveauet på destinationen
Selskabet bemærker, at Klageren har valgt at indkøbe mange af genstandene i eksklusive og dyre forretninger.

Selskabet anfægter ikke, at det gennemsnitlige prisniveau på destinationen ligger en smule over middel set i forhold til den gennemsnitlige prisstandard i nordiske hovedstæder, **men Selskabet må pointere, at Klageren uden rimelig grund** har valgt at foretage indkøbene i de allerdyreste forretninger, hvilket efter Selskabets vurdering overstiger forsikringsdækningen.
...

Forsinkelsens længde
Klageren og dennes familie havde medbragt 5 kufferter. 4 kufferter blev forsinket i 1 døgn, og 1 kuffert blev forsinket i 1 1/2 døgn.

Bemærkninger til Klagerens påstande
Klageren påstår, at der opstår en tvivl om forsikringsdækningen, der kan medføre, at erstatningspligten skal fortolkes i lyset af koncipistreglen (som ofte udtrykkes i den romerretlige sentens 'in dubio contra stipulatorem). At kriterierne for anvendelse af koncipistreglen skulle være opfyldt, må på det bestemteste bestrides af Selskabet.

Selskabet er af Klageren blevet gjort opmærksom på, at denne selv er advokat. Selskabet finder anledning til bemærke, at koncipistreglen (ligesom andre fortolkningsmuligheder så som ordlydsfortolkning) anvendes ved fortolkning, dersom ordlyden rummer en tvetydighed af en sådan karakter, at koncipistreglen er den bedste fortolkningsmulighed.

Selskabet gør gældende, at aftalen ikke er uklar. Til støtte herfor gør Selskabet gældende, at affattelsen af ordlyden i forsikringsbetingelserne er sædvanlig i forsikringsbranchen, og at betingelsen indebærer et skøn ligesom ved titusindvis af andre former for forsikringsdækninger.

Endelig gør Selskabet gældende, at koncipistreglen i både praksis og i teorien finder anvendelse, hvis 'vægtskålene efter en vurdering står lige, hvorfor det er enkelt at lade loddet falde til ulempe for den part, der førte pennen'.

Selskabet kan som eksempel nævne, at ulykkesforsikringer sædvanligvis undtager skader, hvor forsikrede har handlet groft uagtsomhed eller forsætligt, f.eks. ved indtagelse af spiritus. Skulle man følge Klagerens påstand, skulle koncipistreglen anvendes ved fortolkning af samtlige ulykkessager, dvs. der skulle fortolkes imod det respektive forsikringsselskab i de sager, hvor forsikringsselskabet påstod, at forsikrede havde handlet groft uagtsomt ved f.eks. at have indtaget store mængder spiritus.
Selskabet skal henvise til, at det naturligvis ikke er koncipistreglen, der anvendes, men derimod en almindelig vurdering. F.eks. ved et ulykkestilfælde, hvor forsikrede har været spirituspåvirket, må man ty til domstols- og nævnspraksis for at kunne fastslå, at en promillegrænse på i hvert fald under ca. 1,20 ikke kan anses for værende groft uagtsomt. Dette faktum medfører ikke, at forsikringsaftalen - og ej heller forsikringsaftaleloven kan anses som værende uklar i en sådan grad, at koncipistreglen skal anvendes.

På denne baggrund har Selskabet nu påvist, at kriterierne for anvendelse af koncipistreglen ikke er til stede. Det af Klageren påståede må således bero på en fejl eller misforståelse."

Dokumentation for, at indkøbene overstiger forsikringsdækningen
Selskabet vedlægger bilag ... som dokumentation for, at Klageren mestendels har valgt at foretage sine indkøb i det ekstremt eksklusive 'Bal Habour' shopping center i Miami, Florida (http://www.balharbourshops.com).

'Bal Habour'-centret lægger hus til kun de mest eksklusive designermærker i verden. Klageren har valgt at foretage sine indkøb hovedsageligt i forretningerne Neiman Marcus, Giorgio Armani og Ralph Lauren.
...
Dokumentation for, at Klageren havde andre indkøbsmuligheder
Selskabet vedlægger bilag ... som dokumentation for, at Klageren havde rig mulighed for at vælge andre forretninger i et mere rimeligt prisleje destinationen taget i betragtning."

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 3/12 2007 bl.a.:

> "Forsikringsselskabet gør gældende, at de ved deres erstatning har dækket beklædningsgenstande til brug for middagsarrangementet. Hertil skal det bemærkes, at en sådan betragtning forudsætter at forsikringsselskabet ikke anser det for nødvendigt at skifte det tøj vi havde haft på siden afrejse, 48 timer i forvejen, eller alternativt, at vi kunne anvende det samme tøj i løbet af dagen i mere end 30 graders varme og til at gå på stranden uden at skifte dette i forbindelse med middagsarrangementet med en advokatforbindelse på en pæn restaurant.
>
> Forsikringsselskabet henleder flere gange opmærksomheden på, at formålet med vores ophold bl.a. var at gå på stranden. Det bemærkes, at Selskabet desuagtet ikke har fundet det nødvendigt at dække indkøb af shorts. …
>
> Forsikringsselskabet anfører endvidere, at komcipistreglen ikke finder anvendelse på forsikringsbetingelser, der indebærer et element af skøn. Hertil bemærkes, at kernen for anvendelse af koncipistreglen netop er standard vilkår affattet af en sagkyndig/erhvervsdrivende, som indeholder et tvivlselement, og at denne regel indebærer at ved afvejningen af skønnet/udøvelsen af tvivlen skal der fortolkes imod affatteren (her forsikringsselskabet). I den konkrete sag er der flere eksempler på, at forsikringsselskabet har nedsat erstatningen indenfor en ganske snæver fortolkning af, hvad selskabet anser for rimeligt.
> …
> Forsikringsselskabet forsøger i sit samlede indlæg både i tonen og ved fremhævelse af specifikke indkøb at give det et odiøst præg, at indkøbene er foretaget i et bestemt shopping center i Bal Harbor. Hertil kan det konstateres, at det er korrekt når det af forsikringsselskabet anføres, at vi boede på et eksklusivt hotel i et meget eksklusivt område i Miami. Dette er også anført i anmeldelsen og i den efterfølgende klage idet det er selvindlysende, at dette fordrer en anden 'dresscode' end hvis 'rejsen f.eks. foretages med rygsæk ned igennem Europa. Ved en vurdering af om et indkøb er rimelig skal dette selvsagt også tillægges betydning."

Klageren har endvidere fremlagt kopi af de originale købskvitteringer, som er fremsendt til selskabet i forbindelse med anmeldelse af forsikringsbegivenheden. Af de fremsendte kopier fremgår det, at børnetøj og tøj og sko fra Armani og Ralph Lauren blev købt på udsalg, for størstedelens vedkommende med rabat på 40 %.

Af brochuren vedrørende medlemsfordelene ved American Express Platinum Card fremgår bl.a.:

> "**Et kort som ingen andre**
> Vi er glade for, at du har valgt The Platinum Card® - et af verdens mest eksklusive kreditkort. The Platinum Card® bringer dig et skridt videre end mange andre kreditkort og giver dig eksklusive fordele - som for eksempel særligt udvalgte forsikringer, et højt serviceniveau og kreditmaksimum med op til 45 dages rentefri kredit.
> ...
> **Dækninger i særklasse**

The Platinum Card® indeholder nemlig en omfattende forsikringspakke, der er blandt de bedst på markedet. ... Du kan læse mere om forsikringsbetingelserne, og hvad de enkelt forsikringer præcis dækker, i folderen Express Care, som vi har vedlagt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9.0 Bagageforsinkelse

9.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning, hvis din indskrevne bagage er forsinket i mere end fire timer ved ankomst til slutdestinationen.

9.2 Erstatning
Forsikringen yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til køb af tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Erstatningen kan være op til 8.000 kr. pr. rejse for hver forsikrede. Tøjet og toiletartiklerne skal være købt på destinationen, og udgifterne refunderes mod forevisning af originale kvitteringer."

Nævnet udtaler:

Da en klapvogn ikke kan karakteriseres som tøj eller toiletartikel, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for denne.

Herefter, og da nævnet efter en samlet vurdering af sagen ikke finder grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann