806/08

Den 15. december 2008 blev i sag nr. 73.422:

xxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxx 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 via sit Mastercard har rejseforsikring i AIG Europe S. A, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med, at hans bagage blev forsinket under en rejse til USA.

Selskabet henviser til, at forsikringen kun dækker nødvendigt indkøb af tøj og toiletartikler, hvorfor udgifter i forbindelse med telefonopkald og en kuffert ikke er omfattet af forsikringen.

Det fremgår af skadeanmeldelsen, at klageren havde planlagt en bilferie i USA med afrejse 22/8 2007 og hjemkomst 5/9 2007. Klagerens bagage blev forsinket i forbindelse med rejsen, og han modtog først bagagen den 4/9 2007.

Selskabet udbetalte herefter erstatning for indkøb af tøj og toiletsager, men afviste bl.a. at betale erstatning for klagerens kuffert og hans udgifter i forbindelse med telefonopkald til flyselskabet.

Klageren har i skrivelse af 13/2 2008 til nævnet bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...
1. Vedr. omkostninger til telefonopkald.
...

Som aftalt med AA [flyselskabet] ringer jeg dagen efter, idet kufferten højst sandsynligt ankommer med samme fly dagen efter. Det er umuligt at komme i kontakt med nogen person - alene en aut stemme, der oplyser, at kufferten ikke er fundet.
Jeg har oplyst det første hotel, vi overnatter i som afleveringsadresse. Vi er på bilferie, og jeg vil træffe ny aftale, idet vi overnatter på nye hoteller hver nat.
SOS forsøger at finde et tlf.nr, hvor man kan tale med en person, men giver op. Alt er med aut. stemme - underligt men sandt.
Jeg forsøger i sagens natur mange gange at forhøre mig i de kommende dage - både til AA og til vort første hotel. På et tidspunkt kan den aut. stemme ikke forstå mig, og SÅ bliver jeg omstillet til en person, som sletter det første hotel som afleveringsadresse.
Som beskrevet i vedhæftede 'Anmeldelse af bagageforsinkelse' og fax til AA, så ringer jeg mange gange til AA med det formål at få kufferten igen hurtigst muligt og således også begrænse erstatning til indkøb.
Det lykkedes dog ikke at få oplysning om kufferten før i lufthavnen ved hjemrejse. Der stod den med en fremmed kuffertmærkat.
Spørgsmålet er her - skal man blot træffe en aftale med flyselskab om, at man bliver ringet op og så i øvrigt ikke foretage sig noget ud over bare at købe det, man får brug for. Eller skal man forsøge at begrænse erstatningen, her med tlf.opkald, når nu AA ikke ringer, som de lover. I sidste fald er det da forsikringstagers egen omkostning at forsøge at begrænse skaden?
SOS har alene tilbudt at erstatte opkald til SOS, hvilket er en mindre del.

2. Vedr. erstatning til kuffert.
Dette er nok et principielt spm.
Som jeg skriver til SOS, så blev det efterhånden en belastning at gå ind og ud af hotellerne (et nyt hver nat) med min bagage i papir- og plastikposer, især når vi fik tilbudt hjælp af hotelpersonale med bagage - tilbud, som ikke forventes afvist.
Så mente jeg, at når det nu hedder bagageforsinkelsesforsikring, ja så måtte selve kufferten også være omfattet i denne situation. Havde jeg været på forretningsrejse havde overnatningen nok fundet sted på et og samme hotel. Desuden var det tidspunktet for køb af kuffert meget tvivlsomt, om kufferten overhovedet dukkede op medens vi var i USA.
Toilettaske er i øvrigt også af SOS blevet betragtet som del af toiletsager. På samme måde mener jeg at en (rimelig kuffert, kr. 557) må høre med til bagagen omfattet af bagageforsikringen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
2.1 Erstatning til kuffert kr. 557,31.
2.2. Refusion af telefonopkald inden for forsikringens maksimumerstatning, enten kr. 950,76 eller kr. 1.508,07 afhængig af om jeg får medhold i pkt. 2.1. Der er p.t. udbetalt erstatning på i alt kr. 5.491,93."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 12/3 2008 bl.a. anført:

"**FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:**
Det kan lægges til grund, at forsikringen kun dækker tøj og toiletartikler.

Selskabet finder, at ordet tøj kan defineres som 'almindelige beklædningsgenstande'. Ud fra en ordlyds- og formålsfortolkning kan dækningen således ikke omfatte indkøb af kuffert.

Selskabet bemærker i øvrigt, at forsikringsbetingelsen er sædvanlig i forsikringsbranchen, og at der ikke er tale om et urimeligt aftalevilkår.

For så vidt angår Klagerens krav om dækning af telefonudgifter skal det bemærkes, at Selskabet alene tilbyder dækning af telefonudgifter til SOS, og at dette tilbud er pr. kulance, idet forsikringen slet ikke omfatter dækning af telefonudgifter.

Selskabet tilbyder ikke pr. kulance at dække udgifter til A. A.

Endelig finder Selskabet, at det ikke ud fra en betragtning om tabsbegrænsning i den aktuelle sag er forpligtet til at dække Klagernes telefonudgifter til A. A. på DKK 1.508.07.

Selskabet noterer sig, at SOS har hjulpet Klageren med kontakt til A. A., og at SOS endvidere egenhændigt har haft kontakt til A. A.

Selskabet skal henstille til, at Klageren eventuelt ved et civilt søgsmål kan rette sit krav mod American Airlines om dækning af telefonudgifter.

KONKLUSION:
Selskabet nedlægger påstand om, at Klagerens resterende krav ikke er omfattet af forsikringsdækningen, jf. navnlig forsikringsbetingelsernes § 7."

Hertil har klageren i skrivelse af 18/3 2008 bl.a. anført:

"2. Jeg er bekendt med forsikringsbetingelsernes § 7, og i denne sag er det navnlig § 7.2, der skal fortolkes - herunder formålet med forsikringen.

Min opfattelse er, at forsikringens formål er at dække nødvendige udgifter til at kunne fortsætte rejsen d.v.s. sådanne udgifter til fornødenheder, der er opstået ved bagageforsinkelse. Noget fundamentalt i denne forbindelse er selve kufferten.

Jeg bestrider ikke, at det ofte vil være unødvendigt at købe en kuffert ved bagageforsinkelse. Som jeg beskriver i min klage, vil man på en forretningsrejse ofte overnatte på kun et hotel, og herudover forklarede flyselskab og SOS, at bagagen som regel dukker op dagen efter eller dagen efter igen. I mit tilfælde boede vi på et nyt hotel hver nat, og bagagen fik jeg først i lufthavnen umiddelbart før hjemturen - to uger senere.

De første tre dage levede jeg med ubehageligheden med at bære bagagen i plastik- og papirbæreposer ind og ud af hotellerne - herunder den pinlige situation, når hotelpersonalet skulle transportere bagagen fra reception til værelse. Herefter indså jeg, at jeg formentlig ikke ville få kufferten på turen, hvorfor jeg købte en rimelig og billig kuffert. Dette indkøb på dette tidspunkt opfatter jeg som nødvendig for 'at kunne fortsætte rejsen', jf. § 7.2.

3. Jeg har ingen kommentarer til AIG Europe's afslag til at dække den yderligere telefonomkostning. Jeg er enig i, at der intet står om sådanne omkostninger i forsikringsbetingelserne. Omkostningerne er påløbet i forsøg på at begrænse forsikringsskaden, og hvis ankenævnet ikke kan tage stilling til rimelighed i denne forbindelse, så frafalder jeg denne del af klagen. Min konklusion må så være, at man i et tilfælde som dette blot skal modtage flyselskabets løfte om at ringe en op, hvis der er nyt i sagen, og ellers intet foretage sig, hvis flyselskabet ikke ringer."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 21/4 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Selskabet skal venligst understrege, at forsikringen kun omfatter dækning af tøj og toiletartikler. Ved tøj skal forstås almindelige beklædningsgenstande. En kuffert kan i sagens natur ikke defineres som en almindelig beklædningsgenstand.
>
> Det af Klageren anførte kan ikke ændre ved, at den tegnede forsikring kun dækker ovennævnte. Udgift til køb af kuffert er som følge heraf ikke erstatningsberettiget.
>
> For god ordens skyld skal Selskabet fremhæve, at det ikke finder, at der er tale om et urimeligt aftalevilkår i henhold til aftalelovens § 36, og at dækningen af tøj og toiletartikler i øvrigt er yderst sædvanlig i forsikringsbranchen.
>
> For så vidt angår Klagerens telefonudgifter fastholder Selskabet sine anbringender. Selskabet finder ikke, at udgifterne kan anses som værende omfattet af forsikringsaftalelovens §§ 52-53."

Parterne er herudover fremkommet med yderligere bemærkninger.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**7.0 Bagageforsinkelse**
> ...
> 7.2. Erstatning
> Forsikringen yder erstatning for rimelige udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Erstatning kan være op til 7.000 kr. pr. rejse for hver forsikrede. Tøjet og toiletartiklerne skal være købt på destinationen, og udgifterne refunderes mod forevisning af originale kvitteringer."

Nævnet udtaler:

Forsikringen dækker rimelige udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning for kufferten.

For så vidt angår klagerens telefonudgifter til opkald til A.A. finder nævnet, at denne omkostning ikke er af en sådan karakter, at den er omfattet af bestemmelserne om redningsforanstaltninger i forsikringsaftalelovens § 52 og dækningsberettiget ud over forsikringssummen i medfør af § 53.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann