828/09

Den 5. oktober 2009 blev i sag nr. 75.322:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxx xxxxxx

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 American Express Platinum kort har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af bagageforsinkelse.

SOS International A/S, der har behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab, henviser til, at det har dækket rimelige og nødvendige udgifter til køb af tøj mv.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans kone den 12/9 2008 ankom med fly til Budapest kl. 12:00. Deres bagage var ikke med flyet og ankom først samme aften kl. ca. 22:00 til deres hotel. Klageren og hans kone foretog som følge heraf indkøb af tøj mv. for ca. 18.000 kr. I skrivelse af 8/10 2008 til klageren anerkendte selskabet at dække indkøbene med 10.658,98 kr.

Klageren har i sin klageskrivelse dateret 22/12 2008 til nævnet anført:

> "Min kone og Jeg mistede vores kuffert i Budapest. Da jeg ved at jeg er godt forsikret på mit American Express Platinum kort ringede jeg straks til oplyste nummer på bagsiden af kortet - telefon …
>
> Jeg informerede om at min kone og jeg havde mistet vores kuffert og at vi skulle til gallamiddag samme aften.
>
> Jeg fik oplyst at jeg kunne købe for 2 x 8.000 kr.

Sagen er dog opgjort til 'rimelige og nødvendige erstatningsindkøb' = kr. 10.658,98 - jeg syntes det er uacceptabel at jeg ringer og får oplyst 2 x 8.000 kr. uden nogen form for begrænsninger. Jeg mener beløbet jeg købte for var ca. 18.000 kr. (er godt klar over max på kr. 16.000).

SOS har oplyst mig at telefonnummer … tilhører American og ikke SOS (var ikke klar over at SOS administrerede forsikringerne for American) men hvordan skulle jeg vide at numret på bagsiden af kortet ikke havde noget med forsikringen at gøre? Så burde American ikke udtale sig om forsikringsforhold når de ikke kender deres egne vilkår."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 4/5 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"SAGSFREMSTILLING:

Klageren kontakter American Express Platinum kundeservice via telefonnummer … den 12.09.08 kl. 12.44. Klageren oplyser at have mistet sin bagage og spørger til hvilken dækning rejseforsikringen har. Ifølge American Express Platinum's telefon-log fra opkaldet, oplyses klageren forsikringsbetingelsernes ordlyd om rimelig og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler.

Klageren indsender skadesanmeldelsen 29.09.08 (bilag …) og får afgørelsen 08.10.08, hvor SOS International a/s yder 10.658,98 kr. i dækning for bagageforsinkelse i 10½ time. SOS International a/s afregner følgende:

1 par sko	1886,10	1000
1 jakkesæt	9693,60	3500
1 skjorte	1107,81	500
Div. Toilet	1682,19	i.h.t. kvitteringer
Strømper	289,42	i.h.t. kvitteringer
Undertøj	505,45	i.h.t. kvitteringer
Sko	518,95	i.h.t. kvitteringer
Bluse/Kjole	2662,97	i.h.t. kvitteringer

03.12.08 kontakter klageren SOS International a/s og indgiver en indsigelse, hvoraf klageren anfører at have fået tilsagn fra American Express Platinum kundeservice om dækning af 8.000 kr. pr. person uden angivelse af rimelig og nødvendige udgifter.

SOS International a/s kontakter derefter American Express Platinum kundeservice, der bekræfter at klageren er blevet oplyst rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler. Afgørelsen fastholdes den 15.12.08.

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNING:
Klageren har via sit American Express Platinum en afbestillingsforsikring, jf. de fuldstændige forsikringsbetingelser i bilag …

> **Af forsikringsbetingelsernes § 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.

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:

Tilsagn:
Ved opkald til SOS International a/s's alarmcentral eller til American Express Platinum er det almen procedure at oplyse forsikringsbetingelsernes ordlyd som anført i forsikringsbetingelsernes § 9.2, samt at føre telefon-log over opkald

Der er ikke i American Express Platinums telefon-log fra pågældende opkald, anført anden aftale eller afvigelser fra standard formuleringen, der ellers ville være proceduren, hvis et tilsagn var givet.

Vi fastholder derfor at tilsagn udover, den i forsikringsbetingelserne anførte dækning, ikke er afgivet.

Erstatning:
I forhold til erstatningens størrelse, har SOS International a/s ydet rimelige og nødvendige udgifter til tøj og toiletartikler jf. ankenævnet fortolkning af rimelig og nødvendige udgifter. Som følge heraf har Vi fremhævet følgende overfor Klageren:

- Dækningens har ikke til formål at erstatte de forsinkede genstande, men alene at give Klageren mulighed for at indkøbe tøj og toilet artikler til en akut situation.
- 'Rimelig og nødvendige udgifter' skal stå i forhold til forsinkelsens længde, hvilket er 10½ time.
- I vurderingen af 'Rimelig og nødvendige udgifter', skal der tages hensyn til destinationen og formålet, frem for mærkevare, specielle stoffer og levefod."

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:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at han i telefonsamtale af 12/9 2008 fik oplyst, at han og ægtefællen kunne foretage indkøb af tøj mv. for 16.000 kr., uden at der inden for dette beløb gjaldt visse begrænsninger.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til køb af bl.a. tøj. I bedømmelsen heraf må indgå både rejsens formål, indkøbsmuligheder og prisniveauet på destinationen.

Under de givne omstændigheder, hvor klageren og hans kone skulle til gallamiddag samme aften, finder nævnet, at deres indkøb af damesko er fuldt forsikringsdækket. Nævnet finder, at selskabet derudover skal dække klagerens jakkesæt med 6.000 kr.

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A, skal udbetale klageren yderligere 3.386,10 kr. med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand