833/09

Den 14. december 2009 blev i sag nr. 75.839:

xxxx xxxxxx
xxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i tilknytning til et kreditkort - American Express Platinum Card - har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over selskabets erstatningsopgørelse vedrørende en afbrudt ferierejse til Malaysia.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 14/3 2009, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> **A.** Uenighed om hvorvidt der skal betales erstatning efter reglerne om **Erstatningsrejse** i stedet for reglerne om **Feriekompensation**.
>
> Jf. vedlagte nærmere redegørelse har forsikringsselskabet udbetalt erstatning beregnet som en feriekompensation med henvisning til at reglerne om erstatningsrejse først er gældende fra 01.03.2009, selvom det af forsikringsbetingelserne fremgår at reglerne er gældende fra 01.12.2008.
>
> Subsidiært, såfremt forsikringsselskabet har ret under punkt 1 at
>
> **B.** At forsikringsselskabet korrigerer beregningen af feriekompensation idet denne efter min opfattelse er udregnet forkert, jf. vedlagte supplerende redegørelse.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

2. 75.839

A. At erstatningen udgør 39.779,- kr. i stedet for de udbetalte kr. 21.878,45

subsidiært

B. At erstatningen udregnes korrekt til 11/20 af rejsens samlede dokumenterede pris på 53.653,-, svarende til en erstatning på kr. 29.509,14 i stedet for de udbetalte kr. 21.878,45."

I en vedlagt supplerende redegørelse hedder det:

"**Baggrund:** Sagen drejer sig om erstatning for rejseafbrydelse, hvor jeg og min familie under min ferie i Malaysia blev hjemkaldt i første halvdel af den planlagte ferie, fordi min fader døde uventet af et hjerteslag.

Selskabet, repræsenteret ved SOS International a/s, har anerkendt at der er tale om en dækningsberettiget skade og udbetalt kr. 21.878,45 i erstatning efter regler om feriekompensation (dagskompensation), jf. bilag ... Det udbetalte beløb er mindre end det rejste krav (bilag …) og selskabet har efter anmodning om genoptagelse af sagen (bilag …) afvist mit oprindelige krav om dækning af hele rejsens pris (bilag …).

Mit primære krav - Erstatningsrejse i stedet for feriekompensation: Mit rejste krav er på kr. 39.779,- som er det beløb jeg afholdte under ferien i form af flybilletter og hotelovernatninger. Beløbet er dokumenteret overfor forsikringsselskabet og anerkendt af dette som mine afholdte udgifter for rejsen.

SOS International a/s har afvist at udbetale erstatning efter forsikringsbetingelsernes afsnit 17.1.c om **erstatningsrejse** med henvisning til at disse forsikringsbetingelser først er gældende fra 01.03.2009. Forsikringsselskabet har i stedet udbetalt erstatning efter nogle tilsyneladende ældre betingelser omkring **feriekompensation.**

Jeg er helt uforstående overfor SOS International a/s påstand om at forsikringsbetingelserne først træder i kraft 01.03.2009, da det af forsikringsbetingelser fremgår at de er **gældende fra 01.12.2008,** jf. side 2 i betingelserne (vedlagt som bilag …).

Det fremgår ingen steder i betingelserne at de først er gældende for skader der opstår efter 01.03.2009. Selvom selskabet hævder at sådan er det, så må jeg som forbruger kunne støtte mig til de betingelser som Danske Bank uden anmodning har fremsendt til mig før jeg tog på ferie. Her fremgår det tydeligt at betingelserne er gældende fra 01.12.2008.

Mit primære krav er således at selskabet skal betale en erstatningsrejse svarende til de af mig dokumenterede afholdte udgifter på kr. 39.7792-

Subsidiær påstand: Såfremt selskabet mod forventning skulle få ret i at det er reglerne om feriekompensation og ikke reglerne om erstatningsrejse der er gældende, så er den udbetalte erstatning på kr. 21.878,45 forkert beregnet.

Forsikringsbetingelserne om feriekompensation siger at der ydes en økonomisk kompensation, der svarer til **rejsens pris pr. dag** i det antal dage, der ikke kan afholdes ferie.

Vi havde planlagt en ferie på 20 dage. Prisen for de planlagte 20 dage er **ikke** som forsikringsselskabet påstår kr. 39.779. Det var alene prisen jeg endte med at betale for de dage jeg rent faktisk nåede at være af sted. Selvom vi havde booket hotellet for 17 overnatninger,

så endte vi med kun at betale for de dage vi rent faktisk benyttede. Det skyldes stor velvilje fra hotellets side, idet hotellet havde krav på at få betalt for det reserverede antal dage.

Var rejsen ikke blevet afbrudt og havde den varet i alle 20 dage, ville hotelopholdet have kostet MYR 17.976.07 (a kurs 1,63 = DKK 29.411), jf. bilag … og rejsens samlede pris incl. flybilletter på kr. 24.224, ville have kostet kr. 53.653,-. Dette er dokumenteret overfor SOS International a/s, da bilag … var medsendt den oprindelige skadesanmeldelse.

Jeg mener derfor at det er forkert at selskabet ved beregningen af dagsprisen for ferien tager udgangspunkt i de betalte 39.779,- og dividerer dette med 20 dage, da de betalte 39.779,- ikke dækker alle 20 dage, men kun forholdsmæssigt for det antal dage vi endte med at bo der før hjemkaldelsen.

Dagsprisen skal derfor udregnes som kr. 53.653 / 20 = kr. 2.682,65 pr. dag og feriekompensationen som 11 dage a kr. 2.682,65 = kr. 29.509,15"

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 27/4 2009 bl.a. anført:

"**Nye forsikringsbetingelser**
Alle kortholdere af American Express, The Platinum Express Care, har i november 2008, modtaget et varslingsbrev fra Danske Bank, hvori de er oplyst, at deres forsikringsbetingelser vil blive ændret pr. 01.03.09. (Vedlagt som bilag …)

De nye forsikringsbetingelser var vedlagt ovenstående brev. Heraf fremgår, at de er gældende fra 01.12.08, idet kort udstedt efter denne dato, er født med disse 'nye' betingelser. (Vedlagt som bilag …).

Det skal understreges, at det i varslingsbrevet til Klageren tydeligt fremgår, at de nye forsikringsbetingelser for Klageren først træder i kraft den 01.03.09.

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:
Vedr. klagepunkt 1. - Anvendelse af forsikringsvilkår.

Klageren henviser som nævnt til forsikringsbetingelser der træder i kræft d. 01.03.09.

Han påpeger at der af de nye forsikringsbetingelser fremgår, at de er gældende fra 01.12.08.

De nye forsikringsbetingelser gælder fra d. 01.12.08, for kort udstedt efter denne dato.

Danske Bank har oplyst os, at Klagerens aktuelle American Express, The Platinum Care er udstedt december 2007.

Jf. varslingsbrevet fra Danske Bank (bilag …), ændres forsikringsbetingelserne for allerede eksisterende kunder pr. 01.03.09.

Vi har således behandlet sagen ud fra de aktuelt gældende forsikringsbetingelser.

Vedr. klagepunk 2. - Udregning af rejsens pris:

4. 75.839

Klageren påpeger, at det beløb hotellet har refunderet til Klageren, ikke er medtaget i udregningen af rejsens pris.

Rejsens planlagte varighed forløb sig fra den 19.01.09 til den 07.02.09 (Jf. bilag …), hvilket er 20 dage i alt.

Klageren og familie blev hjemkaldt den 27.01.09 på grund af dødsfald i familien og blev af SOS arrangeret hjem d. 30.01.09.

Ud fra de gældende forsikringsbetingelser (Jf. bilag …) er Klageren berettiget til 11 dages feriekompensation.

Klageren er kompenseret som følger (Jf. bilag …):

Rejsens pris for 3 pers:
- Fly: 24.224,00 DKK
- Hotel: (9.507,- MYR) 15.555,00 DKK Rejsens pris i alt: 39.779,00 DKK
Kompensation (11/20) for 3 pers.: 21.878,45 DKK

Refunderet af hotellet (8.469,- MYR) 13.856,72 DKK

Det er alm. praksis i forsikringsbranchen, at rejsens pris pr. dag udregnes på baggrund af hele antal rejsedage, hvor selskabet har været i risiko. Det er således ikke afgørende, om Klageren de enkelte dage har haft rejseudgifter, men derimod afgørende, om selskabet har båret risikoen for Klageren.

Det forhold, at Klageren måtte have fået refunderet dele af rejsens pris kan ikke ændre på, at vi har været i risiko, og at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at rejsens pris pr. dag opgøres ud fra rejsens antal samlede dage.

Rejsens pris opgøres ud fra det af Klageren lidte tab, hvilket er det samlede beløb betalt for rejsen fratrukket eventuel refusion, jf. Lov om forsikringsaftaler § 39.

Såfremt vi medregnede det beløb, som Klageren har fået refunderet af hotellet, eller såfremt vi i opgørelsen ikke medtog den periode, hvor Klageren skulle have boet på hotellet, ville dette medføre, at Klageren ville modtage en uberettiget berigelse i strid med Lov om forsikringsaftaler § 39.

Vi kan således lægge til grund:
- Klageren har modtaget refusion fra hotellet for de 8 ubenyttede dage. I alt 8.469,- MYR = 13.856,72 DKK
- Vi har båret risikoen for hele rejseperioden på 20 dage.
- Klagerens samlede udgifter til rejsen er 39.779,00 DKK.
- Vi har refunderet 11/20 af rejsens pris, ud fra de i forsikringsbetingelserne beskrevne retningslinjer.

KONKLUSION:
Principalt gør vi gældende, at
- Klageren er ikke berettiget til at få sin sag behandlet ud fra de forsikringsbetingelser der træder i kræft pr. 01.03.09, idet skaden er skaden er sket før ikrafttrædelsesdatoen og Klagerens kort er udstedt før 01.12.08.

Endvidere gør vi gældende, at

- Klageren er ikke er berettiget til at få det beløb hotellet har refunderet til Klageren medtaget i udregningen af rejsens pris, idet:
  - Rejses pris opgøres ud fra klagerens lidte tab.
  - Antallet af rejsedage fastsættes ud fra det antal dage Selskabet har været i risiko, uagtet at Klageren har afbrudt sin rejse før planlagt hjemrejse.
  - Hvis beløbet medregnes i fastsættelsen af rejses pris, vil Klageren modtage uberettiget berigelse i strid med Lov om forsikringsaftaler § 39."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder det omtalte varslingsbrev fra Danske Bank samt forsikringsbetingelserne.

I varslingsbrevet, som er dateret "november 2008", hedder det bl.a.:

"**Ændringer af forsikringsbetingelserne til dit Platinum Card®**
Forsikringsbetingelserne i tilknytning til dit Platinum Card ændres pr. 1. marts 2009. Dækningen for feriekompensation indskrænkes, men til gengæld får du nu en forsikring for erstatningsrejse. En forsikring som kan være nyttig at have med på rejsen.

Ændringerne gælder for rejser, der påbegyndes efter den 28. februar 2009."

Af de forsikringsbetingelser, som var gældende før den omtalte ændring, fremgår bl.a.:

"**Sektion B - Forsikringsdækninger**
…
18.0 Feriekompensation
18.1 Dækning
…
18.1.4 hjemkaldelse ifølge afsnit 15.0
18.2 Erstatning
…
18.2.1 Erstatningsudbetaling
Forsikringen yder en økonomisk kompensation, der svarer til rejsens pris pr. dag i det antal dage, hvor du af årsager nævnt i punkt 18.1.1 til 18.1.4 ikke kan holde din ferie.
Erstatningen ydes også til medrejsende ifølge afsnit 1.0
Forsikringen dækker op til 25.000 kr. pr. person, dog højst 75.000 kr. uanset antallet af forsikrede personer."

Af de forsikringsbetingelser, som er gældende efter ændringen, fremgår bl.a.:

"**The Platinum Card®**
Express Care
…
Gældende fra 1. december 2008
…
Sektion B - Forsikringsdækninger
…
17.0 Erstatningsrejse og feriekompensation

6. 75.839

Forsikringssum: 25.000 kr. pr. person og maksimum 75.000 kr. pr. hændelse
17.1 Dækning:
Forsikringen dækker enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver erstatning pr. ødelagt feriedøgn.

For erstatningsrejse gælder:
…
c. Forsikrede hjemkaldes jf. afsnit 14.0."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at varslingsskrivelsen fra Danske Bank er fremsendt til klageren i november 2008. Da klageren ikke har godtgjort, at der i den pågældende periode var fejl i postgangen i hans postdistrikt, må nævnet endvidere lægge til grund, at han har modtaget skrivelsen. Klageren har således modtaget meddelelse om, at der for rejser, der påbegyndes efter den 28/2 2009, gælder nye betingelser. Den omhandlede rejse blev påbegyndt allerede den 19/1 2009, hvorfor nævnet allerede derfor ikke kan kritisere, at selskabet har opgjort klagerens erstatning efter de forsikringsbetingelser, som var gældende før ændringen.

Efter det oplyste finder nævnet, at selskabets erstatningsopgørelse er i overensstemmelse med de forsikringsbetingelser, som er gældende for rejsen. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning end allerede sket.

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 :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann