836/10

Den 20. januar 2010 blev i sag nr. 76.446:

xxxxxxx xxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Bupa Denmark, filial af Bupa
Insurance Limited, England
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en bagageforsinkelse.

Selskabet henviser til, at klageren i henhold til de gældende forsikringsbetingelser alene er berettiget til dækning af indkøb foretaget de første fem døgn efter forsinkelsen.

Det fremgår af sagen, at klagerens bagage ikke ankom med hans fly under en ferierejse den 6/5 2009. Klageren anførte i skadeanmeldelse af 19/5 2009:

"**Oplysninger om skaden**

Hvornår ankom du til rejsemålet?	Dato 6/5-2009	kl. 12:40
Hvornår fik du din bagage udleveret?	Dato 13/5.2009	kl. 06.10

…

Specifikation af udgifter (originale regninger skal vedlægges)

Dato for indkøb	Udgift til indkøb af	Beløb i valuta	Beløb i danske kroner
11/5-2009	Polo-shirt	30	225
11/5-2009	Strømper	27	203
11/5-2009	Underbukser	67	504
11/5-2009	Oplader til mobil	22	165
11/5-2009	Hårbørste	3,99	30
12/5-2009	2 hotelovernatning	84	631
13/5-2009	Poloshirts	272	2045

…

Beskrivelse af hændelsesforløbet

Min bagage ankom ikke med flyet fra … til Girona d. 6/5-2009.

Jeg anmeldte den forsvundne bagage hos L. i lufthavnen, og tog afsted til [feriestedet] med aftalen om at de skulle sende bagagen dertil så snart den dukkede op, alternativt kontakte mig på min mobiltelefon.
Mandag d. 11/5 var bagagen stadig ikke kommet, og jeg måtte derfor opgive min rejse (mere herom nedenfor) og vende tilbage til Danmark en uge før tiden.

Jeg booker derfor en ny billet til d. 13/5 og må således opgive den billet jeg allerede havde booket og betalt til d. 20/5-2009.

Da jeg ankommer til lufthavnen d 13/5-2009, kontakter jeg L. for at instruere dem om at min bagage nu skal returneres til min hjemadresse i DK.

Det viser sig nu at de faktisk har min bagage stående, hvorfor jeg selvfølgelig får den udleveret og tager den med mig hjem til DK.

Jeg bliver mildt sagt uvenligt stemt på dette tidspunkt. 12 andre deltagere på turen op i Pyrenæerne havde nu generøst men forgæves ventet i flere dage på mig og min bagage i en hytte i ... Til sidst måtte vi opgive - jeg måtte tage hjem og de andre fortsatte turen til Pyrenæerne.

Aftalen med L. var som sagt at de enten skulle sende bagagen til hytten eller blot ringe når de havde fundet den. L. ringede ikke, hvilket er kritisabelt i sig selv. Men det går helt galt da det samtidig viser sig at det nummer der på PIR er opgivet for "Baggage Enquiries" (…), er forkert. Jeg prøvede at ringe flere gange om dagen til dette nummer, som enten ikke blev besvaret eller også blev det besvaret af en meget vred spansktalende stemme som hurtigt smed røret på igen.

Det er en meget ærgerlig sag det her, for selvom jeg har en udmærket dækning på min rejseforsikring, så har den i dette tilfælde kun haft ringe effekt. I min bagage var der udstyr til at overleve i Pyrenæerne i 10 dage og jeg kunne ikke på noget tidspunkt bruge den forsikringspræmie der løbende pr. dag blev udløst til at købe nyt udstyr for. Samtidig kan en bjergtur ikke deles op, således at man støder til hinanden på et senere tidspunkt. Det er sikkerhedsmæssigt uforsvarligt at løbe an på.

Så alt i alt har det altså været en tur der forvandledes til en stor frustration, skuffelse og en dyr historie."

Selskabet anførte bl.a. i skrivelse af 4/6 2009 til klageren:

"Vedrørende erstatning ved forsinket bagage
Med hensyn til erstatningskøb ved forsinket bagage skriver forsikringsbetingelserne § 13.1 at *'Der ydes erstatning for indtil DKK 1.000 anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst, så længe bagagen er forsinket. Det maksimale beløb pr. døgn DKK 1.000 kan ikke anvendes på forskud.'*

Da du er ankommet til Girona d. 6/5-2009 er du med andre ord erstatningsberettiget de 5 følgende døgn, hvor bagagen er forsinket. I dette tilfælde vil dækningen gælde til og med d. 11/5-2009. Dette betyder samtidig, at overnatning og købsudgifter d. 12. og 13. desværre ikke er dækket efter gældende forsikringsbetingelser.

Vi har fuld forståelse for dit stærkt uheldige ferieforløb, og vil opfordre til at henvende dig til eventuelle rejsebureau eller anden arrangør for at høre om yderligere erstatningsmuligheder.

Vi vedlægger refusionsopgørelse og overfører DKK 1.117,22 til din konto, som vil være til rådighed indenfor fire bankdage."

Klageren anførte i mail af 10/6 2009 til selskabet:

"I brev af 4. juni 2009, afviser i at refundere de fulde udgifter jeg havde i forb. m. at min bagage var forsinket i 7 dage.
I begrunder afvisningen af de udgifter jeg har haft på dag 6 og dag 7, med at forsikringsbetingelsernes § 13.1 begrænser jeres erstatningspligt til kun at dække de første 5 dage af en forsinkelse.

Dette er efter min opfattelse en fortolkning af bestemmelsen som ikke er rimelig. § 13.1 som i selv citerer fra, siger i hovedsætningen følgende: *'Der ydes erstatning for indtil DKK 1.000 anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst, så længe bagagen er forsinket'.* En bestemmelse som tydeligvis har til formål at lave en generel begrænsning af omfanget af jeres erstatningspligt.
Som yderligere understregning af denne intention står der i næste sætning: *'Det maksimale beløb pr. døgn DKK 1.000 kan ikke anvendes på forskud'.*

Den sidste sætning peger entydigt i retning af at den fortolkning i ligger til grund for jeres afgørelse, er en meget streng fortolkning af §13.1's første afsnit. Hvorfor ellers eksplicit fremhæve begrænsningen ift. at bruge de 1.000 kr./dag på forskud, og undlade den ellers logiske symmetriske begrænsning, nemlig ift. at bruge pengene på bagkant?

Det er efter min bedste overbevisning ikke nogen rimelig fortolkning af §13.1 i har anvendt, og jeg skal derfor anmode om at i konstruktivt tager sagen op til fornyet overvejelse."

Klageren har ved skrivelse af 29/6 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til alle de foretagne indkøb. Klageren har til støtte herfor anført:

"På rejse fra … til Girona, Spanien er min bagage forsinket i 7 dage.
Pga. at jeg de første fem dage forgæves ventede på min bagage i en bjerghytte i Pyrenæerne, havde jeg ikke mulighed for at bruge min erstatningsmulighed før jeg på dag 5 tager til Barcelona, og der foretager indkøb på dag 5, 6 og 7.

Jeg måtte simpelthen aflyse den planlagte tur i bjergene og tage hjem i stedet, med et fly der først gik på dag 7 (d. 13. maj 2009).

Ihi-Bupa har anerkendt mine indkøb på dag 5, men afvist indkøbene på dag 6 og 7, med henvisning til forsikringsbetingelsernes § 13.1.

Som jeg har skrevet i min klage til selskabet, så er deres fortolkning af erstatningsbegrænsningen i § 13.1, noget ensidig. § 13.1 er en bestemmelse der selvfølgelig tjener til af- og begrænsning af selskabets erstatningspligt, således at erstatningen maksimalt kan udgøre kr. 5.000, dog maksimalt kr. 1.000 pr. døgn bagagen er forsinket.

Den konkrete sag ligger rigeligt indenfor begge begrænsninger, så selskabet henholder sig til en fortolkning af at beløbet så også SKAL være brugt indenfor de første 5 dage, således at mine indkøb foretaget på dag 6 og 7 ikke er dækket.
§ 13.1's hovedbestemmelse siger kun noget om beløbsgrænser, og ikke noget om tidsprofil for indkøbene, altså den tidsmæssige sammenhæng mellem udløsning af erstatningsbeløbene og faktisk foretaget indkøb.

Derfor siger § 13.1 eksplicit at indkøbene ikke kan foretages forud for erstatningsbeløbenes udløsning. Havde selskabets fortolkning af § 13.1 været korrekt, havde denne præcisering selvfølgelig haft sin symmetriske modpol ift. at bruge erstatningsbeløbet, som det er sket i mit tilfælde."

Selskabet har ved skrivelse af 23/7 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Kravet:**
Klageren har fremsat krav om dækning af udgifter på i alt DKK 3.803,- i forbindelse med forsinket bagage ved ankomst til Spanien den 6. maj 2009. Selskabet har udbetalt DKK 1.117,22 af klagerens krav. Kravet på 2 døgns hotelophold DKK 631,- har TB [klageren] frafaldet, så det er kun kravet på DKK 2.045,- for indkøb af 3 polo-shirts der udgør tvisten.

Sagsfremstilling:
Den 20. maj i år modtager vi skadeanmeldelse fra TB, bilagt beskrivelse af hændelsesforløbet samt originale udgiftsbilag. I anmeldelsen gør TB opmærksom på, at han søger dækning for erstatningskøb, herunder også udgifter til 2 nætters hotelophold til DKK 631,-, samt erstatningskøb foretaget 7 dage efter bagageforsinkelsen indtraf, af 3 polo-shirts til DKK 2.045,-.

Indkøbene af de 3 polo-shirts er foretaget i lufthavnen kl. 05.55 om morgenen den 13. maj 2009, ca. 15 minutter før TB får sin bagage udleveret. Indkøbene er foretaget 7 dage efter bagageforsinkelsen indtraf og i direkte forbindelse med hjemrejse til Danmark.

I brev af den 4. juni i år informerer vi TB om, at da han er ankommet til Spanien den 6. maj 2009, er vi indforstået med at refundere dokumenterede erstatningskøb foretaget til og med den 11. maj 2009, svarende til de første 5 døgn jævnfør de gældende forsikringsbetingelser. Pr. kulance vælger vi at dække køb af en mobiloplader, hvilket normalt ikke er omfattet af begrebet beklædningsgenstande og derfor i princippet ligger udenfor de genstande forsikringen normalt yder dækning for.

Foranlediget af ovennævnte sender TB en mail til os den 10. juni 2009, hvori han giver udtryk for sin uenighed i vores fortolkning af forsikringsbetingelsernes § 13.1. TB mener, at vores anvendelse af begrænsning om 'DKK 1.000 kr. anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomsten, så længe bagagen er forsinket,' er uacceptabel og ønsker en revurdering af erstatningsopgørelsen.

Den 24. juni i år skriver vi til TB og fastholder at idet udgiften på Euro 272,00 relaterer sig til indkøb foretaget den 13. maj i år, hvilket er 7 dage efter bagageforsinkelsens start må vi fastholde, at betingelserne for erstatning af dette køb ikke er opfyldt.

Set i lyset af, at erstatningskravet på Euro 272,00 relaterer sig til køb foretaget mere end 5 døgn efter bagageforsinkelsens påbegyndelse og derudover under forsikredes rejse tilbage til Danmark, fastholder vi, at vi ikke kan imødekomme erstatningskravet.

Påstand og anbringender:
På baggrund af ovenstående ønsker Ihi Bupa at fastholde, at der ikke er dækning for erstatningskøb foretaget senere end 5 døgn efter bagageforsinkelsens start, i henhold til forsikringsbetingelserne. Endvidere mener vi ikke at det er rimelige erstatningsindkøb, at foretage indkøb af 3 polo-shirts til en samlet pris af mere end DKK 2.000,-, ca. 15. minutter før man i lufthavnen går over for at modtage sin bagage og i direkte forbindelse med hjemrejsen."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 5/8 2009 til nævnet:

"Hverken i den telefoniske samtale eller i deres skriftlige svar, har IHI Bupa overhovedet nævnt de argumenter de nu fremfører som begrundelse for deres afgørelse.
Jeg henviser her konkret tit IHI Bupa's email af 24. juni 2009, hvor klageafvisningen utvetydigt og udelukkende begrundes med henvisning til § 13.1, der som bekendt vedrører tidsbegrænsninger.

Efter jeg så klager til Ankenævnet med en tydeligvis helt rimelig argumentation, ja, så skifter man blot argumenterne ud med nogle andre.
I denne klagesag har jeg fulgt branchens retningslinjer for at klage. Jeg har talt pænt og - roligt med IHI BUpa i telefonen. Jeg har skrevet en pæn email til dem hvor jeg forklarede dem situationen i alle dens detaljer, i håbet om at vi kunne komme til en fælles forståelse og fortolkning af jurasproget omkring 5-dages begrænsningen i § 13.1.
Dette førte som bekendt til endnu en afvisning. Igen med henvisning til 5-dages reglen i § 13.1.
På denne baggrund beslutter jeg at indsende min klage til Ankenævnet.

Jeg skal her protestere over at IHI-Bupa skifter argumentation og begrundelse på dette tidspunkt i sagen.

I fald Ankenævnet vælger at afvise min protest, skal jeg her bidrage med en kort redegørelse for baggrunden for det forhold IHI-Bupa nu trækker op af skuffen.
Som det er fremgået af sagen, var min bagage forsinket i 7 dage, hvorfor jeg måtte vende tilbage til DK efter en ødelagt 14 dages bjergvandringsferie.
I de 5 dage jeg forgæves ventede på min bagage i Pyrenæerne (de sidste 2 dage i Barcelona), ventede mine spanske venner solidarisk sammen med mig. Vi håbede hele tiden at bagagen kom og jeg tænkte ikke et øjeblik på at jeg havde en forsikring som dækkede mig for DKK 5.000.
I stedet ventede vi blot på bagagen og i mellemtiden lånte jeg tøj og div. fornødenheder af mine spanske venner. Tøj som de sparsomt havde pakket ned i rygsække, men som de alligevel generøst lånte til mig.

Da jeg kørte til lufthavnen, købte jeg 3 T-shirts som jeg bad min bekendte som kørte mig til lufthavnen, om at give til de 3 venner hvis tøj jeg nu tog med mig tilbage til DK.
Var det et nødvendigt indkøb? Ja, hvis anstændighed overhovedet kan betragtes som noget nødvendigt for os mennesker.

Min forsikring dækker op til 5 dage, min bagage var væk i 7. Forsikringen dækker op til DKK 5.000, jeg brugt DKK 3.803

På trods af at der her tydeligvis ikke er tale om nogen form for 'malkning' af en forsikring, vælger IHl-Bupa så at fortolke reglerne i § 13.1, efter min mening, langt ud over det rimelige. Det er dette forhold jeg har indklaget, uanset IHI-Bupa nu vælger at skifte argumentation.

Denne nye argumentation har jeg forsøgt at sætte i perspektiv, og skal hermed meddele at dette er mit sidste brev til Jer, uanset IHI-Bupa's svar på denne skrivelse.

Jeg har nu gjort min borgerpligt og vil ikke bruge flere ressourcer på sagen. Livet går videre uanset jeres afgørelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 13 Forsinket bagage**
13.1 Forsikringen dækker rimelige erstatningskøb af beklædningsgenstande, toiletartikler samt livsnødvendig medicin i tilfælde, hvor indskrevet bagage er forsinket mere end 5 timer i forhold til forsikredes ankomst til bestemmelsesstedet uden for bopælslandet. Der ydes erstatning for indtil DKK 1.000 anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst, så længe bagagen er forsinket. Det maksimale beløb pr. døgn, DKK 1.000, kan ikke anvendes på forskud. Erstatningskøb skal være foretaget inden bagagens fremkomst til forsikrede.

Nævnet udtaler:

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at der ydes dækning de første fem på hinanden følgende døgn efter ankomsten. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning for indkøb foretaget det sjette og syvende døgn efter ankomsten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson