875/11

Den 19. september 2011 blev i sag nr. 79.368:

xxxxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for erstatningskøb.

Det fremgår af sagen, at klagerens bagage blev forsinket i forbindelse med en flyrejse fra København til Budapest. Klageren har oplyst, at hun efterfølgende foretog erstatningsindkøb af forskellige nødvendige genstande. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for erstatningskøbet.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Lørdag den 25. september fløj vi med … fra CPH til Budapest. Vores kuffert var forsinket, og kl. 23.39 ringede vi til Alka og forklarede, hvad der var sket. Medarbejderen hos Alka sagde, at han kun tog sig af brand, tyveri m.m., og at vi skulle ringe om mandagen, altså 2 dage senere. Vi ringede dog ikke, da den ene af os om mandagen nok fik afluret koden til Visakortet, og vi måtte derfor stoppe alle kortene. Det er unødvendigt at skrive, at ferien nu var helt ødelagt. Vi rejste hjem som planlagt dagen efter.
Alkamedarbejderen skulle naturligvis have henvist os til sos, som skulle have oplyst os om erstatningsbeløbet på 750 kr. pr. dag i 3 dage pr. person. Vi købte det mest nødvendige, og desværre har vi ikke kvitteringer, og vi betalte kontant.
I mail fra 3. oktober (vedlagt bilag ..) giver E. os lov til at købe for erstatningsbeløbet, så det er ikke korrekt, at ingen medarbejder i følge H. har lovet os erstatningskøbet.
Da vi kom hjem klagede jeg til Alka, som beklager og påtager sig fejlen for ikke at have hjulpet. Alka henviste mig til sos, som ikke vil udbetale erstatningsbeløbet, da vi mangler kvitteringer og henviser til en paragraf om erstatningskøb, som H. fra Alka åbenbart ikke kendte, siden hun henviste os til sos.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Hos Alka vil jeg helt konkret opnå af få udbetalt erstatningsbeløbet på 4.500 kr. Det er ikke retfærdigt, at Alka beklager fejlen uden yderligere konsekvenser."

Selskabet har i brev af 22/11 2010 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Klager rejste til Budapest den 25. september 2010 og kom hjem den 28. september 2010.

Lørdag den 25. september 2010 kl. 23.40 kontaktede klager Alka Forsikrings døgnservice vedrørende bagageforsinkelse. Døgnservice henviste klager til at kontakte Alka Forsikring mandag morgen.

Da klager efterfølgende kontaktede Alka Forsikring ridsede selskabets medarbejder betingelserne for dækning op og henviste klager til at kontakte SOS International A/S, da dette selskab varetager Alka Forsikrings rejseskader.

Klager anmeldte herefter skaden til SOS ved anmeldelse modtaget af SOS den 4. oktober 2010. Kopi vedlagt.

SOS afviste ved brev af 7. oktober 2010 klagers krav med henvisning til at klager ikke have foretaget køb på rejsen til erstatning for de nødvendige genstande. Kopi vedlagt.

Klager kontaktede på ny SOS ved brev af 25. oktober 2010 og fastholdt sit krav om erstatning for forsinket bagage. Kopi vedlagt.

SOS meddelte ved brev af 5. november 2010, med henvisning til forsikringsbetingelserne, at det var et krav for erstatning/refusion i forbindelse med forsinket bagage, at der var foretaget indkøb af nødvendige genstande samt at der kunne fremlægges dokumentation for køb, hvorfor der desværre ikke kunne udbetales erstatning. Kopi vedlagt.

Den 7. oktober 2010 anmeldte klager bortkomst af bagage til Alka Forsikring, da kufferten endnu ikke var dukket op. Denne sag er behandlet under skadenummer … og afsluttet den 25. oktober 2010 med udbetaling af 17.277,25 kr. med fradrag af selvrisiko.

Klager indbragte herefter sagen om erstatning for bagageforsinkelse for Alka Forsikring Kundeklager. Klager ønskede at benytte sig af erstatningen for bagageforsinkelse efter hjemkomst til Danmark, da klager ikke kunne undvære de genstande der befandt sig i den forsinkede kuffert (som efterfølgende også viste sig at være forsvundet og efterfølgende også ER erstattet af Alka Forsikring under familieforsikringens tyveridækning).

Alka Forsikring besvarede klagen ved brev af 10. november 2010, i hvilket medarbejderen fastholdt den meddelte afgørelse og på ny forklarede reglerne for erstatning for bagageforsinkelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af de gældende forsikringsbetingelser for Afbestillings- og Rejseforsikringen RF-07 afsnit 9 fremgår betingelserne for erstatning ved bagageforsinkelse.

Af afsnit 9.1 fremgår det, at forsikringen dækker, såfremt indskrevet bagage er forsinket med mere end 6 timer i forhold til sikredes ankomst til et bestemmelsessted.

I givet fald erstattes jfr. afsnit 9.3.1. udgifter til nødvendige indkøb med indtil 750 kr. pr. døgn pr. sikret person. Dog maksimalt 2.250 kr. pr. begivenhed pr. person.

Krav til dokumentation er - udover dokumentation for rejsen i form af rejsebevis eller flybilletter og PIR rapport - i henhold til afsnit 9.5.3 original dokumentation for erstatningskøb (kvittering).

Da klager angiveligt ikke har foretaget erstatningskøb af nødvendige genstande og i hvert fald ikke har kunnet fremlægge dokumentation/kvitteringer for de foretagne nødvendige indkøb i Budapest som følge af bagageforsinkelsen, kan der ikke udbetales erstatning/refusion.

Formålet med erstatning for bagageforsinkelse er at forsikrede på sin rejsedestination kan indkøbe de mest nødvendige genstande, såfremt bagagen er forsinket. Der er i sagens natur ikke tale om en erstatning for mistede genstande (tyveri-dækning), men alene en refusion af udgifter til nødvendige indkøb på destinationen (tandbørste, toiletgrej, en ren skjorte m.v.) indtil bagagen dukker op. Erstatning udbetales derfor kun, hvis man har købt genstande til erstatning for de forsinkede, d.v.s. refusion udbetales (med maksimalt 750 kr. pr. døgn) mod indsendelse af kvittering for køb.

Erstatning for mistet bagage (tyveri) kommer først på tale, hvis bagagen aldrig kommer til veje, hvor kravet så opgøres over familieforsikringens dækning for rejsegods.

Klager har modtaget erstatning for den mistede kuffert i overensstemmelse med det rejste krav og vi må fastholde, at klager ikke er berettiget til erstatning for bagageforsinkelse.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at vi ikke finder at klager er blevet fejlinformeret. E. har - som det fremgår af mailkorrespondancen - ikke 'givet klager lov til at købe for erstatningsbeløbet', men alene ridset de gældende regler op og endvidere svaret benægtende på spørgsmålet om klager kunne købe for beløbet efter hjemkomst.

Klager blev rådet til at ringe til Alka Forsikring om mandagen, hvilket klager ikke gjorde. Klager kontaktede først Alka efter hjemkomsten.

Såfremt klager havde kontaktet Alka Forsikring om mandagen ville klager havde fået samme besked som klager fik efter hjemkomsten.

Udover dette skal det bemærkes, at klager har fået udbetalt erstatning for den mistede kuffert over familieforsikringens tyveridækning. Klager har således ikke lidt noget tab og det vil således stride imod reglerne i Forsikringsaftalelovens § 39 (det såkaldte berigelsesforbud) at udbetale yderligere erstatning."

Klageren har i brev af 3/1 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Alka skrev på side 2 i 4. sidste afsnit, at vi ikke har dokumentation for køb af nødvendige indkøb og derfor ikke har krav på erstatning. Naturligvis købte vi det mest nødvendige, men Alkas medarbejder oplyste os ikke om vores rettigheder, da vi ringede fredag den 25. september kl. 23.40, men sagde, at vi skulle ringe igen om mandagen, hvilket er helt uacceptabelt.

Alka skrev på side 2 i sidste afsnit, at vi ikke er blevet fejlinformeret af E. Det er usandt og dokumenteret i min tidligere fremsendte mail.

I næstsidste afsnit skrev Alka, at vi kunne have kontaktet Alka igen om mandagen. Mandag formiddag blev den enes bankkode afluret, og vi måtte derfor spærre vores visakort, hvilket er helt efter reglerne. Først forsinket bagage og derefter afluring af bankkode gav os ikke lyst til at tilbringe mere tid i Budapest, og vi så frem til at rejse hjem dagen efter.

I sidste afsnit skrev Alka, at det vil stride mod reglerne i Forsikringsaftalelovens § 39 at udbetale yderligere erstatning også kaldet berigelsesforbud. Vi blev afvist den 25. september af en Alka medarbejder, der ikke var kompetent til opgaven, og derfor synes vi, at det er rimeligt, at vi som minimum for udbetalt erstatningsbeløbet. Så kan Alka kalde det berigelse eller hvad de vil."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**9. Forsinket bagage**
…
9.3. Hvad erstattes:
9.3.1. Udgifter til nødvendige indkøb med indtil 750 kr. pr. påbegyndt døgn pr. sikret person.

9.3.2. Erstatning kan ikke overstige 2.250 kr. pr. begivenhed pr. sikret person.
…
9.5. Dokumentation af krav:
Til brug for behandling af skaden, skal indsendes:
…
9.5.3. Original dokumentation for erstatningskøb."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren ved sin opringning til selskabet den 25/9 2010 ikke blev behørigt vejledt om dækningsomfanget ved bagageforsinkelse.

Nævnet finder også at måtte lægge til grund, at klageren har foretaget nødvendige indkøb, inden hun og hendes rejseledsager rejste hjem. Selv om klageren ikke har kvitteringer herfor, og selv om klageren efter nævnets opfattelse burde indse, at sådan dokumentation var nødvendig, finder nævnet, at selskabet skal udbetale klageren 1.000 kr. i erstatning. For køb efter hjemkomst kan der ikke udbetales erstatning.

5. 79.368

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal udbetale klageren 1.000 kr. for udgifter i forbindelse med bagageforsinkelse.

J. Hermann