Ankenævnet for Forsikring

907/13

Den 21. januar 2013 blev i sag nr. 82.638:

xxxx xxx xxxxxxx
xxx xxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en bagageforsinkelse på en rejse.

Det fremgår af sagen, at klagerens bagage blev forsinket i forbindelse med en rejse til Malaga den 27/12 2011. Klageren købte herefter tøj og toiletartikler for 5.445,64 kr. Selskabet har udbetalt ham 3.093,48 kr. med henvisning til, at dette beløb er rimeligt i forhold til forsinkelsens varighed.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg mener ikke det er fair Tryg ikke dækker de 5000 Kr. jeg brugte da min bagage udeblev på min ferie i julen 2011/12. Som I kan læse af bilag … korrespondensen, mener jeg ikke at have handlet i modstrid med Trygs restriktioner for forsinket bagage. Med den beskedne tid jeg havde til at erhverve det jeg skulle bruge, samt min højde, mener jeg ikke at deres begrundelse med funktionsværdi holder.
> Det skal nævnes at de på intet tidspunkt da jeg ringede og spurgte hvad reglerne var oplyste mig om dette. Jeg føler mig vildledt.
>
> 2. Hvad vil de konkret opnå hos selskabet? …
> Jeg vil have dækket mine udgifter på 5000 kr. som jeg blev oplyst da jeg ringede fra lufthavnen og manglede min kuffert. Hvis det er fair at en poloshirt koster eksempelvis 300 kr., frem for 550 kr. i mit tilfælde, mener jeg de bør oplyse kunden på forkant."

2. 82.638

Selskabet har i brev af 15/6 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Det følger af forsikringsbetingelserne pkt. 7, at *'forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til køb af tøj og toiletartikler op til 5.000 pr. person pr. skade…*

Formålet er ikke at erstatte forsvundne genstande, men alene give mulighed for køb af rent tøj og toiletartikler for at afhjælpe et akut behov. Erstatning ydes ud fra genstandens funktionsværdi og ikke ud fra hvilke mærkevarer forsikrede normalt bruger'
.
Vores kunde skriver, at denne kontaktede Nordea First Card, som oplyste, at vores kunde kunne købe for op til 5.000 kr., når bagagen havde været forsinket i 4 timer. 5.000 kr. er beløbsmaksimum på vores kundes forsikringsdækning ved bagageforsinkelse.

Sagen er drøftet med vores skadeafdeling, der besvarer telefonopkald vedrørende Nordea First Card. Ingen af medarbejderne har kunnet bekræfte, at de har accepteret, at man den første dag, hvor ens bagage er forsinket, kan købe for maksimumdækning. Det er endvidere nogle medarbejdere, der har et særdeles godt kendskab til dækningerne på Nordea First Card og præcis disse henvendelser, er man meget opmærksom på.

Som anført i forsikringsbetingelserne, ydes erstatning for at afhjælpe et akut behov og ud fra genstandens funktionsværdi. Der ydes således ikke erstatning ud fra hvilke mærkevarer, man normalt bruger. I vurderingen af, hvad der er at anse for rimelige og nødvendige indkøb, indgår hvad rejsens formål er, prisniveauet på destinationen, hvilken tid der er til rådighed til foretagelse af indkøb samt forsinkelsens længde. Sidstnævnte har man som forsikret normalt ikke nogen viden om på indkøbstidspunktet.

Vores kundes bagage var forsinket i 1½ døgn, hvilket også var den besked, vores kunde blev oplyst af flyselskabet, da han i lufthavnen meldte sin bagage forsinket.

Vi har dækket følgende:

Vest	700,00 kr. (købt for 1.795 kr.)
Tørklæde	300,00 kr. (købt for 557 kr.)
Sweater	966,15 kr. (købt for 966,15 kr.)
Skjorte	500,00 kr. (købt for 884 kr.)
Poloshirt	300,00 kr. (købt for 650 kr.)
Undertøj	315,86 kr. (købt for 315,86 kr.)
Strømper	96,25 kr. (købt for 96,25 kr.)
Deo	181,38 kr. (købt for 181,38 kr.)
I alt	3.093,48 kr. (købt for 5.445,64 kr.)

Det er vores vurdering, at det er muligt at købe en skjorte til 500 kr., et tørklæde til 300 kr., en vest til 700 kr. og en polo til 300 kr. i Malaga.

Vores kunde har oplyst, at han med sin højde på 194 cm havde svært ved at finde størrelser, der passede. Det er ikke vores vurdering, at 194 cm høj er en højde, der medfører, at det er svært at finde tøj i en passende størrelse i Spanien/Malaga.

Til støtte for vores afgørelse vedlægges ankenævnskendelser 67.037, 71.885, 71.142 og 63.827.

Konklusion

3. 82.638

På baggrund af ovenstående er det vores vurdering, at det udbetalte erstatningsbeløb er rimeligt i forhold til forsinkelsens længde på 1½ døgn og formålet med rejsen. Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Bagageforsinkelse**
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler op til 5.000 kr. pr. person pr. skade.

Forsikringen dækker, hvis indtjekket bagage er forsinket i mere end fire timer fra forsikredes ankomst til en destination uden for bopælslandet.

Formålet er ikke at erstatte forsvundne genstande, men alene at give mulighed for indkøb af rent tøj og toiletartikler for at afhjælpe et akut behov. Erstatning ydes ud fra genstandens funktionsværdi og ikke ud fra, hvilke mærkevarer forsikrede normalt bruger."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens indkøb ikke er gået ud over, hvad der kan anses som mulige og nødvendige udgifter. Selskabet skal derfor betale klageren op til det gældende dækningsmaksimum på 5.000 kr.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal betale klageren i henhold til det gældende dækningsmaksimum.

Poul Sørensen