Ankenævnet for Forsikring

915/13

Den 6. maj 2013 blev i sag nr. 83.550:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har MasterCard Guld rejseforsikring i Privatsikring. Han klager over, at selskabet har afvist udbetaling af 10.062 kr. for indkøbte toilet- og beklædningsgenstande i anledning af bagageforsinkelse.

Selskabet har krævet, at klageren afleverer de indkøbte genstande, hvorefter selskabet vil udbetale det krævede beløb. Såfremt klageren ikke ønsker at tilbagelevere de indkøbte genstande til selskabet, har selskabet subsidiært tilbudt at udbetale 6.000 kr.

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 25/6 2012, at klageren og hans hustru foretog en rejse til Paris i tidsrummet 18/6 til 22/6 2012. Om skaden har han oplyst:

> "Ved ankomst til Paris (CDG) mandag d. 18/6 kl. 12 var bagagen forsinket. Der kunne ikke oplyses, hvornår den kunne leveres. Bagagen blev leveret til vores hotel den følgende dag, tirsdag d. 19/6 kl. 13:00."

Kravet, der var opgjort i € 1.353,83 svarende til 10.062 kr., fremkom ved følgende indkøb:

"Opgørelse af kravet:	Valuta:	Beløb:
1) Sko PJ	Euro	99,00
2) Skjorter, strømper, bukser, trøje, jakke PJ	-	538,08
3) Toiletartikler PJ	-	79,00
4) Toiletartikler IB	-	215,30
5) Kjole, jakke, bluse IB	-	339,95

2.			83.550
6) Undertøj IB		-	82,50
Vedlæg evt. separat opgørelse	Ialt	Euro	1.353,83"

Selskabet har i brev af 27/6 2012 til klageren anmodet om, at de indkøbte effekter bliver indsendt til selskabet, før erstatningsudbetaling kan finde sted.

Klageren har som begrundelse for indkøbene i brev af 5/7 2012 til selskabet bl.a. anført:

> "Set i lyset af den korte ferie, der bl.a. indeholdt en planlagt aften i operaen (se vedhæftede), besluttede vi at få indkøbt det mest nødvendige først på aftenen (ca. 18.30) for ikke at skulle bruge mere tid på dette end højst nødvendigt. Receptionisten henviste os til det nærliggende Gallerie la Fayette (a la Magasin), hvor vi kunne finde det hele. Hvis du gennemgår de indsendte kvitteringer, vil du kunne se, at det var et begrænset indkøb, der blev foretaget sent mandag. Min kone tåler kun Clarins produkter, hvorfor hun indkøbte, hvad hun plejer at anvende, og jeg købte en kort- og en langærmet skjorte, et par bukser, to par underbukser, to undertrøjer og tre par strømper. Er det udenfor rimelighedens grænse? Samt et par sko – man kan vel dårligt gå i operaen i sandaler.
>
> Da vi forlod hotellet tirsdag d. 19. juni 2012 efter morgenmaden var bagagen stadig ikke kommet, hvorfor vi valgte at indkøbe, hvad vi skønnede var nødvendigt for resten af ferien. Min kone købte få stykker undertøj, en kjole, en bluse og en lidt varmere trøje. Da min kone havde lidt tøj med i håndbagagen, dækkede det indkøbte behovet. Da det regnede (check evt. DMI, Verden) og var køligt købte jeg en varmere trøje, en regnjakke samt deodorant og aftershave af samme mærke, som jeg plejer. Jeg indrømmer, at jeg i Danmark kan finde en billigere regnjakke end la Coste, men det var den eneste udbyder af en decideret regnjakke i varehuset.
> Da vi vendte tilbage til hotellet sidst på eftermiddagen d. 19. juni 2012, kunne vi konstatere, at bagagen var indleveret kl. 13.15."

Selskabet har fastholdt sit standpunkt, og klageren har i klage til nævnet den 6/10 2012 krævet beløbet 10.062 kr. udbetalt, idet det efter hans opfattelse ligger inden for den ramme, MasterCard angiver for dækning ved bagageforsinkelse på et guldkort. Subsidiært en afgørelse af, hvad der ligger inden for det rimelige og nødvendige i den foreliggende sag og en udbetaling i overensstemmelse hermed.

Selskabet har over for nævnet i brev af 27/11 2012 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Vi har nu gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at fravige vores krav om, at refusion af klagerens udgifter til de foretagne indkøb forudsætter, at vi modtager de pågældende ting. Forsendelsesudgifter vil naturligvis blive refunderet af Privatsikring.
>
> I henhold til afsnit 10.2 i betingelserne for MasterCard Guld dækkes 'rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til 6.000 kr.'

3. 83.550

Det fremgår af samme punkt, at formålet med dækningen ikke er 'at erstatte de forsinkede genstande, men alene at give sikrede mulighed for gennem indkøb af rent tøj og toiletartikler at afhjælpe et akut behov, således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder'

Videre fremgår det, at der ved vurderingen af, hvad der er 'nødvendigt og absolut påkrævet' skeles til, at de indkøbte ting alene er beregnet til brug i en begrænset periode, indtil den forsinkede bagage er kommet frem.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at der er tale om indkøb, der efter vores opfattelse i væsentlig grad overstiger, hvad der er rimeligt og absolut nødvendigt henset til, at der kun er tale om et døgns forsinkelse.

Efter vores opfattelse kan indkøb af mærkevaretøj i det niveau, der her er tale om, ikke anses for rimeligt og absolut nødvendigt. Der findes også andre og mindre eksklusive indkøbsmuligheder i Paris end Galeries Lafayette.

Vi er opmærksomme på, at der er bestilt billetter til Operaen, hvilket kan nødvendiggøre køb af passende beklædningsgenstande, men indkøb i denne forbindelse kunne være foretaget den følgende dag, hvis bagagen ikke var nået frem forinden. Operaforestillingen skulle finde sted d. 20.06. Vi skal henvise til AK 67.153, AK 67.780 samt AK 68.975, hvoraf fremgår, at indkøb skal foretages successivt i takt med forsinkelsen. Bagagen nåede frem før operaforestillingen skulle finde sted, hvorfor indkøb i den forbindelse ikke var nødvendige.

Vi har imidlertid tilbudt at betale det fulde beløb, såfremt klageren udleverer tøjet - som anført vil forsendelsesudgifter i den forbindelse naturligvis blive refunderet.

Hvis klageren ikke ønsker dette, er vi indforstået med at refundere et beløb svarende til, hvad der efter vores opfattelse må anses for passende til at dække et rimeligt og absolut nødvendigt indkøb ved et døgns forsinkelse. Efter vores opfattelse vil et beløb på 6.000 kr. til dækning af tøj og toiletartikler kunne opfylde dette behov. Vi afventer at høre klagerens stillingtagen hertil."

Som svar herpå har klageren afslutningsvis i brev af 8/12 2012 anført:

"Det er da positivt, at Privatsikring på nuværende tidspunkt kommer med et bud på, hvad de finder for rimeligt og nødvendigt i den aktuelle sag.
Imidlertid vil vi vælge at afvente ankenævnets afgørelse, idet vi stadig mener os berettigede til at få erstattet hele indkøbet.
Vi mener, at Privatsikring bør revidere og præcisere deres forsikringsbetingelser på området. Nedenstående er en kopi af de forsikringsbetingelser, der er blevet os oplyst. Heraf fremgår det ikke, at indkøb skal foretages successivt i takt med forsinkelsen. Det er ikke lykkedes mig at finde ud af hvad indholdet af de omtalte AK 67.153 osv. er.
Vi mener, at Privatsikring kunne undgå sager om fortolkningsproblemer ved f eks. at operere med et erstatningsbeløb pr. døgn og tydeliggøre dette i deres betingelser."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10.0 Flybagageforsinkelse**
Forsikringssum 6.000 kr. pr. person.

4. 83.550

10.1 Dækning
Forsikringen dækker, hvis sikredes indskrevne bagage forsinkes i minimum 4 timer på slutdestinationen i forhold til sikredes eget ankomsttidspunkt.

10.2 Erstatning

- Forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til 6.000 kr.
- Formålet med dækningen er ikke at erstatte de forsinkede genstande, men alene at give sikrede mulighed for gennem indkøb af rent tøj og toiletartikler at afhjælpe et akut behov, således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder. Når den forsinkede bagage atter dukker op, er sikrede stillet, som om skaden ikke var sket, og forsikringen dækker ikke genstande indkøbt til brug efter dette tidspunkt.
- Forsikringen erstatter ud fra genstandens funktionsværdi. De indkøbte genstande er alene beregnet til brug i en begrænset periode, indtil den forsinkede bagage er kommet frem. Dette forhold er naturligvis af betydning ved fastlæggelsen af, hvad der kan anses for 'nødvendigt og absolut påkrævet'.
- Det er en forudsætning, at bagagen er indskrevet og taget i forvaring af et kommercielt flyselskab, og at sikrede rejser ifølge den planmæssige rute. Forsinkelsen skal dokumenteres af original PIR-rapport fra flyselskabet.
- Alle indkøb skal dokumenteres i form af originale, specificerede kvitteringer og i videst muligt omfang foretages med kortet.
- I det omfang, der er ydet erstatning for de indkøbte effekter, har selskabet ret til at kræve disse udleveret."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder som ubestridt at kunne lægge til grund, at bagagen har været forsinket i et døgn fra den 18/6 til 19/6 2012 kl. 13.15. Af forsikringsbetingelserne fremgår, at formålet er at dække forsikredes akutte behov, hvormed forstås, at indkøb skal foretages successivt i takt med forsinkelsen.

Nævnet finder, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 10.2 har været berettiget til at kræve de indkøbte genstande indsendt til selskabet, førend udbetaling af kontanterstatning kan finde sted.

Nævnet finder endvidere at måtte give selskabet medhold i, at beløbet 6.000 kr. må anses for rimeligt til dækning af akut behov ved bagageforsinkelse i et døgn for 2 voksne.

5. 83.550

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson