Ankenævnet for Forsikring

943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 85.247:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren og hendes husstand har Årsrejse Verden forsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i forbindelse med en anmeldt bagageforsinkelse.

Selskabet har udbetalt 7.500 kr. og dækket udgifter til telefonopkald til Falck TravelCare, hvilket svarer til 44 % af udgifterne. Selskabet finder, at erstatningsbeløbet er rimeligt og nødvendigt for 2 voksne og en teenagedatter med henvisning til, at bagagen kun var et døgn forsinket.

Det fremgår af anmeldelsen af 14/8 2013, at klageren og hendes mand og teenagedatter skulle til … og … med afrejsedato 8/7 2013 og hjemkomst den 10/8 2013. Ved ankomsten til … var bagagen forsinket og dukkede først op et døgn senere. Det fremgik endvidere, at der var købt erstatningseffekter for 17.202,32 kr.

Selskabet udbad sig specifikation over de indkøbte varer, som klageren fremsendte i mail af 23/9 2013.

2. 85.247

Selskabet har i brev af 26/9 2013 udbetalt delvis erstatning eller i alt 7.802,85 kr. med henvisning til, at det ikke kan anses for rimeligt og nødvendigt at købe 26 overdele og 12 par sko for 3 personer, der har manglet bagagen i et døgn.

I sin klage til nævnet af 21/10 2013 har klageren krævet yderligere 9.399,47 i erstatning og har til støtte herfor anført:

"Sagen kort:
Afrejse … via…, … til …City.
Ankomst ca. kl. 22 efter 21 timers rejse. Mangler bagage. Efterlyser bagage (1 ½ time)
Næste morgen, efterlyser bagage. Kl. 9.00
kontakter på telefon Falck travelcare. Samtale på 13min 11 sek. Får fortalt at telefonsamtalen bliver båndet og gemt til sagen er slut.
Får fortalt at der er et maksimum beløb på kr. 6.147 pr. person. At man ikke må købe luksusting, men ting der skal erstatte nødvendige indhold af bagagen, som skal bruges til 5 ugers rundrejse.
Kontakter igen hotellet, som igen kontakter lufthavnen, desværre uden held.
Vi har på dette tidspunkt absolut ingen viden om, om vores bagage kommer tilbage. Kun at den er væk, og at vi skal skynde os med at erstatte det vi kan, så vi kan rejse videre.
Bruger en hel feriedag på indkøb (har haft det samme tøj på i 39 timer) Efter hjemkomst til Danmark, vil Top Danmark ikke betale for vores køb. Begrundelse: Vi har kun manglet bagagen i et døgn.
Forsikringskravet er kr. 17.202,32 og vi har modtaget kr., 7.802,85. Kr. 302,85 for telefonsamtale og kr. 2.500 per person i alt kr. 7.500. Vi mangler kr. 9.399,47.
Vi er 3 personer (far, mor og 13-årige datter).

Tidsplanen
Vi rejser i perioden mandag d 8. juli 2013 - 10. August 2013. Rundrejse i … og … 5 uger som vi selv har arrangeret.

Fakta
Vi kunne ikke få oplyst i … lufthavn, om bagagen kommer frem eller hvor lang tid bagagen var forsinket. Vi har kun det tøj, vi har rejst i.
Vi vidste at klimaet er meget varieret i … og … da det var regntid.
Vi skulle have sko og tøj til både varmt, koldt, sol og regn (Mange dage regnede det 2-3 timer). Strand, bjerge og regnskov.
Har tidligere rejst meget i Syd og mellem Amerika (Ca. 10-11 måneder) og har altid haft store problemer med at købe tøj og sko.
I … og … er befolkningen en anden størrelse (meget mindre) end i Danmark.
Manden i vores husstand måler 197 cm, vejer 94 kg og skostørrelse 45. Kvinden måler 170 cm, vejer 95 kg og skostørrelse 40. Datteren (13 år) måler 175, vejer 62 og 41 skostørrelse
Vi vil gerne have købt nogle vandrestøvler, da de er mere praktiske. Vi kunne desværre ikke finde nogle i vores størrelser. Derfor blev vi nød til at købe ekstra sko.
Vi handlede ind i et storcenter, som vi fik anbefalet af hotellet da pris niveauet var til den almindelige befolkning.
Rejseplanen
Mandag den 8 juli kl. 7:15 Flyver vi fra …-…-…-…
Brugte ekstra 1½ time i lufthavnen for at anmelde at vores bagage var væk. Tidsforskel på 7 timer.

3. 85.247

Tirsdag den 9. juli kl. 9.00 Kontakter hotellets reception for at høre til vores bagage. Negativt svar.
Tirsdag den 9 juli kl. 9:40 Kontakter vi Falck Travelcare (Topdanmark) efter vi taler i 13 min. og 11 sek. med Falck Travelcare
Grunden til den lange samtale, at vi ikke vidste hvordan vores rejseforsikring var og ikke før har prøvet at miste vores bagage. Vi spørger derfor meget ind til hvad vi må gøre, for at der ikke skal opstå nogle misforståelser.
Vi får oplyst at hvis bagagen er forsinket mere end 4 timer, kan vi købe for kr. 6.146 per person til tøj, toiletsager og hvad ellers vi kommer til at stå og mangle. (Ikke ekstravagante luksus ting. Vi stiller disse spørgsmål: Kan vi bruge alle pengene på en gang ? Svaret er ja
Hvad er ekstravagante luksus ting ? Svaret er for eks. Gucci tasker
Hvis rygsækkene og kufferten kommer frem, hvad så?
Svaret er, at så kan man ikke købe mere og vi beholder de købte ting.
Vi spurgte netop hvordan det forholdt sig, for at vi ikke skulle gøre noget galt. Vi bliver på ingen måde oplyst om, at vi kun måtte bruge kr. 2500 pr. person pr dag. Eller at det skulle være fordelt på en måde, så vi skulle "bruge" pengene hen ad vejen, (sådan som Topdanmark senere har ment var rimeligt)
Vi får fortalt, at den optagne telefonsamtale, bliver gemt indtil sagen er afsluttet.
Tirsdag den 9 juli kl. 11: Kontakter hotellet lufthavnen, men der er intet nyt om vores bagage.
Tirsdag den 9 juli kl. 12-20: Handler vi tøj, toiletsager og hvad ellers vi kommer til at stå og mangler (vi måtte bruge en hel feriedag på at erstatte noget at indholdet)
Tirsdag den 9. juli kl. 23.15 Modtager vi bagagen på hotellet
Onsdag den 10. juli: Er vi på rundtur i …City, som vi måtte udskyde en dag
Torsdag den 11. jul Rejser vi fra … City kl. 9 til …ankomst kl. 17. Rejsetid 8 timer
Lille by hvor der er ingen butikker. Strand by.
Lørdag den 13. juli Rejser vi fra …- … [land] Rejsetid 11 timer. Strandby.
Tirsdag den 16. juli Rejser vi …-.... Rejsetid 3 timer. By.
Fredag den 19. juli Rejser vi …-…. Rejsetid 6 timer. Bjerge og regnskov.
Mandag den 22. juli Rejser vi fra …-.... rejsetid 5 timer. Bjerge, regnskov.
Torsdag den 25.juli Rejser vi fra …-…. Rejsetid 9 timer. Jungle.
Søndag den 28. juli Rejser vi fra …- ...-... Rejsetid 7 timer. Strandby.
Onsdag den 31. juli Rejser vi fra …- … [land]. Rejsetid 4 timer, Strandø
Tirsdag den 6. august Rejser vi fra …- [land]. Rejsetid 13 timer. Storby.
Fredag den 9. august kl. 9.30 Hjemrejse …- …- …- …- ...
Lørdag den 10. august kl. 20.30 Ankomst ....
…
Torsdag 3. oktober. Vi sender email, hvor vi på ingen måde accepterer afgørelsen og begrunder hvorfor. Vi beder Topdanmark om:
1. At få den båndede telefonsamtale på print, da vi der igennem kan dokumentere, hvad der er blevet os oplyst.
2. Hvilken ting (tøj, sko, barbermaskine mm) som forsikringen erstatter og hvilke de ikke dækker. Hvilket burde være en nem opgave, da vi tidligere har udpenslet alt på div. kvitteringer.
…
Den båndede samtale fra Travelcare bliver efter sigende slettet efter 3 måneder. Vi finder det ubegribeligt, at afdelingens klageansvarlig [medarbejder i selskabet], som må have siddet med disse sager mange gange før, vælger at sende en tilbagemelding til os d. 11. oktober, præcis 2 dage efter tidsfristen for hvornår man, efter sigende, sletter en båndet samtale. Vi tolker dette som gjort i ond tro, da det må være en del af hendes arbejde, at vide præcis hvornår dette bliver gjort. Vi havde intet at skjule i den båndoptagelse. Tværtimod. Men Falck travelcare sagde at samtalen først blev slettet når forsikrings sagen var afsluttet.

Forsikringen vil ikke oplyse os, hvilke emner de har ladet forsikringen dække og hvilke de ikke syntes er relevante.

Topdanmark fastholder deres afgørelse. De forholder sig kun til, at der er 1 døgns forsinkelse, ikke at vi må ingen måde kunne vide dette, og at vi skulle videre på vores rundrejse.
…
Konklusion
Vi har haft det samme tøj på fra den 8 juli kl. 04 til tirsdag til 9 juli kl. 12 (+ tidsforskel 7 timer) i ca 39 timer før vi begynder at handle til vores drømme tur.

Vi synes at Topdanmark har handlet i ond tro og vi har fået forkert vejledning fra Falck Travelcare. Vi har på ingen måde købt nogle luksus varer, men helt almindeligt tøj.

Topdanmark har forsinket sagen, så at Topdanmark vidste at telefon samtalen blev slettet efter 3 måneder. Det sidste svar er 2 dage efter telefonsamtalen er slettet. Selvom vi 8 dage tidligere beder om et print af samtalen.

Vi traf beslutning om at købe alting til vores tur da manden i husstanden tidligere har rejst 10-11 måneder i syd og mellem Amerika og vidste at vi ikke kunne købe tøj ret mange stedet, på grund af vores størrelser.
Vi havde lavet en rejseplan, som vi skulle overholde for at opleve alle de ting som er i … og …
Falck Travelcare nævner ikke på noget tidspunkt at vi kun må købe kr. 2500 pr. person per dag, som Topdanmark senere mener, er nok, men oplyser kun at vi må max. bruge kr. 6146.
Vi har ikke kunnet få oplyst fra Topdanmark hvad er godkendt af vores indkøb og hvad der ikke er.

Topdanmark skriver at 12 sko og 26 overdele er for meget. Det er 4 par sko til hver person. 1 par sandaler til stranden, 1 par løbesko til at gå i junglen og bjerge, 1 par pæne sko til at gå og spise om aftenen, 1 par sko til almindelig brug i en by 26 overdele er 8-9 ting til hver. Men det er 1 flis jakke, 1 sweater, 3 langærmede trøjer, 4 bluser, 17 t-shirt/ toppe (som også bruges som undertrøjer) dvs. ca. 6 til hver. Du bruger 2 t-shirt per dag på brug af klimaet (sol, regn, varme, kulde og fugtigheden)."

Selskabet har over for nævnet i brev af 31/10 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"**Hvorfor fastholder vi vores afgørelse**
[Klageren], mand og datter har en bagageforsinkelse på lige under et døgn. De har købt for 16.899,47 kr. Heraf bl.a. 26 overdele og 12 par sko.

Vi har dækket 7.500 kr. for 3 personer. Det svarer til ca. 44 % af det samlede krav + udgifter til telefonopkald til Falck TravelCare.

Vi vurderer ikke, at det er rimeligt og nødvendigt, at familien har købt bl.a. 26 overdele og 12 par sko, på lidt under 1 døgns forsinkelse. Vi accepterer som udgangspunkt, at kunden køber tøj til et par dage af gangen. Dette har vi taget højde for i vores opgørelse. Vi vurderer at 2.500 kr. pr. person er rimeligt for et par dages forsinkelse.

Det er ikke dokumenteret, at familien umiddelbart efter ankomst skulle videre på en rundrejse, hvor de ikke havde mulighed for at købe tøj.

Det fremgår, at de fra ankomst 8. juli 2013 til den 11. juli 2013 er i....
Et af [klagerens] argumenter er, at de er store mennesker og derfor kan det være svært at købe noget tøj, der passer dem. Det mener vi ikke er et argument for at købe så store mængder sko og beklædningsgenstande, som de har gjort.

Argumentet kunne bruges, hvis kunden fx havde købt nogle dyrere sko, fordi disse kun kunne købes i en specialforretning grundet store størrelser.

Falck TravelCare oplyser i starten af alle telefonsamtaler, at samtalen kan blive optaget, i forbindelse med kvalitetssikring og træning.

[Klageren] mener, at vi bevidst har forhalet sagen, således at Falck TravelCare har nået at slette samtalen.

Vi havde et stort ønske om at få denne samtale og forsøgte også at skaffe den fra Falck TravelCare (se bilag).

[Klageren] skriver i flere af hendes klager, at Falck TravelCare har oplyst hende, at der var et max beløb på 6.146 kr. pr. person og at de ikke måtte købe luksusting.

Først da [klageren] bliver gjort opmærksom på, at samtalen ikke kan skaffes, proklamerer hun i sin udtalelse til Ankenævnet, at Falck Travel Care har oplyst hende, at de gerne måtte bruge hele beløbet på en gang.

Se bilag med udtalelse fra Falck TravelCare, hvor de bekræfter hvad der er sagt til [klageren]. Der er ligeledes vedlagt kopi af deres sagslog for samtalen, hvor det fremgår at [klageren bliver oplyst, at de skal købe lidt ad gangen.

Konklusion
Klager gør gældende, at Falck TravelCare skulle have oplyst, at de gerne måtte bruge hele beløbet på en gang. Vi tvivler på, at Falck har oplyst dette til klager, og vi tillader os i den forbindelse at henvise til vedlagte udtalelse fra Falck TravelCare, samt til deres sagslog.

Vi mener således ikke, at klager har sandsynliggjort, at Topdanmark skulle være forpligtet til at udbetale erstatning på andet grundlag end den indgåede forsikringsaftale.

Af forsikringsvilkårene fremgår det, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til erstatningskøb, når bagagen bliver forsinket i mere end 4 timer. Klager har indkøbt blandt andet 12 par sko og 26 overdele, til tre personer; det er efter selskabets opfattelse hverken nødvendigt eller rimeligt. Vi har derfor fastsat erstatningen på baggrund af et skøn over hvad der er rimeligt og nødvendigt og vi har i den forbindelse lagt til grund, at klager først skulle rejse videre fra … efter tre dage.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores afgørelse."

Falck TravelCare har over for selskabet i mail af 25/10 2013 bekræftet telefonsamtale af 9/7 2013 med klageren, hvoraf det bl.a. fremgik:

"Derfor informerer Falck TravelCare dem om flg.:
- *Dækning træder i kraft 4 timer efter ankomst til feriestedet udenfor Danmark*
- *Bagagen skal være indchecket på samme transportmiddel som dig.*

- FT skal indhente PIR rapport fra flyselskabet.
- Erstatningskøbet sker på feriestedet og dækning stopper når bagagen er modtaget
- FT informeres om max. dækning på 6146kr. (indeks 2013) per FT.
- Erstatningskøb defineres med tøj og toiletartikler som udgangspunkt, der købes lidt af gangen.
- Der dækkes udgifter til rimelige og nødvendige erstatningskøb til ting af samme funktion ikke nødvendigvis samme mærke.
- FT informeres om at indsende krav efter hjemkomst, dvs. originale kvitteringer, PIR rapport samt original flybillet eller rejsebevis."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**22. Hvis din bagage bliver forsinket**
A Hvornår dækker forsikringen?
Forsikringen dækker, når den bagage, du har indskrevet, er forsinket i mere end 4 timer i forhold til din ankomst til feriestedet uden for Danmark.

B Hvilke betingelser stiller vi?
Det er en betingelse,
1. at bagagen er indskrevet til samme transportmiddel som dig.
2. at erstatningskøbet* eller leje af udstyr sker på feriestedet, og inden du modtager bagagen.

C Hvad dækker forsikringen?
1. Forsikringen dækker de ekstraudgifter* du har til erstatningskøb*, som er rimelige og nødvendige, for at du kan fortsætte ferien.
2. For dele af bagagen, som er udstyr **i** form af klapvogne, udstyr til ski, golf eller lignende, dækker vi alene udgiften til leje af tilsvarende udstyr i perioden, hvor udstyret er forsinket.
3. Forsikringen dækker de ekstraudgifter*, som du ikke allerede har fået godtgjort eller erstattet fra rejseudbyderen, transportselskabet eller lignende.
4.

Erstatningen kan højst være 5.775 kr. (2010) for hver forsikret person.

D Dokumentation
Du skal sende os
1. original dokumentation fra transportselskabet for forsinkelsen (PIR-rapport - Property Irregularity Report)
2. original dokumentation for erstatningskøbene* eller lejeudgifterne
original flybillet eller rejsebevis.

...
Ordforklaring
...
E
Ekstraudgifter er rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Hvis der er tale om udgifter, som du alligevel skulle betale - uanset skaden - er det ikke en ekstraudgift.
…
Erstatningskøb er rimelige og nødvendige køb af de ting, som du mangler, fordi din bagage er forsinket fx tøj og toiletartikler. Erstatningskøb er derfor køb af ting med samme funktion, som det du mangler, og ikke nødvendigvis samme mærkevare."

7. 85.247

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klagerens bagage har været forsinket fra den 8/7 2013 23.00 til 9/7 2013 kl. 23.15. Klageren har som følge heraf købt for ca. 17.000 kr. erstatningseffekter til 3 personer. Klageren havde et par dage i ankomstbyen, før rejsen skulle fortsætte. Selskabet har alene udbetalt 7.500 kr. i erstatning til klageren.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at man dækker erstatningskøb, som er rimelige og nødvendige for at fortsætte rejsen. Det følger i øvrigt også af almindelige erstatningsretlige og forsikringsretlige principper, at man har en tabsbegrænsningspligt.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 22C har været berettiget til at yde erstatning efter et skøn ud fra, hvad der er rimeligt og nødvendigt ved en bagageforsinkelse på et døgn for 3 mennesker. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det af klageren anførte – herunder om de telefoniske oplysninger, de modtog fra Falck TravelCare om deres adgang til at foretage erstatningskøb, og at båndene fra disse samtaler efterfølgende er blevet slettet – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det fremgår af Falck TravelCare sagslog (referater af telefonsamtaler), at klageren bl.a. har fået information om, at "erstatningskøb defineres med tøj og toiletartikler som udgangspunkt, der købes lidt af gangen".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand