Ankenævnet for Forsikring

Den 17. november 2014 blev i sag nr. 85897:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

AGA International SA
v/Falck TravelCare
c/o Falck Danmark A/S
Postboks 211
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i AGA International SA v/Falck TravelCare. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af forskellige genstande fra hans kuffert, mens den var indleveret til bagageforsendelsen i forbindelse med klagerens flyrejse til Danmark fra U.S.A.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker tyveri af fotoudstyr, der ikke medføres som håndbagage under transport med fly.

I klageskemaet af 5/3 2013 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> Jeg købt rejseforsikring hos Allianz Global Assistance, da købte jeg mit flyvebillet hos [flyselskab]. Allianz viste mig en for forsikringspolice på engelsk (15 sidder). Efter betalte jeg for forsikringen fik jeg en email fra Falck TravelCare c/o Falck Denmark A/S med forsikringspolice på dansk. Jeg troede, at den danske version af forsikringspolice er det samme som den engelske version.
> …
> Jeg kiggede på forsikringspolice på engelsk, som blev vist mig, da købte jeg forsikringen. Det er ikke skrevet der at forsikringspolice udelukker fotografisk udstyr.
> …
> Falck Travel Care c/o Falck Denmark A/S svarede at de ikke imødekommer mit krav om erstatning af mit kamera.

De fleste af turister tager kameraer når de rejser til udland. Kameraer er dyre, og det er nemt at stjæle dem. Derfor, køber turister rejseforsikring. Jeg synes at der helt urimeligt at sælge rejseforsikring, som ikke dækker kameraer. Endvidere forsikringsselskabet adfærd er meget gemen. Da købte jeg forsikringen, de viste mig en forsikringspolice, men når jeg beder om tjeneste de henviser til en anden forsikringspolice.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg vil gerne få kompensation for de ting, som blev stjålet fra min kuffert:

a. Nat lampe - Amos, Autommatic Night Light Plug In Low Energy, Baby Safety Security Lamp Dusk Dawn, Sensor 7W Sensitive Light. Anslået værdi: 23 kr.
b. Kamera - Canon PowerShot, 8X510 HS, Sort farve, 12.1 MP, 30)(Zoom, 3 Inch LCD. Anslået værdi: 2.019 kr.
c. Hukommelseskort - Transced, TS8GSDHC, 8 GB, Class 10 SDHC, Flash memory card. Anslået værdi: 104 kr.
d. Kamera taske - Case logic, DCB-304, sort farve.
e. Klagegebyret til ankenævnet - 200 kr."

Dertil har selskabet i brev af 17/3 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klageren har købt sin flyrejse via [flyselskab], hvor han samtidig køber en rejseforsikring hos Allianz. Klager har en rejse fra [rejsedestinationer]. Klager mister undervejs sit oprindelige fly pga. dårligt vejr og bliver ombooket. Klagers bagage viser sig ikke at være med på flyet og klager modtager sin bagage senere, hvor klager opdager, at der mangler et kamera med tilbehør.

Klageren ønsker i den anledning erstatning af de mistede genstande i sin kuffert.

Sagens tvist vedrører, at Falck TravelCare ikke har ydet dækning for de mistede genstande.

Med henvisning til [flyselskabets] forsikringsbetingelser, Kategori II. Rejsebagage fremgår det under Artikel 8 Forsigtighedsklausul:

Følgende tilfælde er ikke berettiget til godtgørelse:

8.3. Offentlig transport; Skade på eller tab, tyveri eller uretmæssig tilegnelse af værdigenstande og foto-, film- og videoudstyr, der ikke medføres som håndbagage under transport med skib, tog, bus eller fly.

Selskabet har behandlet sagen ud fra ovennævnte betingelser og har den 6. februar 2014 informeret klager om afvisning af sagen med henvisning til betingelserne, se vedlagte mail af samme dato (bilag 1).

Klager vender tilbage den 18. februar 2014, hvor han oplyser, at han først har fået tilsendt de danske betingelser efter køb af forsikringen. Ved køb af forsikringen får klager vist en dækningsoversigt; Individual Travel Insurance Policy (bilag 2). Af dækningsoversigten fremgår det, at man får tilsendt betingelserne med købet og at man bør læse sine fulde betingelser for at kende sin forsikringsdækning.

Klager oplyser, at han har læst den engelske dækningsoversigt, som han fik vist ved køb af forsikringen. Her skriver klager, at der ikke fremgår noget omkring fotoudstyr, hvilket er korrekt, da det alene er en dækningsoversigt. Klager skal derfor, som det fremgår læse de tilsendte forsikringsbetingelser for detaljeret dækning.

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at Falck TravelCare på vegne af Allianz Global Assistance Europe ikke kan udbetale erstatning i forbindelse tyveri af fotoudstyr. Fotoudstyret er ikke medtaget som håndbagage, som er et krav for dækning ifølge betingelserne - jævnfør ovenstående forsigtighedsklausul."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 5/4 2014 til nævnet bl.a. påpeget:

"Forsikringsselskabet har bevidst udarbejdede to meget komplekse dækningsoversigter på to forskellige sprog. Den første dækningsoversigt (på engelsk) er let tilgængelige, og det er vist til kunden for at overtale ham at købe forsikringen. Det er et langt dokument, som lover dig en god forsikring, bred dækning og uden begrænsninger. Men i midten af dette lange dokument (29 sidder), der er en linje med små bogstaver, der siger 'Please refer to your letter of confirmation to confirm your coverage and limits.' Hvordan kunne jeg forstå fra dette dokument, at det ikke dækker mit kamera?

Efter jeg har betalt for forsikring, de sendte mig en dækningsoversigt på dansk. Jeg troede, det var bare en oversættelse fra engelsk til dansk. De nævner ikke, at dækningsoversigten på dansk indeholder nye oplysninger, som ikke blev vist mig før i den oprindelige dækningsoversigt på engelsk. Desuden er den sætning, der fjerner kameraet fra forsikringen er skjult i slutningen af dokumentet.

Det er umuligt til en gennemsnitlig rejsende at finde ud af, at kameraet ikke er dækket af forsikringen. Det er en kompleks proces at rejse til udlandet, og det kræver planlægning af mange ting: bede om ferie fra arbejde, købe flybilletter, hotel reservation, og planlægge hvad at se i et fremmed land. Den gennemsnitlige rejsende har ikke evnen til at læse to forskellige lange og komplekse dokumenter på to forskellige sprog, og at søge efter skjulte overraskelser i små bogstaver i slutningen af det andet dokument.

Bare forestil sig selv, at du bestiller en computer på en hjemmeside på engelsk, og de oplysninger, som du ser, indikerer at du vil få en normal computer. Efter betaler du for computeren, får du en kvittering til din e-mail, og denne e-mail har en vedhæftet fil. Den er et langt dokument på et andet sprog, og i slutningen af dette dokument er der skrevet, at den computer, du har betalt for vil ankomme uden en harddisk.

Denne forsikring selskab bevidst bruger forskellige sprog for at forvirre deres kunder. Da jeg skrev til forsikringsselskabet den første gang og bad om kompensation, svarede de mig på svensk, selvom jeg skrev dem på dansk, og det kan tydeligt ses på min e-mail, at jeg er en dansk kunde.

Forsikringsselskabet har bevidst designet sin forretning på en sådan måde for at overtale kunden til at betale for deres forsikringspolice, men forsikringsselskabet vil ikke give kunden ingen hjælp."

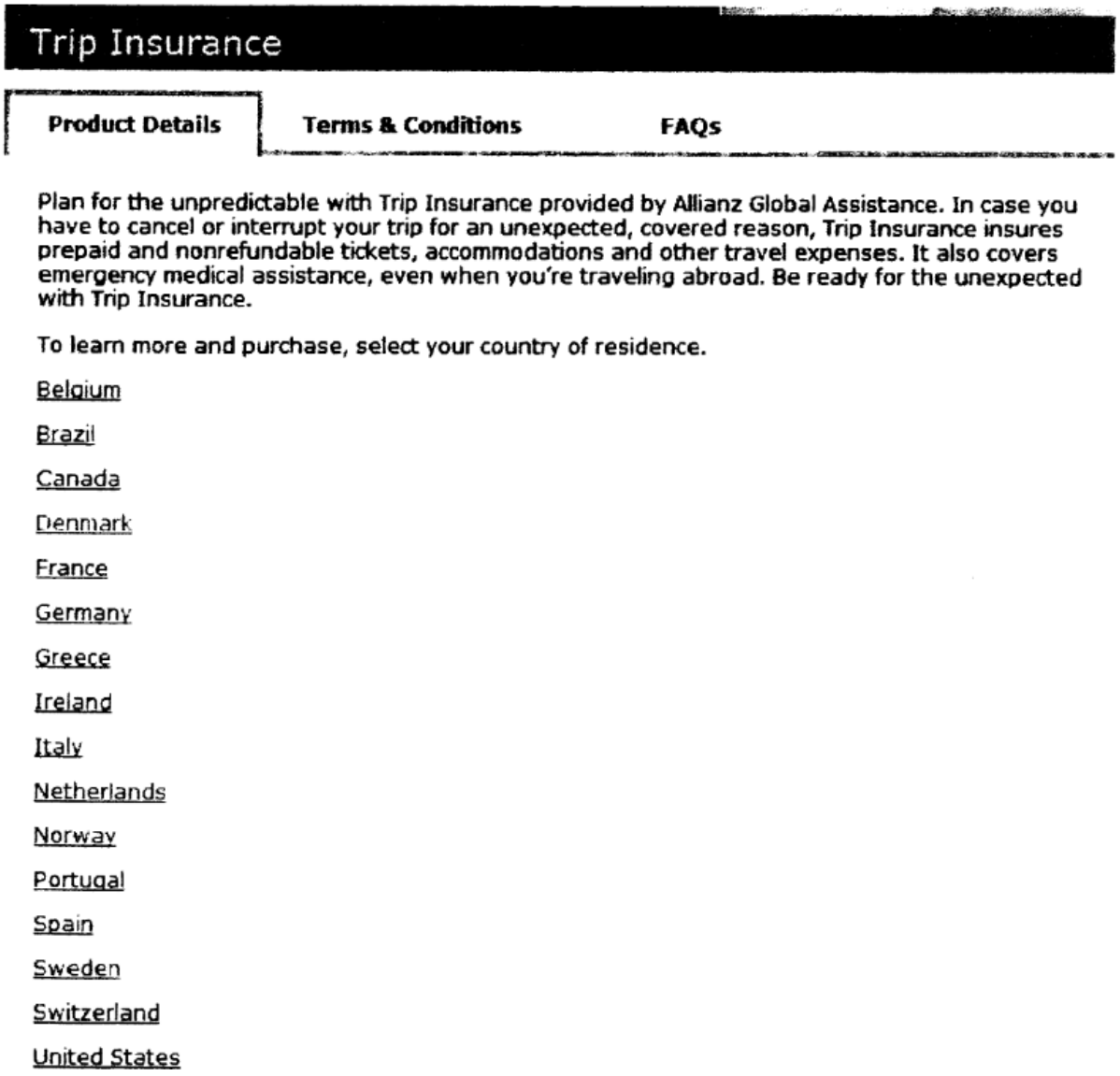
Heroverfor har selskabet i brev af 30/4 2014 til nævnet bl.a. oplyst:

"Klageren har [flyselskab] Rejseforsikring tegnet via Allianz Global Assistance Europe (Allianz). Forsikringen er købt sammen med flybilletten via flyselskabets hjemmeside.

4. 85897

Klager oplyser, at der er udarbejdet to meget komplekse dækningsoversigter på to forskellige sprog. Det som klager henviser til er et sæt betingelser på engelsk, som bliver vist på den … hjemmeside, hvis man som amerikansk statsborger bestiller og booker en flybillet via [flyselskab] hjemmeside i USA. Det fremgår af den amerikanske hjemmeside, at man skal være amerikansk statsborger for at købe denne forsikring. Den engelske oversigt vises som sagt alene, hvis du er på den amerikanske hjemmeside og vælger at du er amerikansk statsborger.

For at kunne købe en forsikring skal man vælge sit bopælsland. Er man som klager dansk statsborger skal man vælge, hvilket land man er bosiddende i. Efter valg af land får man vist de betingelser, der er gældende for det *land* man bor i og på sit eget sprog. Nedenfor ses en notits som fremkommer på hjemmesiden, hvor man skal vælge sit bopælsland. Herefter fremkommer den korrekte forsikring og oversigt med betaling i DKK og ikke som ellers med betaling i USD:



Trip Insurance

Product Details | **Terms & Conditions** | **FAQs**

Plan for the unpredictable with Trip Insurance provided by Allianz Global Assistance. In case you have to cancel or interrupt your trip for an unexpected, covered reason, Trip Insurance insures prepaid and nonrefundable tickets, accommodations and other travel expenses. It also covers emergency medical assistance, even when you're traveling abroad. Be ready for the unexpected with Trip Insurance.

To learn more and purchase, select your country of residence.

Belgium

Brazil

Canada

Denmark

France

Germany

Greece

Ireland

Italy

Netherlands

Norway

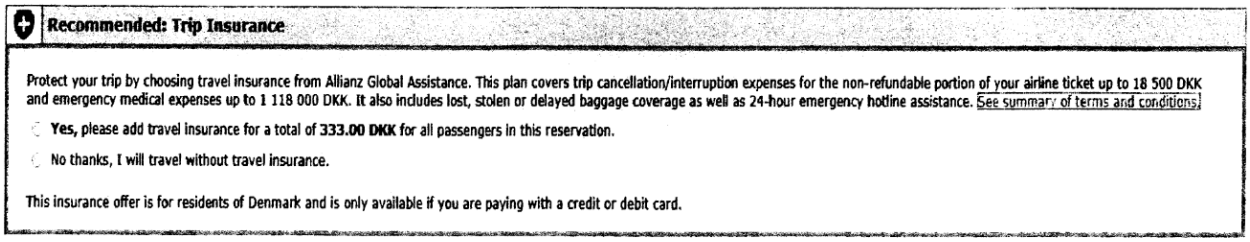
Portugal

Spain

Sweden

Switzerland

United States



Har klager oplyst, at han er dansk statsborger får han vist den korrekte dækningsoversigt på dansk og får som han har gjort tilsendt de danske betingelser.

Selskabet har behandlet sagen ud fra de danske betingelser, da det fremgår tydeligt ved køb af forsikringen, at man er dækket under danske betingelser som dansk statsborger."

Klageren har dertil i brev af 16/5 2014 til nævnet bl.a. oplyst:

"Jeg har tjekket igen hjemmeside, hvor jeg købte min flybillet og forsikring. Jeg kunne ikke finde derover menuen i billedet fra [selskabets] brev. Jeg gætter på, at denne menu er tilgængelig, hvis man køber forsikring direkte fra AGA International hjemmeside. Jeg købte min forsikring sammen med min flybillet på hjemmesiden af '[flyselskab]'.

Desuden vil jeg gerne præsentere bevismateriale, der viser, at virksomheden har erkendt, at dens tidligere driftsform var forkert. Jeg forsøgte at købe en flybillet og en forsikring igen fra hjemmesiden af '[flyselskab]'. Denne gang fandt jeg ud af, at de har ændret dækningsoversigten, de viser på deres hjemmeside, før kunden betaler for den. Nu dækningsoversigten, som de viser på engelsk er i perfekt aftale med dækningsoversigten på dansk som blev sendt til mig, efter jeg har betalt for forsikringen."

Hertil har selskabet i brev af 4/6 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har som sagt en [flyselskab] Rejseforsikring tegnet via Allianz Global Assistance Europe (Allianz). Forsikringen er købt sammen med flybilletten via flyselskabets hjemmeside, www…..com. Klager noterer, at flybilletten samt forsikringen er købt via denne side med valg af bopæl i Danmark. Via www…..com kan der alene købes den gældende forsikring som klager har fået tilsendt på dansk, hvis man har sat sit bopælsland til Danmark samt opgivet at man er dansk statsborger.

Klager henviser til en oversigt - Individuel Travel Insurance Policy - som han har set på samme hjemmeside www…..com. Denne oversigt bliver alene vist på den amerikanske del af hjemmesiden. Inden man ser oversigten og bestiller en flybillet skal man vælge, at man er amerikansk statsborger samt vælge en stat i USA, hvor man er bosiddende.

Det sæt betingelser klager har fået tilsendt ved køb af flybilletten samt forsikring findes helt korrekt både på danske og engelsk og er helt identiske. Det er de korrekte forsikringsbetingelser og dem den omhandlende sag er vurderet ud fra."

Vedlagt brev af 16/5 2014 til nævnet har klageren fremsendt kopi af 3 sæt betingelser. Klageren har med håndskrift øverst på første side af "Rejseforsikring …" anført følgende: "Dækningsoversigt på dansk, som de sendte til mig efter havde jeg betalt for forsik-

ringen". Klageren har med håndskrift øverst på første side af "Individual Travel Insurance Policy" anført følgende: "Dækningsoversigt på engelsk, som de viste i datid. Jeg så denne version, før jeg betalt for forsikringen." Klageren har med håndskrift øverst på første side af "Travel Insurance …" anført følgende: "Dækningsoversigt på engelsk, som de viser nu på deres hjemmeside."

På første side af "Individual Travel Insurance Policy" fremgår bl.a.:

"Thank you for buying a travel insurance plan from us!

Your plan is described in the following documents:

- This policy, which explains how our travel insurance works.
- The *letter of confirmation* that came with your package, which tells you what coverage your plan includes and the limits.
- Any other information you receive with your package, including riders or other forms.

Please make sure you read these documents carefully. This policy may describe coverage your plan doesn't include. Make sure you review carefully your *letter of confirmation.* Contact us immediately if you don't receive your *letter of confirmation* or if you think there is a mistake.

All dollar amounts in these documents are in US dollars."

Af de øvrige sider af "Individual Travel Insurance Policy" fremgår bl.a.:

"**Lost, damaged or stolen baggage coverage**

When it applies Your baggage is lost, damaged or stolen while you're traveling.
Specific requirements: (all must apply)

- You take reasonable steps to keep your baggage cafe and intact, and to recover it; and
- You *file* a report giving a description of the property and its value with the appropriate local authorities, common carrier, hotel or tour operator within 24 hours of the loss.

What it covers Please refer to your *letter of confirmation* to confirm your coverage and limits in your plan.

Actual price, actual cash value, repair or replacement (whichever is Jess)

- actual price is the amount it would cost to buy a similar item.
- actual cash value is the amount the item is worth based on its current market value. If you don't have an original receipt, we'll cover up to 75 % of its current market value.
- repair or replacement is the cost to repair or replace the item.

Special limit:

- Maximum $500 in total for all jewelry, watches, gems, furs, cameras and camera equipment, camcorders, sporting equipment,

computers, radios and other electronic items. You need to provide original receipts for these items or they won't be covered."

Af "Rejseforsikring ...dækningsoversigt" fremgår bl.a.:

"**Kategori II. REJSEBAGAGE**

Disse kategoribetingelser reguleres også i henhold til de Generelle Bestemmelser, medmindre der afviges herfra i disse kategoribetingelser.

Artikel 1. Forsikringens art og omfang

Ordet bagage skal fortolkes som havende følgende betydning: bagagen, som den forsikrede medtager på rejsen til sin personlige brug. Hvis den forsikrede bagage beskadiges som følge af tyveri, uretmæssig tilegnelse eller skade, skal Selskabet godtgøre denne skade op til det forsikringsbeløb, der er anført på dækningsoversigten. Tab af bagage vil kun være forsikret under transport med offentlige transportmidler eller andre transportmidler. I tilfælde af skade af et forsikret objekt med tilbehør, er der kun en forsikret person, der vil kunne kræve godtgørelse.

De maksimale forsikringssummer angivet på dækningsoversigten skal gælde for bagagen nævnt i artiklerne 1.1 til og med 1.4 med skyldig hensyntagen til de nedenfor anførte bestemmelser:

1.1. Foto-, film- og videoudstyr, inkluderet billed-, lyd- og datamedier. Alle objekter, der tilsammen udgør udstyret, skal betragtes som en enkelt genstand som f.eks. kameraer, objektiver, filtre, stativer, filmprojektører, optagere, tasker osv.

1.2. Værdigenstande: smykker, ure, pelse, radio og fjernsyn, genstande af guld, sølv eller platin, ædelstene, perler, kikkerter, lyd- og visuelt udstyr (bortset fra foto-, film- og videoudstyr) og andre værdigenstande.

…

Artikel 2. Selvrisiko

I forbindelse med alle skadeserstatninger beskrevet i Artikel 1 skal den selvrisiko, der er angivet på dækningsoversigten finde anvendelse.

…

Artikel 8. Forsigtighedsklausul

Følgende tilfælde er ikke berettiget til godtgørelse:

…

8.3. Offentlig transport;

Skade på eller tab, tyveri eller uretmæssig tilegnelse af værdigenstande og foto-, film- og videoudstyr, der ikke medføres som håndbagage under transport med skib, tog, bus eller fly."

Af "Travel Insurance ...Cover Overview" fremgår bl.a.:

"

Category II. TRAVEL LUGGAGE

These category conditions shall also be governed by the General Provisions, unless they are deviated from in these category conditions.

Article 1. Nature and scope of the insurance

8. 85897

The word luggage is taken to mean: the luggage which the insured takes with him/her on the journey for his/her personal use.
If the insured luggage is damaged by theft, misappropriation or damage, the Company shall reimburse this damage up to the maximum amount of the insurance stated on the cover overview. Loss of luggage will only be insured during transportation by the means of public transport or other means of transport In the event of damage to an insured object with accessories, only one insured person can claim reimbursement

The maximum insured amounts stated on the cover overview shall apply to the luggage mentioned in Articles 1.1 up to and including 1.4. with due observance of the stipulations stated below.

1.1. Photo, film and video equipment including image, sound and data media. All the objects that together make up the equipment are considered to be one object such as cameras, objectives, filters, tripods, film suns, recorders, bags, etc.
1.2 Valuables: jewellery, watches, furs, radio and television sets, gold, silver or platinum objects, precious stones, pearls, binoculars, sound and visual equipment (except for photo, film and video equipment) and other valuables.

…
Article 2. Deductible
To all the damages described in Article 1 the deductible stated on the cover overview applies.
…
Article 8 Caution Clause
The following cases are not eligible for reimbursement:
…
8.3. 3. Public transport
Damage to or loss, theft or misappropriation of valuables and photo, film and video equipment not taken as hand luggage during transport by boat train, bus or airplane."

Nævnet har fået forelagt bilag.

Nævnet udtaler:

Klageren kræver at få erstatte fotoudstyr og en lampe, som er forsvundet fra hans kuffert, mens den var checket ind som bagage i forbindelse med en flyrejse. Klageren oplyser, at han på en hjemmeside fik fremvist ”Individual Travel Insurance Policy”, inden han købte forsikringen, og at han fik tilsendt forsikringsbetingelserne ”Rejseforsikring ...dækningsoversigt” i forbindelse med købet af forsikringen.

Selskabet har oplyst, at det kun er muligt at få fremvist ”Individual Travel Insurance Policy”, hvis man i forbindelse med bestillingen af forsikringen angiver, at man er ameri-

kansk statsborger. Selskabet påpeger endvidere, at man kun kan få vist "Rejseforsikring ...dækningsoversigt", hvis man har angivet, at man er dansk statsborger, og at man er bosiddende i Danmark.

Efter sin gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg – finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at det i forbindelse med tegningen af forsikringen blev aftalt, at det var "Individual Travel Insurance Policy", der skulle regulere aftaleforholdet. Da det er ubestridt, at klageren har fået tilsendt "Rejseforsikring ...dækningsoversigt", finder nævnet, at det er disse betingelser, der regulerer forholdet.

For så vidt angår kameraet, hukommelseskortet og kameratasken finder nævnet, at der er tale om fotoudstyr, jf. forsikringsbetingelsernes kategori II artikel 1.1. i "Rejseforsikring ..." Da tyveri af fotoudstyr, der ikke er medbragt som håndbagage under transport med fly, i henhold til forsikringsbetingelsernes kategori II artikel 8, i "Rejseforsikring ..." ikke berettiger til godtgørelse, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning herfor.

Klageren kræver endvidere erstatning for et tyveri af en lampe til en skønnet værdi af 23 kr. Da det af dækningsoversigten, kategori II, Rejsebagage fremgår, at der er en selvrisiko pr. begivenhed på 10 %, dog minimum 75 kr., kan nævnet ikke kritisere, at selskabet heller ikke har betalt erstatning for lampen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen