Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86240:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for hendes udgifter til tøj og toiletartikler i forbindelse med en anmeldt bagageforsinkelse på en rejse til Asien.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

I klageskema af 14/5 2014 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling …**
Jeg har Årsrejseforsikring fra Tryg og rejste til … [by i Asien] fra København med … Airlines den 10. maj med transit i Changi (Singapore lufthavn). Da jeg ankom til [byen] den 11. maj kl. 09, kom min bagagen ikke med. Jeg fik oplyst at min bagage stadig var i Singapore og kom med den næste fly som lander samme dag kl. 17.50.

Jeg fik PIR dokumentation osv. og checkede min app (Tryg på rejse) hvor der står guide om hvad jeg skal gøre i tilfælde af bagage forsinkelse. På appen står der *Gå først til flyselskabet og anmeld forsinkelsen. Gem også flybilletter / boardingkort og de små stregkodeklistremærker, du fik ved indlevering af bagagen. Hvis din bagage er forsinket mere end 5 timer, dækker vi rimelige udgifter til at købe fx tøj og toiletartikler*

Da Tryg opfordrer deres kunder til at downloade deres app i tilfælde af skade ved rejse, så forstod jeg således at alle informationen som man har brug for til at kræve erstatning er der.
Jeg gik til mindre supermarkeder tæt på hvor jeg opholder mig (Jeg er stadig i Indonesien lige nu og tilbage til Denmark den 26. maj) for at købe toiletartikler, samtidig gik jeg til anden butik for at købe undertøj osv. som jeg manglede. Venligst forstået at det altid er 30 grader varmt i Indonesien, og at man ikke holder så længe i det tøj man ankom med uden at svede hele tiden. Efter ca. 15 timer flyvning, så trængte jeg definitivt til skiftetøj og brusebad.

Jeg fik min bagage udleveret 12 timer senere. Jeg har acknowledgement dokument som viser at bagagen først kom kl. 20.50 den dag. Kort sagt, har jeg konkret beviser at min bagage reelle er forsinket og den kom 12 timer senere.

Jeg kontaktede Tryg for at få at vide at jeg ikke kunne kræve erstatning, da jeg ikke havde kvitteringer for indkøbet. Venligst forstå at i mindre supermarkeder, får man ikke altid kvitteringer for sine indkøb, især når det gennemføres kontant. Jeg hævede penge fra ATM og handlede kontant. Jeg kan også bevise fra min kontoudtog at der er kontanthævning vist (… bank kan måske registrere hævningen lidt senere)

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne at Tryg betaler erstatning for mine indkøb, som vist på deres daglige beregning (1087 kr. per person + 1087 kr. (toilet taske) selvom jeg ikke har kvitteringer på indkøbet.

1. Jeg er aldrig blevet orienteret at man må have kvitteringen for indkøb for at få erstatning.
2. Det står ikke noget i app'en (Tryg på rejse) at man må gemme kvitteringer. Jeg går ud fra at app'en giver guide til hvordan vi som Tryg kunde skulle reagere når vi oplever skader på vores rejse.
3. På deres betingelser nr. 0904, under pkt. 18 (s. 21) *Bagage forsinkelse* står det at *DET ER EN BETINGELSE FOR ERSTATNING AT FORSIKREDE HAR MODTAGET BAGAGEBEVIS (PIR) FOR DEN INDSKREVNE BAGAGE) - og ikke andet. Der står ikke noget information om kvitteringer for indkøb. Jeg har PIR dokument, og derfor har jeg krav på erstatning
4. På deres betingelser nr. 1307, under pkt. 6.8 (s.9) *Bagage forsinkelse* står det at forsikring dækker hvis bagagen er forsinket end 5 timer.

Begge betingelser er listet under Tryg Hjemmeside under Rejseforsikring uden information om hvilke betingelser som gælder eller om begge gælder uanset.

Fra disse information, så har jeg ret til at kræve erstatning da det ikke står under bagageforsinkelse punkt i betingelserne at man må have kvitteringer for indkøb, heller ikke på app'en som skulle være vigtigt at vise information om, hvordan man skulle reagere i tilfælde af skade."

Efterfølgende har klageren i mail af 28/5 2014 til nævnet henvist til nævnets tidligere kendelser nr. 76.736 og 79.368.

I brev af 10/6 2014 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

"I henhold til forsikringsbetingelserne, er man berettiget til op til 1.100 kr. pr. påbegyndt døgn pr. person til indkøb af tøj og toiletartikler, hvis ens bagage er forsinket.

Det betyder, at der skal foretages erstatningskøb, og at der udbetales ind til 1.100 kr. pr. påbegyndt døgn ved forsinket bagage pr. person afhængig af det lidte tab, hvilket vil sige den afholdte udgift til erstatningskøb.

Hvis ens bagage indeholder bagage til flere personer, og man dermed er fælles om indholdet, dækkes op til 1.100 kr. pr. person ved forsinkelse. Man er således ikke berettiget til både 1.100 kr. for den forsinkede bagage samt 1.100 kr. for sin toilettaske.

Som dokumentation for det lidte tab skal indsendes originale kvitteringer.

Vores kunde har ikke sendt dokumentation ind på de indkøbte genstande og således sandsynliggjort sit krav. Vores kunde er ej heller fremkommet med oplysninger om, hvilke ting vores kunde har indkøbt.

Vores kunde henviser til vores App, hvor følgende fremgår under "Sådan er du dækket", jf. vores kundes medsendte udskrift fra vores App:

'Gem alle kvitteringer og send det det hele til os - sammen med dokumentation for, hvornår du fik din bagage'.

Det fremgår således af vores App, at alle kvitteringer skal gemmes og sendes til os.

Henset til at vores kunde ikke har dokumenteret sit krav eller sandsynliggjort erstatningskøb, kan vi ikke imødekomme vores kundes krav om erstatning i forbindelse med bagageforsinkelse i 12 timer.

Nævnet har fået forelagt bilag – herunder:

Skærmprint, der så vidt ses er fra en telefon, hvoraf fremgår:

"**Tryg Årsrejseforsikring**

Pr. dag pr. person	**1.087 kr.**
- Dog maksimalt pr. person	4.347 kr.
- Fælles toilettaske, beautybox el. lign, pr. stk.	1.087 kr.
- Forsinket udstyr (klapvogn, ski osv.)	Lejeudgiften.

…
Gem alle kvitteringer og send det hele til os - sammen med dokumentation for, hvornår du fik din bagage igen."

Forsikringsbetingelser for årsrejse, der er fremlagt af selskabet, hvoraf fremgår:

"

6.8 Bagageforsinkelse

Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 5 timer efter din ankomst til rejsens bestemmelsessted.

Forsikringen dækker ikke
- hvis bagagen er indleveret til et andet transportmiddel end det, du selv rejste med.
- forsinkelse på hjemrejsens sidste flyvning.

Bagage er ting, som du har med på rejsen som indskrevet bagage. Både ting, som du har taget med hjemmefra, og som du har købt og/eller fået på rejsen er omfattet.

…

4. 86240

11.3 Erstatning ved bagageforsinkelse

	Hvilken erstatning kan du få
Forsinket bagage	Op til 1.100 kr. (indeks 2014) pr. påbegyndt døgn pr. person til køb af tøj og toiletartikler, maks. 4.400 kr. (indeks 2014) pr. person pr. begivenhed. Der kan dog i alt maks. udbetales 10.122 kr. (indeks 2014) for de forsikrede tilsammen pr. begivenhed.
Bagage, der kun indeholder få genstande pr. person	Op til 1.100 kr. (indeks 2014) i alt pr. person pr. forsinkelse til køb af tøj og toiletartikler, uanset hvor mange, der er fælles om indholdet i bagagen.
Forsinket udstyr (fx klapvogn, ski- eller golfudstyr)	Udgiften til leje af tilsvarende udstyr, mens dit eget udstyr er forsinket.

Krav til dokumentation

Efter hjemkomsten sender du os dokumentation for forsinkelsen fra transportselskabet (P.I.R. – Property Irregularity Report), flybillet, bagagebevis og dokumentation for, hvornår du fik bagagen igen samt originale kvitteringer for dine udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler.

Bagage er ting, som du har med på rejsen som indskrevet bagage. Både ting, som du har taget med hjemmefra, og som du har købt og/eller fået på rejsen er omfattet.

Forsikringsbetingelser, der er fremlagt af klageren, hvoraf fremgår:

18. Bagageforsinkelse

18.1 Hvad er dækket

Forsikringen dækker, hvis indskrevet **bagage*** er forsinket i mere end 5 timer i forhold til forsikredes ankomst til et bestemmelsessted på udrejsen.

18.2 Hvad er ikke dækket

Forsikringen dækker ikke, hvis **bagagen*** er indleveret til et andet transportmiddel end det, forsikrede rejste med.

18.3 Erstatning

18.3.1
Det er en betingelse for erstatning, at forsikrede har modtaget et bagagebevis (P.I.R. - Property Irregularity Report) for den indskrevne **bagage***.

18.3.2
Forsikringen yder en erstatning på 1.087 kr. (indeks 2013) pr. påbegyndt døgn pr. forsikret person, hvis **bagagen*** er forsinket, dog max. 4.347 kr. (indeks 2013) i alt pr. forsikret person pr. forsikringsbegivenhed.

18.3.3
I tilfælde, hvor der er tale om **bagage***, der alene indeholder toiletartikler eller lignende, fx en beautyboks, er den samlede erstatning begrænset til 1.087 kr. (indeks 2013) i alt pr. begivenhed, uanset hvor mange af de forsikrede, der er fælles om indholdet i **bagagen***.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at det som ubestridt kan lægges til grund, at der er tale om en dækningsberettigende bagageforsinkelse.

Klageren gør gældende, at hun er berettiget til 2 gange 1.087 kr. i erstatning for sine udgifter i forbindelse med bagageforsinkelsen. Hun har til støtte herfor henvist til et skærmprint fra en app, der er produceret af selskabet, og som hun benyttede under rejsen. Derudover har klageren henvist til det forhold, at man ikke altid får kvitteringer for køb i mindre supermarkeder på rejsedestination, når købet gennemføres kontant.

Uanset at teksten i app'en kan give det indtryk, at selskabet udover at dække 1.087 kr. pr. dag pr. person, også dækker toilettaske for 1.087 kr., bemærker nævnet, at det er klageren, der skal bevise, hvilke udgifter hun har haft til tøj og toiletartikler. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det fremgår af teksten i app'en, at man skal gemme alle kvitteringer.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren har foretaget visse nødvendige indkøb i forbindelse med bagageforsinkelsen. Da klageren ikke har kvitteringer for sine indkøb, og da der er tale om et beskedent beløb, finder nævnet, at klageren – trods den manglende dokumentation - har krav på en vis erstatning, der dog efter omstændighederne må fastsættes skønsmæssigt. Der henvises til tidligere afgørelser fra nævnet i eksempelvis sag 76.736 og 79.368. Nævnet finder, at erstatningen skønsmæssigt kan fastsættes 700 kr.

6. 86240

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale 700 kr. til klageren.

Marianne Højgaard Pedersen
formand