Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 91230:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i AIG Europe. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med en anmeldt bagageforsinkelse. Klageren ønsker endvidere, at selskabets police fremover bliver mere forståelig.

Selskabet har udbetalt 6.348,73 kr. Det er selskabets opfattelse, at dette beløb har kunnet dække et akut behov for udgifter til rimelige og nødvendige indkøb på en privat sommerferierejse til udlandet i forbindelse med, at to kufferter var forsinket i henholdsvis 31 og 47 timer.

I klageskema af 16/8 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> **Vores [fly] kl. 08.55 fra [udenlandsk by 1] til [udenlandsk by 2] den 29/6, medbragte ikke vores bagage grundet bagagekaos i [lufthavn i by 1]. Hotellet vi boede på modtog [mit barns] bagage efter 31 timer, samt undertegnets bagage efter 47 timer (I begge tilfælde modtog vi dog først vores bagage nogen timer efter, da vi ikke ligefrem sad og ventede på bagagen på hotellet). Efter vi landet i [by 2], ringede vi til både SOS og AIG vedr. vores uheldig sag, vi blev informeret om, at hvis bagagen var forsinket i mere end 4 timer, så kunne vi jævnfør forsikringspolicen indkøbe de nødvendige beklædningsgenstande m.m. op til kr. 7.500 pr. person. (i MasterCard forsikringspolice hos AIG, står der blandt andet, at forsikringen giver den forsikret muligheder for at indkøbe tøj og toiletartikler, til et akut behov således at rejsens formål kan gennemføres). Vi mener selv, at vi herefter har handlet i god tro!**

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

AIG har efterfølgende fortolket deres police anderledes, end den måde vi læser deres police på (se medsendte mails mellem AIG og undertegnet ([klageren])). Kort fortalt, så anerkender AIG [mit barns] køb med 76% af købet og [klagerens] køb med 14,5% af købet. Vi forstår ikke: 1). Hvorfor anerkender de ikke hele vores køb op til kr. 7.500 pr. pers. jævnfør policen 2). Hvorfor anerkender de ikke os begge 2 med samme % sats? 3). [Mit barns] kuffert ankom efter 31 timer og [barnet] får en 76% erstatning, [klagerens] kuffert ankommer efter 47 timer og [klageren] får kun 14,5% erstatning – det giver ingen mening? 4). AIG skriver i deres mail, at de eks. ikke anerkender køb af busker fra [tøjmærke 1] m.fl. – der står intet i policen om, at vise varermærker ikke kan indkøbes og intet om hvilken max pris. – Vi håber at opnå følgende: At AIG udbetaler en rimelig erstatning til os, samt at deres police fremover bliver mere forståelig."

Selskabet har i brev af 6/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget en klage fra kortholder via Ankenævnet vedr. bagageforsinkelse på et MasterCard Platinum via [bank]. Sagen behandlet af AIG.

SAGSFREMSTILLING

Kortholder ringer til SOS International fra [lufthavn 1], hvor han er fløjet til fra [dansk lufthavn], for at møde sin familie. Derfra skal de flyve på fælles familieferie til [by 2]. Kortholder oplyser, at han forventer at hans bagage ikke kommer med flyet. Han bliver info'et,af SOS International at skaden skal ske, før han kan anmelde. Det er også her han oplyser, at det er en ferierejse og ikke en forretningsrejse. Kortholder har oplyst i anmeldelsen, at det drejer sig om forretningsrejse. (denne information er afgørende for hvad der anses som værende rimelig og nødvendige indkøb).
Kopi af anmeldelsen af 8.august 2017 vedlægges. **Bilag 1**

Kopi af uddrag af log fra SOS sag vedlægges. **Bilag 2**

2 kufferter ankommer senere end kortholder.

Den første kuffert ankommer 30.6 kl 19.00. Dagen efter kortholder
Den anden kuffert ankommer dagen efter igen om morgenen. Altså 1.7 kl 11.00 Vedlagt **Bilag 3 + 4**

De først nødindkøb er foretaget på ankomstdagen 29.6 hhv:

[Butik 1] kl 17:51 (11 genstande i alt 227 Euro),
[Butik 2] 2 kl 18:15 (2 genstande i alt = 179,90 Euro),
[Butik 2] 1 kl 18:17 (3 genstande i alt 214,85 Euro),
[Butik 3] kl 18.38 (7 genstande = 365 Euro),
[Butik 4] kl 18:50 (i alt 45 Euro)
[Butik 5] kl 19:46 (5 genstande i alt 179,75 Euro),

Her fremgår det af medsendte kvitteringer, at der er købt bl.a. bukser, skjorter, T-shirt, jakker og sko, cremer, masker m.m. Plus en del uspecificerede genstande.

I alt 28 beklædningsgenstande (i alt 881,50 Euro) + toiletartikler, som må formodes at kunne dække nødvendige behov for én voksen og ét barn på en sommerferie i [udlandet], hvor temperatur og vejrforhold giver anledning til let beklædning.

Herefter indkøbes dagen efter, altså d. 30.6 efter, hvor bagage 1 ankommer samme dag:

[Butik 6] kl 14:03 (1 genstand i alt 135 Euro)
[Butik 6] kl 14:28 (3 genstande i alt 771,40 Euro)

I alt 906,40 Euro

De sidste indkøb er kun luxusvarer, så som [tøjmærke 2], [tøjmærke 3] og [tøjmærke 1]. Alle kvitteringer vedlægges som **Bilag 5**

Skaden anmeldes af kortholder ved hjemkomst og vi behandler sagen 22.7. AIG skriver til kortholder d. 22.7. kl 9.00 og informerer om at vi har delvist imødeset hans krav pålydende 2 x 7500 DKK i alt 15.000 DKK og at vi har overført 6348,75 DKK for rimelige og nødvendige udgifter til beklædning m.m. se vedlagte **Bilag 7**

Samme dag kl 11:38 skriver kortholder, at han er overrasket over udfaldet. Se **Bilag 8**

24.7. Skriver vi til kortholder at vi fastholder afgørelsen. Se **Bilag 9**

31.7. modtager AIG's klageansvarlige en klage fra kortholder. Se **Bilag 10**

1.8 Svarer AIG's klageansvarlige kortholder. Se **Bilag 11**

1.8 Svarer kortholder tilbage på ovenstående svar. Herefter svarer den klageansvarlige tilbage 8.8 (grundet sommerferie) Se **Bilag 12**

8.8. kl 11:54 svarer kortholder tilbage på ovenstående svar. Samme dag kl 14:41 svarer vores klageansvarlige tilbage til ft. Se **Bilag 13**

Her fastholder vi afgørelsen og henviser til en afgørelse fra Ankenævnet, som minder meget om kortholders.

http://ankeforsikring.dk/adm-ankenaevnet/Sider/viewdoc. aspx?CN=83 550

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN

Der er tale om en bagageforsinkelse på et MC Platinum. Betingelserne punkt 13.0

Jf betingelserne punkt 13.2 dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til 7.500 DKK pr person.

Formålet med forsikringen er ikke at erstatte de forsinkede genstande, men alene at give forsikrede mulighed for gennem indkøb af rent tøj og toiletartikler, at afhjælpe et akut behov således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder.

Undtagelser punkt 13.3:

Indkøb af flere beklædningsgenstande end hvad der med rimelighed kan anses for nødvendige til brug i den periode bagagen er forsinket.

Den værdi af de indkøbte effekter, der må antages at ligge ud over 'nødvendig og absolut påkrævet' ud fra genstandens funktionsværdi.

Betingelser vedlagt. Se **bilag 6**

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING

Der er udbetalt i alt 6348,73 DKK. Der er taget udgangspunkt i de kvitteringer som er vedlagt sagen fra indkøb 29.6.17

Der er vurderet at dette beløb uden problemer har kunnet dække et akut behov for udgifter til rimelige og nødvendige indkøb i.f.m. de manglende kufferter i de 48 timer de var undværet.

KONKLUSION

Vi fastholder at kortholder og dennes [barn] uden problemer har kunnet klare indkøb af rimelige og nødvendig genstande for 6348,73 DKK på en privat sommerferie rejse til [udlandet] som midlertidig løsning for 2 kufferter, der er forsinket hhv. 31 og 47 timer."

Klageren har i brev modtaget den 26/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnedes kommentarer til AIG's sagsfremstilling

Kommentarer til bilag 1.:

I teksten fra AIG skrives der, at vi også har angivet rejsen som en forretningsrejse? Jeg er ikke sikker på hvor vi skulle have angivet dette, men uanset denne påstand eller ikke – så vi jeg for en god ordens skyld fastlægge, at det var en ferierejse for familien.

Vedr. vores indkøb af beklædningsgenstande, så er der ikke indkøbt varer til brug for en forretningsrejse, men kun til brug for en ferierejse – På medsendte kvitteringer, ses det at der ikke er købt jakkesæt, slips m.m.
(Uanset ferie/forretningsrejse, så køber vi stadig samme kvalitet af varer og mærker)

Vedr. opkald til SOS og AIG, der ringede jeg rigtigt nok fra [lufthavn 1], da vi efter bagagen var afleveret fik information om, at bagagen eventuelt blev forsinket grundet 'kaos' på lufthavnens bagagebånd, vores spørgsmål til SOS/AIG gik kort og godt på, hvad vi skulle når vi kom til [by 2].

Vi fik her et svar fra AIG, at hvis vores bagage var forsinket i mere end 4 timer, så kunne vi købe for op til 7.500 kr. pr. person, til dækning af nødvendige udgifter – denne besked fik vi også, da vi ringede fra [by 2] og bekræftede at vores bagage var forsinket!
(Som man kan se på kvitteringerne, så ventede vi meget længere end 4 timer, før vi gjorde indkøb)

5. 91230

Kommentarer til bilag 5.:

Der skrives, at vi rejste en voksen og et barn – Blot for en god ordens skyld, så er barnet en '[teenager]' på … år, hvilket i de fleste familien betyder, at der skal indkøbes til 2 voksne!

Vedr. indkøbsdage, der står ikke i AIG's betingelser, at forsikret skal bruge ferien på, at side og vente på hotellet til ens kuffert skulle komme (forsikret må jo ud og købe beklædningsgenstande). (Yderligere, så købte vi endnu en overnatning på hotellet, fordi vi håbede på at vores bagage kom)

AIG's skriver en påstand om, at nogen af de indkøbte varer er luksusvarer, hvor ligger grænsen for denne påstand? Er det et varemærke, er det prisen eller hvad er det der afgøre, at en varer er en luksusvarer? Måske er det også forskelligt, alt efter, hvis øjne, smag og pengepung der bruges!

- Det vigtigste er dog, at der IKKE står nogen steder i AIG's forsikringsbetingelser, at man ikke må købe vise varemærker, og der står HELLER IKKE til hvilken priser, man eksempelvis må købe en jakke, en skjorte eller et par bukser til!

For en god ordens skyld – Lidt informationer om fakta:

29/6 – Kl. 11.55 Ankomst vores fly til [lufthavn 2]

29/6 – Efter 6 timer, påbegyndte de første indkøb, hvor 80-90 % af købet var [mit barns].

30/6 – Mellem kl. 14-15.00, der blev der indkøbt varer til undertegnet (som er den voksen)

30/6 – Kl. 19.00 (efter 31 timer), ankom [mit barns] kuffert til hotellet (ca. 23 timer efter indkøb)

1/7 – Kl. 11.00 (efter 48 timer), der ankom den sidste kuffert (Voksen), dvs. mere end 20 timer efter de sidste indkøbte varer, som er angivet til AIG's som varer der skulle forsikres!

* Ved alle indkøb, der har vi jo i den grad opfyldt AIG's minimumskrav om de 4 timers forsinkelse.

Kommentarer til bilag 7.:

Undertegnede har flere gange 'uden held' forespurgt AIG om, ud fra hvilken kriterier kan AIG bedømme mine rimelige og nødvendige udgifter til beklædning, dette spørgsmål har de ikke kunne/ville besvare endnu. Derudover så står det ikke beskrevet nogen steder i AIG's forsikringsbetingelser hvad 'rimelige og nødvendige udgifter til beklædning' er, så her er det vel op til kunderne at besluttet det, ud fra det de beklædningsgenstande de normalt bruger?

Kommentarer vedrørende forsikringsdækning – Her er vi helt enige og vi har klart forstået forsikringsbetingelserne.

- Vi har overholdt betingelserne **13.1**:

Der står: Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af indskrevet bagage, som den forsikrede medbringer på rejsen. Bagagen skal være forsinket i mere end 4 timer fra ankomst til destinationen, jævnfør rejseplanen.

- Vi har overholdt betingelserne **13.2**
  - Der kan indkøbes rimelige og nødvendige beklædningsgenstande og toiletartikler op til kr. 7.500 pr. person
  - Der er ikke indkøbt varer efter, at bagagen er fremkommet på hotellet (se fakta)
  - Bagagen er indskrevet og taget i forvaring af et kommercielt luftfartsselskab
  - Der er fremsendt en P.I.R rapport
  - Alle indkøb er dokumenteret i form af originale kvitteringer

- Vi har overholdt betingelserne **13.3**
  - Vi har ikke indkøbt varer der må antages at ligge ud over det for os 'nødvendige og absolut påkrævet' beklædningsgenstande, vi har indkøbt efter vores behov, da vi slet ikke havde nogen beklædningsgenstande at gå med i 48 timer (vi kunne jo ikke vide om der gik 2 døgn eller 7 døgn, før vi fik vores kufferter).

Kommentarer vedrørende problemstilling fra AIG

Vi bekræfter, at der er udbetalt kr. 6.348,73

Vi forstår ikke:

- Hvordan, og ud fra hvilket kriterier, at AIG kan konkludere at vi uden problemer kan dække et akut behov, når vi ikke har vores kuffert i 48 timer?
- Hvordan, at nogen indkøbte varemærker ikke kan blive godkendt af AIG, når dette ikke er nævnt i deres forsikringsbetingelser (hvordan skal vi som kunder gætte det?)
- Hvordan, at vise indkøbte vare til X priser, ikke kan blive godkendt af AIG, når der ikke er nævnt en max pris i AIG's forsikringsbetingelser?
- Hvorfor, skriver AIG 4 timer i deres betingelser før man kan indkøbe for op til kr. 7.500 pr. person, når AIG i vores tilfælde ikke vil godkende køb efter 48 timer forsinkelse?
- Hvorfor/Hvordan kan [mit barn] få dækket 76 % af [barnets] indkøb efter 31 timer, når undertegnede kun kan få dækket 14,5% af mine indkøb efter 47 timer?

Konklusion

Vi fastholder vores ret jævnfør AIG's forsikringsbetingelser, til fuld dækning på kr. 7.500 pr. person, da vi har overholdt alle AIG's forsikringskrav til, at vi kan modtage fuld dækning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"13.0 Bagageforsinkelse

Dækning	Mastercard		
	Blue Shopping	**Gold***	**Platinum**
Bagageforsinkelse efter 4 timer			√
Max dækning pr. person pr. rejse			7.500 kr.

13.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af indskrevet bagage, som den forsikrede medbringer på rejsen. Bagagen skal være forsinket i mere end 4 timer fra ankomst til destinationen, jævnfør rejseplanen. Det er en betingelse, at bagagen følger forsikrede på den planlagte rejserute.

13.2 Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler, med op til det i skemaet under afsnit 13.0 anførte beløb, uanset antallet af forsikrede personer.

- Formålet med dækningen er ikke at erstatte de forsikrede genstande, men alene at give forsikrede mulighed for gennem indkøb af rent tøj og toiletartikler, at afhjælpe et akut behov således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder. Når forsikrede modtager sin bagage, stilles denne som om skaden ikke var sket, og forsikringen dækker ikke genstande indkøbt til brug efter dette tidspunkt.

…

- I det omfang der er ydet erstatning for de indkøbte effekter, har selskabet ret til at kræve disse udleveret.

13.3 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke:
- Indkøb af flere beklædningsgenstande end, hvad der med rimelighed kan anses for nødvendige til brug i den periode, hvor bagagen er forsinket.
- Den værdi af de indkøbte effekter, der må antages at ligge ud over 'nødvendig og absolut påkrævet' ud fra genstandens funktionsværdi."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens og hans barns bagage var forsinket under en ferierejse til udlandet. Familien ankom til feriedestinationen den 29/6 2017 kl. 11:55. Barnets kuffert ankom den 30/6 2017 kl. 19:00, og klagerens kuffert ankom den 1/7 2017 kl. 11:00.

Klageren er utilfreds over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med bagageforsinkelsen. Han ønsker, at selskabet skal yde dækning med 7.500 kr. per person, i alt 15.000 kr.

Selskabet har udbetalt 6.348,73 kr. Det er selskabets opfattelse, at dette beløb har kunnet dække et akut behov for udgifter til rimelige og nødvendige indkøb i forbindelse med, at to kufferter har været forsinket i henholdsvis 31 og 47 timer.

8. 91230

Klageren har fremlagt kvitteringer for køb på i alt 2117,90 euro. Af kvitteringerne fremgår det, at der den 29/6 2017 er foretaget køb for 1.211,50 euro, og at der den 30/6 2017 er foretaget køb for 906,40 euro.

Selskabet har anført, at der er taget udgangspunkt i kvitteringerne fra den 29/6 2017. Selskabet har endvidere anført, at indkøbene foretaget den 30/6 2017 alene vedrører luksusvarer.

Klageren har anført, at der intet sted i selskabets forsikringsbetingelser står, at man ikke må købe visse varemærker eller til hvilken pris. Klageren har også anført, at der ikke er købt varer, der må antages at ligge ud over det for familien nødvendige og absolut påkrævede. Han er endvidere uforstående over for, hvorfor barnet har fået dækket 76 % af sine køb efter 31 timers forsinkelse, mens han alene har fået dækket 14,5 % af sine køb efter 47 timers forsinkelse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 13.0, at bagageforsikringen dækker med max 7.500 kr. per person ved bagageforsinkelse efter 4 timer.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13.2 fremgår det, at "forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler, med op til det i skemaet under afsnit 13.0 anførte beløb" og "formålet med dækningen er ikke at erstatte de forsikrede genstande, men alene at give forsikrede mulighed for gennem indkøb af rent tøj og toiletartikler, at afhjælpe et akut behov således at rejsens formål kan gennemføres uden større vanskeligheder".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13.3 fremgår det, at forsikringen ikke dækker "indkøb af flere beklædningsgenstande end, hvad der med rimelighed kan anses for nødvendige til brug i den periode, hvor bagagen er forsinket" og "den værdi af de indkøbte effekter, der må antages at ligge ud over 'nødvendig og absolut påkrævet' ud fra genstandens funktionsværdi".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det følger af almindelige erstatningsretlige og forsikringsretlige principper, at man har en tabsbegrænsningspligt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Nævnet har lagt vægt på, at forsikringen i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 13.2 alene "dækker rimelige og nødvendige udgifter", og at der efter funktionsværdien af det indkøbte ikke er grundlag for at fastslå, at de indkøbte beklædningsgenstande mv. ikke har kunnet dække klagerens og barnets rimelige og nødvendige udgifter ved bagageforsinkelse på henholdsvis 31 timer og 47 timer.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt