Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. juni 2018 blev i sag nr. 91437:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Privatsikring

Gl. Kongevej 60

1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Privatsikring i tilknytning til et Master Card Gold. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med en anmeldt bagageforsinkelse.

I klageskema af 8/10 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Vores baggage blev forsinket i [lufthavn] den 25.06.17, og i bagageforsinkelsesrapporten fra [luftfartsselskab] blev vi informeret om, at der ville gå mellem 24-72 timer, før vi kunne forvente at få vores baggage. Med denne information i mente valgte vi at indkøbe, hvad vi anslog, at vi ville få brug for i løbet af de 72 timer i [by] for at kunne holde den ferie, vi havde glædet os til – selvfølgelig indenfor den beløbsgrænse, der står anført i forsikringspolicen fra MasterCard Gold, hvori der står, at der erstattes for 6000kr. pr. person efter at bagagen har været forsinket i 4 timer.

Vi har desværre oplevet bagageforsinkelse i to lignende tilfælder i hhv. 2009 og 2016, hvor vi fik samme besked fra flyselskabet ift. hvornår vi kunne forvente at få vores baggage. I 2009 blev der købt ind for maxbeløb 6000 kr. (kun én rejsende) og i 2016 blev der ligeledes købt ind for maxbeløb 24.000kr (fire rejsende). I forbindelse med bagageforsinkelsen fra 2009 og 2016, har vi i begge tilfælder fået refunderet det fulde erstatningskravsbeløb uden problemer, og derfor handlede vi den 25. juni 2017 henholdt til to foregående tilfælder af bagageforsinkelse, hvilket betød, at vi købte tøj, sandaler og personlig hygiejneartikler for 21.087,96 kr (fire rejsende). Hvordan kunne vi tro andet, end at vi var dækket ind forsinkringsmæssig på samme vilkår, som i de to fortilfælder?

Da vi anmeldte vores erstatningskrav til forsikringen denne gang oplevede vi flg.:
- en mistænkeliggørelse af vores indkøb ift. mængde og kvalitet trods vores dokumentation.
- en modvillighed, som tydelig bar præg af de ikke ønskede at imødekomme vores erstatningskrav
- at ertatningsbeløbet nu dække 1500 kr. pr. dag pr. person (underforstået at man hver dag, hvor man manglede sin bagage skulle bruge sin ferie på at gå ud og købe det man nu havde brug for)
- at man kun vil udbetale 12.000 kr. i erstaningsbeløb for fire perosner
- en tvivlsom begrundelse for, hvorfor at vi ikke denne gang fik udbetalt det fulde erstatningskrav, når det var sket i de to foregående tilfælder.

…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Udbetaling af det fulde erstatningskrav på 21.087,96kr. dvs. de restende 9087kr."

Selskabet har i brev af 5/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsfremstilling**
Forsikrede var i perioden fra 25. juni 2017 til 15. juli 2017 i [udlandet] med sin hustru og to børn. Til yderligere belysning af sagen ***opfordres (A)*** forsikrede til at fremlægge sin rejseplan.

Forsikrede anmeldte den 19. juli 2017 til Privatsikring A/S følgende:

'Da vi ankom til [lufthavn] den 25.06.2017 var vores bagage ikke med flyet. Vi fik at vide at der ville gå 24-72 timer før vi fik vores bagage. Vi modtog først bagagen den 27.06.2017'

Forsikredes anmeldelse dateret den 18. juli 2017 fremlægges som **bilag B**.

Forsikrede anmodede om betaling af erstatningskøb for i alt USD 3.110,25 eller DKK 21.087,96.

Vi meddelte ved e-mail af 23. august 2017 forsikrede, at vi alene kunne yde en erstatning på DKK 9.000,00 svarende til DKK 1.500,00 pr. døgn pr. kuffert.

Forsikrede henvendte sig for en revurdering i mail af 27. august 2017, hvilket medførte at Privatforsikring A/S i mail af 6. september 2017 tilbød en skønsmæssig erstatning på DKK 12.000,00, hvilket udbetaltes til forsikrede.

Forsikrede var utilfreds med erstatningens størrelse og klagede i mail af 11. september 2017.

Vi fastholdt herefter vores afgørelse i sagen, der herefter blev indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering af sagen
Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder dog ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.
…
Forsikrede kontaktede ikke SOS eller Privatforsikring A/S inden han foretog de omhandlede erstatningskøb.

Det fremgår af forsikredes bilag 1, hvoraf Bagage Delivery Order af 26. juni 2017, at [luftfartsselskab] angiveligt har leveret den forsinkede bagage til forsikrede allerede den 26. juni 2017. Forsikrede angiver i sin anmeldelse først at have modtaget sin bagage den 27. juni 2017. Sikrede ***opfordres (B)*** til at dokumentere, at bagagen først er modtaget den 27. juni 2017 som hævdet.

Det fremgår endvidere af forsikredes klage til Ankenævnet, at forsikrede allerede den 25. juni anticiperede en bagageforsinkelse på 72 timer, hvorfor alle erstatningskøbene blev foretaget samme dag. Af sagens bilag 3, som er alle købskvitteringerne for erstatningskøbene fremgår købsdatoen som den 26. juni 2017. Forsikrede ***opfordres (C)*** til at redegøre for denne diskrepans.

På trods af disse uoverensstemmelser har Privatsikring A/S udbetalt erstatning for bagageforsinkelse med DKK 12.000,00. Det er vores klare opfattelse, at forsikrede med denne udbetaling er fuld kompenseret for nødvendige og absolut påkrævede udgifter for den korte bagageforsinkelse.

Vi fastholder derfor vores afgørelse."

Til dette har klageren fremsendt brev af 22/12 2017, hvori det bl.a. er anført:

"**A. Rejseplan**
Se bilag 1
B. Hvorfor bagagen først blev modtaget den 27.06.17
Den 26.06.17 kl. 22.00 (10.00 pm) efter vi havde spist aftensmad og igen var tilbage på hotellet henvendte vi os endnu engang i receptionen for at høre, om vores bagage var ankommet. Men det var den ikke.

Den 27.06.17 kl. 09.00 (9.00am) gik min kone ned efter morgenbrød, imens jeg sammen med børnene gjorde klar til at tjekke ud. Tilbage på hotellet henvendte hun sig i receptionen for at høre om bagagen var ankommet. Hun fik beskeden, at den faktisk var ankommet sent aftenen før kl. 23.44 (11.44 pm), men de havde ikke ville forstyrre os så sent om aftenen. (Bilag 2)

C. Hvorfor vi foretog alle indkøb den 26.06.17

Vi foretog alle vores indkøb den 26.06.17 af flg. årsager:

1. I forsikringspolicen står der, at man efter en bagageforsinkelse på 4 timer har lov til at købe tøj og toiletartikler for 6000kr. pr. person. Vi har desværre prøvet, at vores bagage har været forsinket i to tidligere tilfælder (hhv. 2009 i … og 2016 i …); i begge foregående tilfælder var vi forsikret igennem vores nuværende forsikring, vi foretog alle vores indkøb på den første dag mulig og fik efterfølgende refunderet det fulde erstatningskrav – begge gange uden

problemer. I … ankom vores bagage endda allerede ca. 18 timer efter. Så hvordan skulle vi dog kunne tro andet end, at vi havde det samme erstatningsrettigheder denne gang?

2. Vi havde fået oplyst, at der kunne gå op til 72 timer, før vores bagage ville blive leveret på hotellet. Vores hotel lå i et område uden indkøbsmuligheder i forhold til tøj og toiletartikler. Vi var derfor nødt til at køre 20 min i taxa for at komme til et sted, hvor vi kunne købe det, vi havde brug for til at være i det klima, vi befandt os i og gøre brug af de faciliteter, som vores hotel havde – kort sagt holde ferie.
Vi havde kun to dage i [by] til at holde badeferie og kunne ikke bruge 2x20 minutter i transport + tid til at shoppe hver dag, indtil vores bagage nåede frem.

3. Vi skulle køre videre til … den 27.06.17, og da flyselskabet ikke kunne garantere os, at vores bagage nåede frem inden da (og derfor også havde fået oplyst adressen på det næste hotel), var vi nødt til at tage vores forholdsregler."

Selskabet og klageren har herefter i mail af 22/1 2018 og brev af 6/2 2018 udvekslet synspunktet om et klokkeslæt anført på en følgeseddel til den forsinkede bagage.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

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

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 formal 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.

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

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens bagage har været forsinket fra ankomsten til rejsedestinationen den 25/6 2017 om aftenen og til omkring midnat mellem den 26/6 2017 og 27/6 2017. Som følge heraf indkøbte klageren og hans familie den 26/6 2017 erstatningseffekter til 4 personer for 21.087,96 kr. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 12.000 kr.

Klagerens krav er udbetaling af sit fulde erstatningskrav. Han har anført, at han i bagageforsinkelsesrapporten fra luftfartsselskabet blev informeret om, at der ville gå mellem 24-72 timer, før han kunne forvente at få sin bagage, og at han og hans familie valgte at indkøbe, hvad de anslog at få brug for i tre dage. Han har endvidere anført, at han ved tidligere anmeldelser i 2009 og 2016 uden problemer har fået dækket indkøb for det maksimale beløb på 6.000 kr. pr. person.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til 6.000 kr. Formålet med dækningen er at give sikrede mulighed for at afhjælpe et akut behov, og når den forsinkede bagage atter dukker op, er sikrede stillet, som om skaden ikke er sket, og forsikringen dækker ikke genstande indkøbt til brug efter dette tidspunkt. Forsikringen erstatter ud fra genstandenes funktionsværdi.

6. 91437

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige erstatningsretlige og forsikringsretlige principper, at man som part i en forsikringsaftale har en tabsbegrænsningspligt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og den almindelige tabsbegrænsningspligt har ydet en skønsmæssig erstatning ud fra, hvad der er rimeligt og absolut nødvendigt for 4 personer ved en bagageforsinkelse på cirka 30 timer, og nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere i erstatning.

At klageren ved tidligere anmeldelser har fået dækket op til den maksimale forsikringssum på 6.000 kr. pr. person, kan ikke medføre et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings