626/01

Den 27. august 2001 blev i sag nr. 54.872:

xxxxxxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejse-
forsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på en klapvogn.

Klageren har anmeldt, at en klapvogn blev skadet under en rejse i april 2000, idet den var blevet trykket skæv under transporten. Klapvognen var anskaffet som ny januar 2000.

Efter at have modtaget skadeanmeldelsen meddelte selskabet i skrivelse af 29/5 2000 følgende til klageren: "Vi bekræfter modtagelsen af Deres anmeldelse, vedrørende beskadigelse af klapvogn. Til brug for selskabets videre behandling af sagen, så bedes De venligst indsende overslag fra en forhandler vedrørende pris for en reparation af klapvognen. Såfremt klapvognen ikke kan repareres, så indsendes den sammen med købskvitteringen med henvisning til ovenstående sagsnummer. Såfremt De har spørgsmål, så er De velkommen til at kontakte undertegnede."

Af skaderapport fra Billund Lufthavn fremgår: "Ramme på klapvogn er blevet skæv"

2. 54.872

Af erklæring fra BabySam af 10/6 2000 fremgår bl.a.: "Vedr. Brio klapvogn. Stellet er slået lidt skæv men da håndtaget er flækket skal der et nyt stel til. Overdel meget ridset. ny pris 2299,-."

Af skrivelse af 7/7 fra klageren til selskabet fremgår, at klapvognens restværdi vurderes til at være 200 kr.

Selskabet fastholder, at klapvognen skal indsendes.

Klageren har umiddelbart afvist at indsende klapvognen til selskabet, og har nærmere begrundet hvorfor, hun ikke ønsker dette. I klageskrivelsen til nævnet er fremlagt følgende påstande:

"1. Europæiske forpligtes til at dække alle ekstra udgifter ved en usmidig sagsbehandling. Udgifterne anslås til ca. 1.000 kr. dækkende kørsel ved indhentelse af vurdering (14 km x 2,5), porto og kopier samt ikke mindst eget tidsforbrug (tabt arbejdsfortjeneste som minimum ca. 4 t af 200 kr.).
2. Europæiske forpligtes til at betale en erstatning på 1,00 kr. til dækning af tabet ved, at familien i stede for ny klapvogn, er blevet tvunget til bruge en skadet klapvogn over en unødvendig lang periode.
3. Selskabet forpligtes til enten at acceptere tilbagekøbsværdi på kr. 200 eller stille kvalificeret forslag om en alternativ restværdi.
4. Såfremt der ikke gives medhold i punkt 2, anmodes om, at selskabet forpligtes til:
   - at udbetale nyværdi af klapvogn efter, at denne er sendt til Europæiske.
   - at acceptere, at klapvognen i stede for forsendelse kan overbringes til forhandleren af europæiske rejseforsikringer (...), idet der ikke i policen er givet oplysning om leveringsstedet af skadede genstande.
   - at dække alle udgifter til leje af helt ny klapvogn løbende fra og med forsendelsestidspunktet alternativt tidspunktet for overbringelse til forhandleren af Europæiske forsikringer."

Klageren har i skrivelse af 2/2 2001 præciseret "omkostningskravet på 1.000 kr." således: indhentelse af forhandler vurdering 350 kr. samt omkostninger i øvrigt 650 kr., herunder kørsel i henhold til statens takster samt udgift til kopiering samt tabt arbejdsfortje-

neste. Klageren anmoder nævnet om særskilt at tage stilling til omkostningsdækningen af kørsel svarende til statens takster.

Af skrivelse af 16/1 2001 fra selskabet til nævnet fremgår: "I henhold til ovennævnte, må vi hermed meddele at Europæiske anser det som rimelig skadebehandling, at Europæiske får tilsendt den beskadigede effekt, således at Europæiske kan træffe afgørelse om reparation, genlevering in natura, værdiforringelse erstatning eller erstatning svarende til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny vogn. Vi kan oplyse til nævnet, at det er Europæiskes erfaring, at Europæiskes barne- og klapvogns reparatør/leverandør ofte kan reparere vogne, som af forhandlere, er blevet vurderet til at reparation ikke er mulig eller ikke kan betale sig. Derudover har Europæiske langt nemmere ved at levere in natura, når Europæiske kan fremvise vognen til Europæiskes reparatør/leverandør. Endelig kan vi oplyse, at Europæiskes reparatør/leverandør gerne udlåner vogne i en eventuel reparations tid, denne service er gratis for Europæiskes kunder. Af forsikredes brev fremgår det, at der ønskes dækning af kr. 1000,00 samt dækning af porto, tabt arbejdsfortjeneste på grund af usmidig sagsbehandling. Dette krav ønskes ikke imødekommet, da vi ikke anser skadebehandlingen for urimelig. Dog kan vi tilføje, at såfremt vognen indsendes pr. efterkrav med postvæsnet til Europæiske, er det naturligvis Europæiske der betaler portoen af vognen. Endvidere er der er krav om dækning af 1,00 kr. på grund af at familien ikke kunne anvende en ny klapvogn. Uanset beløbets størrelse, finder vi ikke at kravet er rimeligt, da det er familien selv der ikke ønsker at indsende vognen og således ikke bidrager til at sagen kan afsluttes. Vi ønsker ikke at acceptere en tilbagekøbsværdi på kr. 200,00. Vi ønsker derimod at forsikrede indsender vognen til Europæiske, hvorefter vi vil tage kontakt til forsikrede for at aftale om der skal genleveres in natura, om der skal udlånes vogn i en eventuel reparationstid eller om der skal udbetales erstatning svarende til genanskaffelses prisen på en ny tilsvarende vogn."

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling, og finder at den er i strid med god forsikringsskik.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**11.7 Hvordan beregnes erstatningen?** a) Genstande, der er indkøbt som nye, er maksimalt 2 år gamle og i øvrigt ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye gen-

stande. ... c) Europæiske kan vælge at lade beskadigede genstande reparere eller udbetale et beløb, der svarer til reparationsudgiften eller genstandens værdiforringelse. d) Europæiske er berettiget, men ikke forpligtet til at erstatte in natura. ... **11.9 I tilfælde af skade - krav til dokumentation. ...** · I tilfælde af beskadigelse af effekter må disse ikke smides ud før tilladelse er givet, eller skaden er opgjort. De skal på forlangende sende de beskadigede effekter til Europæiske."

Nævnet udtaler:
Det påhviler sikrede at sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af erstatningskravet.

Allerede fordi klageren ikke har indsendt klapvognen til selskabet finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet bemærker, at kravet om at få klapvognen indsendt, ikke er urimeligt.

Nævnet har gennemgået sagen og finder ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at imødekomme klagerens krav, herunder "omkostningskrav" og krav om dækning af "tab ved, at familien i stedet for en ny klapvogn er blevet tvunget til at bruge en skadet klapvogn over en unødig lang periode."

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jørgen Nørgaard