732/05

Den 26. september 2005 blev i sag nr. 64.979:

xxxxxx xxxxxxxxxx xxxx
xxxxxx xxx
xxx xx xxxxxxxx
xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via flyttefirmaet K. Express har tegnet transportforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med en anmeldt skade på flyttegods. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at udbetale en større erstatning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed af den størrelse, som hun har anmeldt til selskabet.

Det fremgår af sagen, at den tegnede forsikring dækker klagerens flyttegods til en værdi af SEK 464.700 under transport fra Sverige til USA. Flytningen påbegyndtes den 18/3 2002, og godset ankom til USA nogle uger senere.

Selskabet har i skrivelse af 6/12 2004 til nævnet nærmere redegjort for sagen og selskabets afgørelse således:

> "Den 22. november 2002 anmelder fru P. skade på diverse møbler og ægte tæpper til K. Express ... Det er mellem Tryg og K. Express aftalt, at K. Express selv må behandle skader op til SEK 50.000.

2. 64.979

Den 7. januar 2003 kontakter K. Express Tryg og spørger, hvad de skal gøre ved skaderne på tæpperne. Vi meddeler, at forsikringen for længst er ophørt og at de bør derfor afvise skaderne overfor fru P.

Den 7. maj 2003 meddeler K. Express, at skaderne kan henføres til forkert pakning i Sverige, og anmoder Tryg om at overtage skadebehandlingen, uagtet aftalen om, at skader under SEK 50.000 må behandles af K. Express. Først på dette tidspunkt påbegynder Tryg således en egentlig behandling af sagen.

Den 13. maj 2003 kontakter Tryg derfor fru P. og modtager samme dag billeder af møbler og tæpper ...

Den 19. maj 2003 sender vi billederne af tæpperne til M. Ægte Tæpper og spørger, hvorvidt tæpperne kan blive skæve af at være sammenrullet i en periode på op til 8 måneder - (fra flytningens start i Sverige den 18. marts 2002 til anmeldelse af skaden den 22. november 2002).

Den 7. juli 2003 modtager vi rapport fra M. Ægte Tæpper ... Iflg. rapporten bliver tæpperne ikke skæve, fordi de er rullet sammen i længere tid. Hvis et tæppe trækker sig sammen, vil det samtidig 'bule', hvor der er for meget materiale. Ingen af tæpperne buler. Tæpper af denne art vil altid være skæve fra 'fødslen'. Kommentaren om, at angivelserne af tæpperne er skønsmæssig, vedrører alene tæppernes oprindelsessted og ikke en usikkerhed om eventuelle skader. Derudover er der foretaget en vurdering af tæpperne efter billederne.

Den 9. juli 2003 sender vi rapporten til fru P. og afviser 'skaderne' på tæpperne. Samtidig accepterer vi skaderne på møblerne på SEK 6.000 samt SEK 580 for tæppe nr. 1 [svarende til prisen for en underlagsmåtte]. Vi beder fru P. oplyse bankkonto nr. eller oplyse, om beløbet ønskes fremsendt i check.

Den 14. juli 2003 meddeler fru P., at hun ikke kan acceptere vores afvisning, idet hun har talt med to tæppehandlere, der begge mener, at ægte tæpper bør foldes og ikke rulles. Samtidig foreslår hun, at vi sender en besigtigelsesagent ud.

For ikke at diskutere sagen via mail, anmoder vi vores agenter i New York, W.K. Webster, om at kontakte fru P. Vi meddeler vores agenter, at vi mener tæpperne altid har været skæve og at skævheden ikke kan henføres til forkert pakning og transport.

Desværre viser det sig umuligt, at finde en besigtigelsesagent, der hvor fru P. nu er flyttet til (flyttet fra Chicago til en lille by Bethlehem, Pennsylvania). W.K. Webster forsøger derfor at finde en tæppespecialist. Efter at have kontaktet adskillige finder de en, der vil besigtige tæpperne. Som følge af kommunikationsvanskeligheder mellem G&G C. Service og fru P. bliver tæpperne først besigtiget den 30. oktober 2003. G&G C. Service sender dog aldrig en rapport om besøget. Vores besigtigelsesagent modtager kun en telefonopringning med oplysning om, at de ikke kan reparere tæpperne.

Den 20. april 2004 fastholder vores agenter afvisningen af tæpperne på baggrund af den oprindelige rapport fra M. Ægte Tæpper. Samtidig udbedes endnu engang oplysning om bankoplysninger til brug for overførsel af erstatningsbeløbet på SEK 6.000.

Den 25. maj 2004 rykker vores agenter fru P. for et svar på brev af 20. april 2004.

Den 27. maj 2004 meddeler fru P., at bankoplysningerne fremgår af skadeanmeldelsen af 22. november 2002 (der er ingen bankoplysninger på skadeanmeldelsen). Der modtages ikke i denne forbindelse yderligere dokumentation for, at tæpperne er skadet pga. forkert pakning.

Den 1. juni 2004 sender vi brev til fru P. i Bethlehem, Pennsylvania pr. e-mail, hvor vi endnu engang anmoder bankkonto nr. Samtidig gør vi opmærksom på, at vi vil fremsende check på erstatningsbeløbet, medmindre vi modtager bankoplysningerne inden 14 dage.

Den 15. juni 2004 sender vi en check på USD 791 (hvilket beløb modsvarer SEK 6.000) til Bethlehem, da vi ikke har modtaget bankoplysninger.

Den 22. juni 2004 svarer vi på fru P.'s e-mail af 2. juni 2004 ...

Den 22. juni 2004 beder fru P. om at få beløbet sendt til sin svenske adresse, da hun nu er ved at flytte tilbage til Sverige. Checken er dog allerede sendt.

Den 5. juli 2004 modtager vi brev fra fru P. i USA, hvor hun returnerer vores check og beder om en ny erstatningscheck fremsendt til sin svenske adresse.

Den 28. juli beder vi om et kontonr. i en svensk bank eller en bekræftelse på, at fru P. er i Sverige, da checken skal indløses inden 20 dage.

Den 15. september 2004 sender vi en check på SEK 5.800 fratrukket gebyr SEK 200 for udstedelse af check i USD samt indløsning af samme.

Vi indrømmer gerne, at forløbet i denne sag har været unormal lang. Men årsagen hertil skal dels ses ud fra det faktum, at vi først på et senere tidspunkt i forløbet blev anmodet om at gå aktivt ind i sagen og dels det faktum, at det ikke har været muligt at få tæpperne vurderet i USA. Vi er dog af den mening at sagen fra Trygs side har fået en korrekt behandling, idet det ikke er bevist eller blot sandsynliggjort, at tæpperne måtte have lidt skade under flytningen/transporten."

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og påstår selskabet tilpligtet at udbetale yderligere erstatning på i alt SEK 12.900.

Såvel klageren som selskabet er fremkommet med yderligere bemærkninger i en lang række skrivelser til nævnet.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet - på foranledning af nævnets sekretariat - tilbudt klageren at besigtige tæpperne i Sverige. Selskabet er imidlertid alene indstillet på at betale egne omkostninger i forbindelse med endnu en besigtigelse, og klageren har med henvisning hertil afvist selskabets tilbud.

Nævnet har fået forelagt de i sagen vedlagte fotos.

5. 64.979

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.0 Scope of the insurance**

1.1

The insurance shall provide for psysical damage to or loss of the insured items as a result of an accidental incident affecting these.

…

3.0 The inception and termination of the insurance

3.1

the insurance shall take effect when the insured items are handed over to the removal firm, in order to begin the removal and shall be maintained during the ordinary course of the removal, until the removal firm has made the delivery at the agreed place of destination. The insurance shall also provide cover, when the removal firm handles the wrapping and unwrapping in connection with the removal.

3.2

the insurance shall not provide cover during storage, and consequently the insurance terminates immediately, when the items have entered the warehouse for storage."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det af selskabets skrivelse af 6/12 2004 til nævnet fremgår, at selskabet har tilbudt klageren en samlet erstatning på SEK 6.580. Af samme skrivelse fremgår bl.a., at selskabet til klageren har udbetalt SEK 6.000 (÷ gebyr) i erstatning. Klageren mangler således fortsat at modtage SEK 580 svarende til prisen for den tilbudte underlagsmåtte til tæppe nr. 1, hvilket nævnet forudsætter, at selskabet udbetaler.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke på det foreliggende grundlag er anledning til at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder heller ikke anledning til at udtale kritik af selskabets sagsbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen