790/08

Den 3. marts 2008 blev i sag nr. 71.973:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Lærerstandens
Brandforsikring G/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Ferierejseforsikring Verden og Familiens Basisforsikring II i Lærerstandens Brandforsikring G/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med forsinket bagage under en 7 ugers rejse til New Zealand med afrejse den 17/12 2006.

Selskabet har ydet maksimum erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne samt et kulancemæssigt tillæg på 4.600 kr. i alt 15.000 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren og hendes familie ikke modtog deres kufferter, da de ankom til Hong Kong, hvor de skulle være i 2 dage. Herfra rejste de videre til Auckland, hvor de ej heller fik deres kufferter.

Selskabet modtog den 21/12 2006 en mail fra klageren fra Auckland, hvori hun anmodede om selskabets stillingtagen til, at bagagen ikke var med, og at man ej heller vidste, hvor den befandt sig.

Selskabet besvarede henvendelse ved mail af 22/12 2006 med oplysning om, at bagagen af flyselskaberne betragtedes som bortkommet, såfremt den ikke var fremkommet

inden 30 dage. Selskabet anmodede endvidere i mailen klageren om at kontakte dem, såfremt bagagen blev modtaget inden 30 dage.

Ved mail af 18/1 2007 har klageren underrettet selskabet om, at de stadig mangler at modtage en meget vigtig taske, men at de har modtaget 3 stk. bagage med 1-4 ugers forsinkelse.

Selskabet anmodede ved mail af 25/1 2007 klageren om at oplyse om, hvornår de enkelte kufferter dukkede op, samt hvem af rejsedeltagerne de tilhørte. Endelig anmodede selskabet om at få tilstillet P.I.R.-rapport, resten af flybilletterne og dokumentation for forsinkelsens varighed fra transportselskabet.

Ved skrivelse af 22/2 2007 anmodede selskabet om at få tilstillet rejsebevis, idet man beklagede ikke at have nævnt dette i mailen af 22/12 2006.

Klageren har i skrivelse af 1/3 2007 udtrykt sin utilfredshed med selskabets sagsbehandling og har samtidig gjort opmærksom på, at hun ikke ville acceptere alene at blive godskrevet med 2.600 kr. for hver person, idet hun bl.a. anførte:

> "Havde vi indsendt en liste over hvad vi troede taske indholdt imens vi have været afsted, ville I have udbetalt erstatning for hele taskens indhold. Desuden mener vi der må være en verden til forskel på om en taske er væk i 5 dage eller i 8 uger, som betød vi måtte undvære det på hele rejsen (to stk. bagage fik vi efter 4 uger). På intet tidspunkt kunne vi på at vide hvor vores bagage befandt sig før vi stod med det, hvilket betød at vi ikke vidste om vi skulle erstatte det vi havde i bagagen eller om vi skulle købe noget midlertidigt.
>
> Vi mener at vi har tegnet en forsikring for at undgå denne slags situationer, og i øjeblikket er der ingen der vil tage ansvar for dette yderst uheldige forløb, dette være sig både den manglende bagage og den manglende sagsbehandling."

Ved skrivelse af 19/3 2007 har selskabet anført, at forsikringsbetingelserne alene giver mulighed for dækning med 2.600 kr. pr. person eller i alt for de 4 personer 10.400 kr., men tilbød at betale yderligere 4.600 kr., da klageren havde oplyst at have haft en samlet udgift på 15.000 kr.

Klageren var ikke tilfreds med den ydede erstatning på 15.000 kr., og har i klage til nævnet af 17/5 2007 nedlagt følgende påstand:

3. 71.973

"Vi ønsker at få udbetalt yderligere 10.000 kr. da vi mener at ca. 4.000 (som er det vi har fået for at bagagen har været væk i mere end 7 dage) ikke dækker sjusk i sagsforløbet, tort og besvær og manglende tøj m.m. til en hel familie på den anden side af jorden, samt spild af tid og manglende penge."

Til støtte for påstanden har hun bl.a. anført:

"Vores familie på 4 rejser på en drømmetur 7 uger til New Zealand. Vores bagage kommer ikke i Hong Kong og ikke i Auckland. Efter 1 uge får vi en taske, ingen ved hvor de andre er. Efter 4 uger får vi 2 stk. bagage og efter 8 uger får vi besked om at den sidste taske er i Kastrup.
Vi meldte det straks til LB. Vi fik ingen penge undervejs, samlede af 3 omgange dokumenter de ønskede og liste over det vi manglede (inden sidste taske dukkede op) 21.03 (3 mdr. efter anmeldelsen) får vi udbetalt 15.000. 10.400 ville vi have fået efter 7 dages bortkomst."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 27/6 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Den 21.12.06 har vi modtaget en mail fra vores forsikringstager om, at de den 17.12.06 rejste til New Zealand, og at klageren og hendes familie ikke modtog deres kufferter, da de ankom til Hong Kong, hvor klageren skulle være i 2 dage. Herfra rejste klageren derefter videre til Auckland, hvor de ej heller fik deres kufferter.

Den 22.12.06 besvarer vi denne mail og gør opmærksom på, at bagagen betragtes som værende bortkommet og dermed dækket af forsikringen, når bagagen har været væk og efterlyst af flyselskabet i 30 dage, at vi skal have tilsendt den originale P.I.R. rapport fra lufthavnen, flybillet og bagagekvitteringer, hvis bagagen ikke er kommet til veje efter 30 dage, og at vi skal have tilsendt dokumentation for forsinkelsens varighed, hvis bagagen modtages før de 30 dage.

Den 17.01.07 modtager vi endnu en mail fra vores forsikringstager, hvori det fremgår at klageren nu har modtaget 3 stk. bagage med 1-4 ugers forsinkelse, men fortsat mangler 1 meget vigtig taske, og at klageren godt kunne bruge at få tilsendt nogle penge for at få dækket deres udgifter.
…
Vores begrundelse for ikke at kunne yde klageren yderligere erstatning i denne sag er, at vi har ydet den dækning som vilkårene for den tegnede rejseforsikring i selskabet kan give i forbindelse med forsinket bagage, og at klageren først har indsendt listerne over de genstande der var i den kuffert, som har vært væk i mere end 30 dage, så sent at kufferten nåede at komme til veje. Kufferten kunne herefter ikke længere betragtes som bortkommet og dermed dækket i henhold til vilkårene."

Af forsikringsbetingelserne for Ferierejseforsikring Verden fremgår bl.a.:

"**2. Rejsegodsdækning**
…
2.3 Forsinket bagage
Hvis indskrevet bagage er forsinket mere end 5 timer i forhold til forventet ankomst til bestemmelsesstedet uden for Danmark, ydes en godtgørelse på 650 kr. pr. påbegyndt døgn, dog maximalt 2.600 kr. for hver sikret person med forsinket bagage.

Husk at få dokumentation fra transportselskabet for forsinkelsen."

Af forsikringsbetingelserne vedrørende Familiens Basisforsikring II fremgår bl.a.:

"**5. Dækning under rejsen**
…
5.1.3 Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. punkt 3.3) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4), der sendes med fly, bane eller fragtmand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, hvad enten bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet.
…
5.2 Forsikringen dækker ikke:
…
5.2.3 Tab eller udgifter ved forsinket fremkomst af rejsegods.
5.2.4 Skader, der er omfattet af en anden forsikring, der dækker rejsegods."

Nævnet udtaler:

Den sidste af de 4 forsinkede kufferter dukkede først op efter 30 dage, og forsikringsbegivenheden er derfor indtrådt. Nævnet finder imidlertid ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale erstatning, når kufferterne er kommet til veje inden udbetalingen, og klageren i øvrigt efter det oplyste ikke har lidt noget økonomisk tab. Selskabet har udbetalt maksimumerstatningen for forsinket bagage. Der kan derfor ikke pålægges selskabet at betale yderligere, selv om forsinkelsen var langvarig og indgribende for klageren.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen