807/08

Den 17. november 2008 blev i sag nr. 73.500:

xxxxx xxx xx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har familiens basisforsikring II i TrygVesta Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af, at klagernes kuffert forsvandt under en rejse til New York og først dukkede op 3 ½ måned senere.

Selskabet har udbetalt maksimum erstatning for bagageforsinkelse i henhold til årsrejseforsikringen med 7.286 kr. og har kulancemæssigt tilbudt 30.000 kr. til klagerne for selskabets lange ekspeditionstid, hvilket klageren har afslået, hvorfor tilbudet er bortfaldet.

Det fremgår af sagen, at klagerne mistede deres fælles kuffert under en rejse på 14 dage til New York med afrejse den 29/6 2007. Ved ankomsten til New York var kufferten ikke på bagagebåndet. Klagerne anmeldte forholdet elektronisk den 5/8 2007, da kufferten stadig ikke var dukket op trods forespørgsel både i USA og Holland/Danmark. Værdien af kuffertens indhold udgjorde ca. 70.000 kr.

Ved mail af 13/9 2007 har selskabets medarbejder M. bekræftet, at sagen er modtaget, men at afdelingen er plaget af travlhed, og at man muligvis først ville kunne behandle sagen om 4 uger.

2. 73.500

M. har i mail af 29/10 2007 anført, at hun af sagen kan se, at kufferten er kommet frem omkring 8/10 2007, hvorfor der ikke er tale om et erstatningskrav for mistet bagage, og hun skulle derfor have nogle yderligere oplysninger om forsinkelsen - herunder om forsinkelsen skete på udrejse eller hjemrejse, hvem kufferten tilhørte samt indholdet heraf.

Klagerne var ikke tilfredse med denne afgørelse, idet de bl.a. i mail af 1/11 2007 henviste til, at kufferten først dukkede op ca. 3 ½ måned efter bortkomst, og at de havde været berettiget til at foretage erstatningskøb for de mistede effekter.

M. anmodede i mail af 2/11 2007 igen om oplysninger på hendes spørgsmål i mail af 29/10 2007.

Klagerne tilskrev herefter direktionen i selskabet ved skrivelse af 29/12 2007 (dateret 2008).

Selskabets medarbejder, E., har i mail af 8/1 2008 besvaret klagen til direktionen, idet han bl.a. har anført:

> "Sagen er tilsyneladende 'strandet' mellem vores skadeafdelinger for hhv. indbo og rejser, hvilket naturligvis ikke er nogen undskyldning, men en forklaring. Jeg forstår, at jeres krav omfatter erstatning i forbindelse med bagageforsinkelsen til New York, og jeg har I jeres mail af 11. november 2007 noteret C.s oplysning om, at der var tale om fælles kuffert, hvori I begge havde jeres ejendele.
>
> Inden jeg beder vores rejseforsikringsafdeling foretage afregning i henhold til forsikringsbetingelserne og indsætte erstatningen i henhold til jeres ønske på konto …, skal jeg blot lige have oplyst, i hvis navn kontoen er oprettet (for at undgå yderligere forviklinger)."

Klagerne reagerede på denne mail i mail af 8/1 2008, idet de var uforstående over for, at E. havde anvendt ordet 'bagageforsinkelse', idet bagagen ikke var forsinket, men bortkommet i 3 ½ måned.

E. har i besvarelse heraf den 9/1 2008 anført, at erstatningskøbet relaterer sig til årsrejseforsikringen, hvor maksimumdækningen pr. person er 3.643 kr. eller i alt 7.286 kr. for dem begge. E. håbede, at dette beløb kunne dække klagernes tab og forespurgte klagerne, om sagen kunne sluttes ved indsættelse af 7.286 kr. på deres konto.

3. 73.500

Klagerne har i mail til E. af 9/1 2008 korrigeret E. og meddelt, at der er tale om mistet indbo, idet tidsgrænsen for, hvornår bagagen anses for mistet, er 6 uger, hvorfor det var klagernes opfattelse, at indboforsikringen skulle dække skaden fuldt ud.

E. beklagede i mail af 10/1 2008, at han havde misfortolket begrebet og overførte derfor på grund af sin misforståelse og den yderligere forsinkelse af sagen 7.286 kr. til klagerne, idet han samtidig meddelte, at han havde overgivet sagen til skadechefen for privat indbo med anmodning om hurtig realitetsbehandling.

Klagerne indsendte herefter liste over de genstande, som var i kufferten. Listen blev modtaget i selskabet den 23/1 2008.

Den 30/1 2008 kontaktede selskabet klagerne og tilbød dem 30.000 kr. som kompensation for den lange ekspeditionstid, hvilket klagerne afslog mundtligt den 20/2 2008.

Over for nævnet har klagerne nedlagt påstand om, at selskabet yder fuld erstatning for mistede ejende med i alt 62.920 kr. og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Den 6/8 2007 indsendes elekronisk skadeanmeldelse, da kufferten stadig er bortkommet. På grund af langsom sagsbehandling er erstatningen endnu ikke udbetalt, da kufferten efter 3½ måned dukker op. Fuldt erstatningskøb er foretaget. Tryg meddeler at kufferten er vores og fuld erstatning burde have været foretaget, hvis ikke skadebehandlingen var trukket ud - alene p.g.a. tryg. Kufferten er teknisk set endeligt bortkommet efter 3½ måned, hvilket Tryg medgiver. Tryg har den 20/2 2008 forsøgt at slå en handel af, hvilket vi har afvist. Af ovennævnte sagsfremstilling pålægges vi et uretmæssigt økonomisk tab, som følge af Trygs langsommelige sagsbehandling."

Selskabet har på baggrund af klagen anset dets tilbud om kompensation på 30.000 kr. for bortfaldet og har i skrivelse af 6/5 2008 til nævnet redegjort for dets stillingtagen som følger:

> "I henhold til forsikringsbetingelserne side 9 'dækning under rejser' dækker forsikringen med indtil 10% af indboforsikringen stk. 5.1.5 fremgår det, at ved bortkomst dækkes efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaet.
>
> Da vores kunde har afvist vores forligsforslag er det hermed bortfaldet.
>
> Vi må fastholde, at vores kunde ikke har krav på erstatning. Da vores kunde den 10. september 2007 talte med vores skadebehandler J. fra vores skadecenter, oplyste hun at der

skulle udfærdiges og indsendes liste over de bortkomne genstande, og vores kunde skulle endvidere indsende original PIR-rapport samt flybilletter.

Endvidere meddelte sagsbehandler M. i mail af 13. september 2007, at vi havde modtaget anmeldelsen, men at der ville gå ca. 4 uger.

Vi modtog ikke liste, PIR-rapport samt flybilletter inden det blev meddelt os den 8. oktober 2008, at kufferten var kommet til veje. Vi har således ikke haft mulighed for, at opgøre og udbetale erstatning til vores kunde, da vi ikke har haft de fornødne oplysninger til brug for erstatningsopgørelsen.

Da den bortkomne kuffert blev leveret tilbage til vores kunde inden forfaldstidens indtræden, er vores pligt til forsikringsdækning af de bortkomne effekter således blevet opfyldt. Vores kunde kan således ikke kræve de bortkomne effekter erstattet med et kontantbeløb. Den omstændighed, at vores kunde har genanskaffet effekterne, er en udgift der ikke er dækket af forsikringen.

Måtte Ankenævnet være uenig i vores holdning skal vi med henvisning til berigelsesforbudet i Forsikringsaftalelovens § 39 fastslå, at erstatningsbeløbet max. kan ansættes til kundens dokumenterede genanskaffelsesudgifter i perioden fra anmeldelse + 14 dage frem til, hvor kufferten kom til veje."

Til yderligere støtte for afgørelsen har selskabet henvist til AK 71.973.

Klagerne har herover for i skrivelse til nævnet af 10/6 2008 anført:

"Den 13. september 2007 modtager vi den første bekræftelse fra Tryg på, at selskabet har modtaget vores skadesanmeldelse af 6. august 2007. Heri beklager Tryg, at man endnu ikke har haft tid til at sagsbehandle vores anmeldelse og at der formentlig vil gå endnu 4 uger. Tryg anmoder os *ikke* om at fremsende yderligere oplysninger eller i øvrigt foretage yderligere handlinger i sagen, og vi har således på dette tidspunkt en klar opfattelse af, at behandlingen af vores sag nu alene indtil videre beror hos Tryg.

I vedlagte mail-korrespondance fremgår, at Tryg i perioden herefter alene beder om svar på, hvem kufferten tilhørte, samt om kufferten blev mistet på ud - eller hjemrejsen, hvilket vi straks besvarer. I samme mail den 11. november 2007 spørger vi yderligere, om Tryg ønsker en detaljeret liste over alle mistede genstande. Herefter hører vi intet fra Tryg før vi klager til direktionen den 29. december 2007. Først herefter opfordres vi i januar 2008 til at fremsende en detaljeret liste over mistede genstande i kufferten, hvilket vi omgående fremsender.

Trygs erstatningsforpligtelse var således indtrådt inden det tidspunkt, hvor vores kuffert fremkom, uagtet om Tryg måtte mangle yderligere uddybende oplysninger. Der henvises herved til forsikringsaftalelovens § 24. Det forhold, at Tryg har været meget langsommelige i deres sagsbehandling bør ikke komme os til skade. Dette underbygges endvidere af telefonsamtale med Tryg den 20. februar 2008, hvorunder Tryg meddeler, at såfremt erstatningsbeløbet rettelig havde været udbetalt til os inden kufferten fremkom, så havde Tryg ikke gjort krav på tilbagebetaling."

Selskabet har afslutningsvis hertil i skrivelse af 1/7 2008 bl.a. anført:

5. 73.500

"Det er selvfølgelig beklageligt, at vores rejseskadeafdeling den 13. september 2007 skrev, at vi ikke var nået til sagen endnu, og der ville gå ca. 4 uger, når vores kunde den 10. september 2007 havde talt med vores skadeafdeling der oplyste, at han skulle indsende liste, PIR-rapport og flybilletter. Vi mener dog, at vores kunde kunne have mailet eller ringet til os, om vi stadig skulle have indsendt de bilag, som vi havde bedt om 10. september 2007.

Vi må fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning til vores kunde, da vi således ikke har haft de fornødne oplysninger til udbetaling af erstatning, inden kufferten kom til veje."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5. Dækning under rejser**
Stk. 5.1
Forsikringen dækker med indtil 10 % af forsikringssummen for indboforsikringen:
Stk. 5.1.1
Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland *i indtil 3 måneder fra afrejsedato.*
…
Stk. 5.1.5
Ved bortkomst dækkes efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaet."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker, at selskabet har udbetalt maksimumerstatning for forsinket bagage, og at tvisten herefter vedrører, om selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning for kuffert og indhold med henvisning til, at kufferten må anses for bortkommet, og at erstatningsbeløbet forfaldt før kuffertens fremkomst.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at, selvom forfaldstiden for selskabets erstatningsforpligtelse måtte være overskredet, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning, når kufferten er kommet til veje, inden udbetaling er sket.

Da klagerne har afvist selskabets tilbud om 30.000 kr. i kompensation, kan nævnet ikke pålægge selskabet at betale yderligere, uagtet at forsinkelsen var langvarig, og selskabets sagsbehandling muligvis var behæftet med fejl.

6. 73.500

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen