Ankenævnet for Forsikring

915/13

Den 6. maj 2013 blev i sag nr. 83.597:

xxxx xx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsrejse- og familieforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte dækning i forbindelse med bagageforsinkelse.

Klageren var på ferie fra den 2/6 til den 9/6 2012. Klagerens forsinkede bagage kom først til veje efter 39 dage Selskabet har ydet maksimal dækning i henhold til forsikringens regler om forsinket bagage.

Klageren har fremsat krav om yderligere dækning henset til det langvarige forløb.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

"• Søgte Codan om erstatning efter 30 dage. Codan siger, at jeg kan komme igen og søge erstatning **efter 3 mdr.,** da SAS har ret til at søge i 3 mdr. efter min kuffert.
Det siger SAS ikke er rigtig, de udbetaler erstatning efter 30 dage, som også … fra SAS har sagt til mig.

Altså står jeg overfor 2 parter der siger forskellige ting, hvor jeg er 'gidsel' og INGEN vil gøre noget i sagen. De står begge stejlt på deres, og hvad skal jeg så gøre og tro på?
…
• Codan vil ikke godtage SAS' formulering om bortkommen bagage, de vil have en anden formulering. … fra SAS ringede til Codan og forklarede dem, at det var den formulering de bruger i tilsvarende sager og aldrig har problemer med. Og som hun fortalte mig, gør Codan regres overfor SAS senere.

●Efter flere klager både skriftlig og mundtligt til Codan, hvor jeg bl.a. oplyste dem om, at i de 39 dage jeg ikke havde min kuffert, skulle jeg ud og rejse 2 gange (som har været planlagt siden februar) - hvor jeg måtte låne hvad jeg kunne af familie og venner, dog havde jeg været nødt til selv at købe nogle nødvendige ting.

Er der ikke 'nogle regler / nogle rimeligheds tider' når man skal undvære så mange ting i så lang tid ? Jeg har aldrig hørt om nogle der har måtte undvære deres kuffert i 39 dage (uden en eller anden erstatning). 15 dage efter jeg fik min kuffert den 10. juli (efter 39 dages forsinkelse) fik jeg et brev fra Codan dateret 24. juli (vedlagt) at de ville kompensere for de udgifter jeg måtte have haft fra 2/7 - 10/7 (efter 30 dages forsinkelse ?) MOD DOKUMENTATION. På det tidspunkt havde jeg opgivet Codan, da de under hele forløbet har givet **udtryk for, at jeg ikke kunne forvente noget som** helst før der var gået 3 mdr. uden bagage og jeg kunne derfor ikke vide - 14 dage efter jeg havde fået min kuffert at de tilbød en kompensation med *tilbagevirkende kraft* og derfor har jeg ikke gemt bon/kvitteringer.
…
NB. Codan mener, at de har givet mig et beløb (4 x 1000 i alt 4.000.-. 2,3,4,5, juni - én dag ad gangen), men det beløb er kun med til at dække det allernødvendigste akutte behov, hvor man ankommer i næsten vintertøj til 28 graders varme uden andet end det tøj man har på."

Ved brev af 4/12 2012 til nævnet har selskabet bl.a. bemærket:

"Forsikringstageren anmeldte d. 04.06.12, at hendes bagage var forsinket i indtil videre 3 døgn. D. 14.06. modtog vi en skriftlig anmeldelse. Det fremgår heraf, at rejsen varede fra d. 02.06. - 09.06.2012.

Vi betalte herefter 4.040 kr. svarende til dækningsmaksimum i henhold til punkt

D. 26.06. modtog vi endnu en anmeldelse med angivelse af kuffertens indhold, idet forsikringstageren fortsat ikke havde modtaget kufferten. Vi har d. 27.06. bedt hende indsende dokumentation fra flyselskabet på, at kufferten var bortkommet.

Forsikringstageren fremsendte herefter kopi af PIR-rapporten. Det fremgik imidlertid ikke af denne, at bagagen var bortkommet, men kun at den var forsinket.

Forsikringstageren har efterfølgende meddelt, at hun ikke har kunnet få denne dokumentation, idet SAS ikke ville udstede en erklæring om bortkomst på nuværende tidspunkt.

Vi har i mail af 03.07. gjort opmærksom på forskellen mellem godtgørelse for bagageforsinkelse og erstatning for bortkommet bagage.

Vi har kontaktet SAS og fået oplyst, at SAS eftersøger bagagen i 3 måneder. Vi har derfor informeret forsikringstageren om, at vi ikke på nuværende tidspunkt kan udbetale erstatning for mistet bagage.

D. 10.07. får vi meddelelse om, at bagagen er kommet frem og modtaget af forsikringstageren. Hun gør i brev af 19.07. gældende, at den udbetalte godtgørelse for forsinkelse ikke kompenserer for de 5 uger, der er forløbet, indtil hun fik kufferten udleveret.

Vi har i brev af 24.07. orienteret om reglerne for erstatning for bortkommet bagage. Vi har samtidig tilbudt at dække det økonomiske tab, forsikringstageren måtte have lidt i perioden fra d. 02.07 og til d. 10.07., hvor bagagen returneres til hende. Vi har i den forbindelse bedt hende tilsende os dokumentation for et sådan tab, men ikke efterfølgende modtaget noget krav.

Foranlediget af nærværende klage har vi på ny gennemgået sagen, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

I henhold til punkt 22.1 i betingelserne for Verdensrejsedækning ydes erstatning, hvis indskrevet bagage er forsinket mere end 6 timer i forhold til sikredes ankomst til rejsemålet. Vi har udbetalt den maksimale erstatning i henhold til denne bestemmelse.

I henhold til punkt 4.1.1 i betingelserne for Indbodækning erstattes bortkomst af rejsegods. Tab eller udgifter ved forsinkelse af rejsegods er ikke dækket.

Som redegjort for ovenfor er bagagen fundet og returneret til forsikringstageren, og vi har ikke modtaget dokumentation for, at hun har lidt et økonomisk tab i forbindelse med den forsinkede modtagelse.

Vi må derfor fastholde, at forsikringstageren ikke har et berettiget krav på yderligere erstatning. Til støtte herfor skal vi henvise til AK 71.9.73."

Af familieforsikringens rejsedækning fremgår bl.a.:

"**4 Dækning under rejse**

…

4.1.1 Dækningen omfatter:

- skadeårsager, som er dækket af indboforsikringen med samme undtagelser og begrænsninger
- bortkomst eller beskadigelse af rejsegods, der sendes med fly, tog eller fragtmand, hvad enten bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet. I dette tilfælde dækkes kun almindeligt og særligt privat indbo (punkt 2.1 og 2.2)"

Af verdensrejsedækningen fremgår bl.a.:

"**22 Bagageforsinkelse**

22.1 Dækningen omfatter

Hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 6 timer i forhold til sikredes ankomst til rejsemålet, ydes en kontant erstatning på 990 kr. pr. kuffert pr. påbegyndt døgn dog max. 3.960 kr. (2011) i alt pr. kuffert.

…

22.2 Ved skade

Sammen med anmeldelse til Codan indsendes bevis for indskrivning af bagagen samt dokumentation for forsinkelsen fra rejsearrangør/transportselskab (PIR-rapport, Property Irregularity Report)."

Nævnet udtaler:

Uanset den langvarige forsinkelse finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde godtgørelse for bagageforsinkelse ud over forsikringens dækningsmaksimum.

Spørgsmålet er herefter, om forsinkelsens varighed må sidestilles med bortkomst, og om klageren herefter tillige er berettiget til dækning i henhold til bestemmelsen om dækning for bortkomst af rejsegods.

Selv om flyselskabet efterlyser bagage i 3 måneder, er selskabet efter nævnets opfattelse ikke berettiget til at vente så længe med at statuere bortkomst af bagagen, men i overensstemmelse med nævnets udtalelse i kendelse nr. 71.973 finder nævnet som udgangspunkt ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale erstatning i en situation, hvor kufferterne er kommet til veje inden udbetalingen.

Nævnet har bemærket, at selskabet har tilbudt klageren erstatning for tab, hun måtte have lidt i perioden fra den 2/7 til den 10/7 2012 som følge af bagageforsinkelsen.

På det foreliggende grundlag finder nævnet - uanset forsinkelsens langvarige og for klagerens vedkommende indgribende karakter - at klageren ikke har bevist, at hun har lidt noget økonomisk tab i den nævnte periode.

Herefter, og idet det klageren i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson