Ankenævnet for Forsikring

Den 22. april 2015 blev i sag nr. 86937:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ungdomsrejseforsikring hos Gouda Rejseforsikring. Forsikringen er tegnet med tilvalg af dækning for personlige ejendele, således at forsikringen dækker bagageforsinkelse, bortkomst og/eller tyveri af klagerens personlige ejendele med op til 7.000 kr. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for mistede genstande.

Selskabet har på baggrund af klagerens bagageforsinkelse udbetalt 3.200 kr. i erstatning og har i første omgang afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit tab. I selskabets brev af 23/12 2014 til nævnethar selskabet dog oplyst, at det efter en revurdering af sagen udbetaler yderligere 3.800 kr. i erstatning til klageren.

I klageskema af 31/10 2014 til nævnet har klageren oplyst følgende:

> ”1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> Jeg har mistet min bagage og blev ved med at sende alt, hvad de ville have. Jeg bad dem om at sende kvitteringerne og de sagde, hvis de sender dem tilbage, ville lukke sagen. Jeg havde brug for dem, fordi Gouda bad mig om at lave en liste, fordi de ikke troede på jeg havde haft de ting med. Men de fik, hvad de ville, og jeg lavede en liste til dem uden jeg fik kvitteringerne, og til sidst lukkede de sagen, og sagde de ikke ville erstatte noget.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne have erstattet det, jeg har mistet, og jeg føler mig snydt pga. den måde, de har behandlet mig på.

I bilag vedlagt klageskema har klageren yderligere anført følgende:

"Jeg var på ferie, og da jeg skulle hente min bagage, var den væk. Da jeg var kommet til mit hotel, ringede jeg og sagde til Gouda, at min bagage var blevet væk. De sagde, at jeg skulle hente kvitteringer på alt hvad jeg købte på ferien, så når jeg kom tilbage, ville de erstatte det. Det gjorde de også efter 4 måneder. Da jeg kom hjem fra ferien, sagde de, at jeg skulle sende kvitteringer, som var i tasken sammen med de ting, jeg købte i udlandet og i lufthavnen, da de var beviset på, at jeg havde meldt det. Det gjorde jeg så. Senere hen sagde de til mig, at de ikke havde fået noget, så jeg sendte den kopi jeg havde og sendte dem ind. Efter det sagde de til mig, at jeg skulle lave en liste over de ting, jeg havde i tasken. Det var efter 4 måneder, så jeg kunne ikke huske helt, hvad der var i".

Hertil har selskabet i brev af 23/12 2014 til nævnet bemærket følgende:

"**Forsikringens virkemåde**
Forsikringen er en ungdomsrejseforsikring med tilvalg af dækning for personlige ejendele, således at forsikringen dækker bagageforsinkelse, bortkomst og/eller tyveri af forsikredes personlige ejendele med op til 7.000 kr.

Police er vedlagt som bilag 1
Forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag 2.
…
Da den maksimale sum for personslige ejendele udgør 7.000 kr., og vi allerede har udbetalt 3.200 kr. på grund af bagageforsikringen, er den tilbageværende sum til bagagebortkomsten alene på 3.800 kr.
…
Konklusion
På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring, har vi foretaget en revurdering af sagen.
…
Vi har ved vores revurdering af sagen lagt vægt på, at forsikrede havde to kufferter med på rejsen og har på baggrund af dette vurderet hendes genstandes samlede værdi til 3.800 kr. Vi har derfor den 23. december 2014 udbetalt dette beløb til forsikrede konto. Vi kan således ikke imødekomme forsikrede fulde krav på 31.525 kr.".

Nævnet har fået forelagt relevante dele af sagens bilag.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"*Bagageforsinkelse*
Bliver din bagage forsinket, skal du melde forsinkelsen til flyselskabet og sørge for at få en skriftlig bekræftelse i form af en PIR (Property Irregularity Report). Derudover skal du gemme kvitteringer for de erstatningskøb, som du foretager på destinationen, samt om muligt få dokumentation for, hvornår du modtager din bagage fra flyselskabet. Endelig skal du sende en skadeanmeldelse til *Gouda* sammen med ovennævnte originale bilag og originale flybilletter samt bagagemærker, når du er kommet hjem.

…

Personlige ejendele

Ved tyveri, bortkomst eller beskadigelse af personlige ejendele er det en betingelse for *Goudas* erstatningspligt, at du hurtigst muligt anmelder episoden til det lokale politi. Er *skaden* sket, mens bagagen har været under transport-/luftfartsselskabets varetægt, skal du hurtigst muligt anmelde *skaden* til dette selskab og skaffe dokumentation på denne anmeldelse i form af en PIR (Property Irregularity Report). Skadeanmeldelsen til ovennævnte myndigheder samt original dokumentation for værdi og alder af de stjålne, bortkomne eller beskadigede *effekter.* I tilfælde af beskadigelse af ejendele må disse ikke smides ud, før tilladelse er givet, eller *skaden* er opgjort. På forlangende skal de beskadigede ejendele indsendes til *Gouda*. Indskrevet bagage anses tidligst for bortkommet, når det 30 efter forsikredes ankomst til destinationen ikke er tilvejebragt.

…

15. Personlige ejendele (bagage)

Hvis det er påført policen, at du har fravalgt denne dækning mod reduktion af præmien, ydes der ingen dækning under punkt 15.

Dækning	**Super**	**Standard**
Forsikringssum	**10.000 kr.**	**7.000 kr.**

15.1. Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker

a) økonomiske tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af dine personlige ejendele,

b) bortkomst af indskrevet bagage,

…

15.4. Hvordan beregnes erstatningen

a) Genstande, der kan dokumenteres (kvittering, garantibevis etc.) at være mindre end to år gamle, erstattes med prisen for tilsvarende nye genstande.

b) Genstande, hvis alder og købspris kan dokumenteres (kvittering, garantibevis etc.), og som er mere end to år gamle, erstattes med det beløb, det vil koste at genanskaffe genstanden, med fradrag for alder, brug, mode, nedsat anvendelighed og andre omstændigheder.

c) For genstande, hvor alder og købspris ikke kan dokumenteres (kvittering, garantibevis etc.), er *Gouda* berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt.

d) *Gouda* er berettiget til at erstatte in natura, men er ikke forpligtet hertil.

e) *Gouda* er berettiget til at lade beskadigede genstande reparere eller at udbetale et beløb til forsikrede svarende til det, det koster at lade genstanden reparere.

f) For tab af båndoptagelser (inkl. videofilm), film, hukommelseskort, manuskripter, tegninger og lignende dækkes alene værdien af råmaterialet.

15.5. Særlig bestemmelse

Bagage, bortkommet i transportselskabets varetægt anses tidligst som bortkommet 30 dage efter, at bortkomsten er anmeldt til transportselskabet.

15.6. Bagageforsinkelse

Dækning	**Super**	**Standard**
Forsikringssum	**2.000 kr. dog maks. 500 kr./døgn**	**1.200 kr. dog maks. 400 kr./døgn**

15.7. Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede *ekstraudgifter* til erstatningskøb eller erstatningsleje svarende til det savnede, i tilfælde af, at din indskrevne bagage er forsinket mere end 5 timer i forhold til din ankomst til et bestemt bestemmelsessted uden for Danmark.

15.8. Særlig bestemmelse
Har du en indboforsikring, der dækker tyveri/bortkomst af personlige ejendele under rejse i udlandet i den forsikringsperiode, der er angivet på din police, fordobles summerne nævnt i punkt 15.6.

15.9. Begrænsning
Erstatningen kan ikke overstige summerne i punkt 15.6 pr. stykke forsinket bagage.
…
28 Ved *skade*
a) Du er forpligtet til at fremskaffe og afgive de oplysninger, der er nødvendige for, at *Gouda* kan afgøre, om *skaden* er dækningsberettiget og i hvilket omfang.
…
d) Du er forpligtet til at fremsende original dokumentation for udgifter eller *skader*, der søges erstattet, herunder original købskvitteringer, garantibeviser, politirapport, rapport fra transportselskabet mv".

Nævnet udtaler:

Som følge af bagageforsinkelsen udbetalte selskabet den 17/10 2014 3.200 kr. i erstatning til klageren og afviste at udbetale yderligere med henvisning til, at man ikke fandt, at hun havde dokumenteret sit krav. Efter sagens forelæggelse for nævnet har selskabet revurderet sagen og udbetalt yderligere 3.800 kr. i erstatning til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse. Da selskabet efter sagens forelæggelse for nævnet har udbetalt yderligere 3.800 kr. i erstatning til klageren, og da den maksimale sum for personlige ejendele udgør 7.000 kr., har selskabet udbetalt maksimumerstatning til klageren, jf. forsikringsbetingelserne punkt 15. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere i erstatning.

5. 86937

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund