

# Finansklagenemnda Skade

## Avgjørelse FinKN 2022-1077

19.12.2022

If Skadeforsikring NUF

### Reise/reisegods

Forsinket/tapt bagasje – krav til dokumentasjon.

Sikredes bagasje dukket ikke opp ved ankomst i Hellas 3.7.22. Sikrede søkte om erstatning for forsinket bagasje hos selskapet og fikk erstatning på kr 5 000. Ettersom sikredes bagasje ikke var kommet til rette i midten av august 2022, krevde sikrede også erstatning for tapt bagasje. Før selskapet fikk behandlet kravet, ble sikredes bagasje lokalisert og levert hjem til henne, og selskapet avsluttet saken. Sikrede klaget til selskapet og krevde kompensasjon for utgiftene det hadde medført å være uten bagasje i nesten to måneder over sommeren. Sikrede anførte blant annet hun ville hatt krav på erstatning dersom selskapet hadde behandlet kravet da det ble sendt inn. Selskapet mente at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning i henhold til vilkårene. Selskapet viste til at det om sommeren kunne ta lenger tid før savnet bagasje dukket opp, og selv om også saksbehandlingstiden til selskapet var lenger om sommeren, kunne ikke bagasjen regnes som tapt når den dukket opp før selskapet fikk behandlet kravet. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning for tapt bagasje.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 80 000

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for utgifter som følge av forsinket bagasje.

Sikredes reiseforsikring omfatter:

#### 2.3. Forsinket/forbyttet innsjekket bagasje

Forsikringen omfatter utgifter til innkjøp når den innsjekkede bagasjen din er forsinket eller forbyttet.

##### 2.3.1. Hva vi erstatter

Vi refunderer rimelige og nødvendige utgifter til kjøp av klær, toalettsaker eller leie av nødvendige reiseartikler som for eksempel ski, golfutstyr eller lignende, i den perioden bagasjen er savnet.

Vi refunderer inntil 5 000 kroner.

Hvis innsjekket bagasje ikke er tilgjengelig på grunn av flyforsinkelse som medfører ufrivillig transitt med overnatting, refunderes inntil 1 000 kroner for nødvendige innkjøp av klær og toalettsaker.

##### 2.3.2. Hva vi ikke erstatter

Vi refunderer ikke innkjøp i løpet av hjemreisen, eller etter hjemkomst.

##### 2.3.3. Dokumentasjonskrav

Følgende dokumentasjon må sendes inn ved krav om refusjon:

- Skriftlig bekreftelse på forsinkelsen fra transportør (PIR).
- Originalkvitteringer for utgiftene.

Forsikringsavtalen har også dekning for tapt bagasje:

**3.2.7. Skade på eller tap av innsjekket bagasje (se punkt A.1.6) som er bekreftet av transportør (Property Irregularity Report).**

Skade på koffert eller annen emballasje er ikke omfattet.

Forsikringen har følgende vilkår om dokumentasjonsplikt:

**A – Generelt**

(...)

**7.2. Dokumentasjonsplikt**

Er det oppstått tap eller skade, har du bevisbyrden for at forsikringstilfellet har inntruffet. Du har også bevisbyrden for at forsikringstilfellet har medført utgifter / merutgifter i henhold til gjeldende vilkår.

Du skal snarest gi oss opplysninger og dokumenter som vi trenger for å beregne vårt ansvar og utbetale erstatning, for eksempel

- kvitteringer for gjenstander og påløpte utgifter
- garantibevis
- dokumentasjon for tolldeklarasjon
- PIR-rapporter

(...)

**7.5. Eiendomsretten til skadede ting, og til ting som kommer til rette**

(...)

Hvis bortkomne gjenstander kommer til rette etter at erstatning er utbetalt, plikter du straks å underrette oss. Du har da rett til å beholde gjenstandene mot å betale erstatningen tilbake innen 14 dager etter at gjenstandene er kommet til rette. I motsatt fall blir gjenstandene vår eiendom.

(...)

Sikrede reiste fra Norge til Hellas 3.7.22, men fikk ikke bagasjen ved ankomst i Hellas. Hun meldte fra til selskapet 17.8.22 med krav om dekning for kr 5 066 for noen av utgiftene hun hadde hatt pga. forsinket bagasje.

Selskapet aksepterte dekning inntil forsikringssummen på kr 5 000.

Sikrede kontaktet selskapet 25.7.22 og 28.7.22 over telefon og opplyste at bagasjen fortsatt ikke var kommet til rette. Selskapet forklarte at det trengte dokumentasjon fra flyselskapet om at bagasjen var å anse som tapt.

Sikrede sendte 17.8.22 ny skademelding til selskapet der hun opplyste at bagasjen fortsatt ikke hadde dukket opp og søkte om erstatning på kr 160 206 for tap av innsjekket bagasje:

(...) Jeg har ikke hørt noe fra flyselskapet siden til tross for at jeg gjentatte ganger har prøvd å komme i kontakt med de på telefon, på andre flyplasser osv. Etter å ha snakket med deres kundeservice gjentatte ganger på telefon fikk jeg beskjed om at jeg hadde krav på å få erstattet bagasjen om den ikke dukket opp etter 6 uker.

Sikrede kontaktet deretter selskapet og opplyste at hun hadde mottatt bagasjen sin. Selskapet avsluttet saken.

Sikredes far klaget 15.9.22 til selskapet og anførte at selskapets praksis ved tegning av forsikringen var at bagasje var å anse som tapt dersom den ikke hadde kommet til rette innen 21 dager, og at:

På grunn av de store og ekstraordinære bagasjeforsinkelser i sommer ble dette, etter at (sikrede) reiste, endret til 42 dager. (Sikrede) fikk derfor ikke lov av Europeiske til å sende inn krav om tapt bagasje før etter 42 dager. Dette selv om betingelsene var 21 dager når hun inngikk forsikringsavtale med If/Europeiske. Bagasjen skulle nå anses som tapt og erstattes fullt ut om den ikke var kommet til rette etter 42 dager.

Videre anførte sikredes far at:

29.august 2022, 57 dager etter at bagasjen ble borte, uten noen form for informasjon fra flyselskapet eller Europeiske blir bagasjen plutselig levert hjemme hos henne. Da skulle hun etter forsikringsvilkårene og de senere endringene som skjedde etter at hun reiste hatt krav på erstatning og utbetalingen burde alt ha skjedd. Om If/Europeiske hadde betalt ut erstatningen vill (sikrede) fått tilbud om å kjøpe bagasjen tilbake for halv pris. Dette er normal forsikringspraksis.

Sikredes far mener derfor at sikrede hadde krav på erstatning tilsvarende 50 % av kravet hun rettet.

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt 4.10.22 og viste blant annet til følgende:

Vi har aldri angitt noe i vilkårene eller forsikringsbeviset om når vi anser bagasjen for tapt og kan utbetale erstatning. Det foreligger ingen endring av forsikringsavtalen på dette punktet, slik du hevder i klagen din. Vi må tilpasse oss forholdene som råder i flytrafikken og kan ikke påta oss erstatningsansvar uten at det faktisk foreligger et tap. Tidligere har det vært vanlig at det aller meste av bortkommet bagasje har kommet til rette innen ca. tre uker. Vi har derfor hatt som praksis at vi har kunnet utbetale erstatning hvis bagasjen fortsatt var savnet etter tre-fire uker.

Det har vært store utfordringer i flytrafikken i sommer, ikke minst når det gjelder bagasje. Mange har opplevd at bagasjen ikke kommer fram til bestemmelsesstedet. Vår erfaring er likevel at det aller meste av bagasje fortsatt kommer til rette, men det tar lengre tid enn det som har vært vanlig tidligere. Det er ikke slik at du har krav på erstatning fra oss etter et visst antall dager. Vi kunne valgt å vente med å utbetale erstatning til flyselskapet faktisk erklærte bagasjen som tapt. Imidlertid vil vi komme kundene våre i møte, og vi besluttet derfor at vi kan utbetale erstatning for tapt bagasje hvis den ikke er kommet til rette etter seks uker.

Da (sikredes) sak skulle behandles hos oss 25. august 2022, fant vi det registrert i flyselskapenes system Worldtracer at (sikredes) bagasje var lokalisert. Bagasjen ble levert til henne 29. august 2022, og det foreligger ikke lenger noe erstatningsansvar for oss etter dette.

Sikrede brakte saken inn for Finansklagenemnda.

**Sikrede** krever kompensasjon for de ekstraordinære kostnadene hun ble påført til innkjøp av nye sommerklær og sko i de 57 dagene bagasjen var borte. Sikrede anfører at selskapet endret rutinen for behandling av tapt bagasje etter at sikredes reise startet, og at det er selskapets sene behandling av saken som har gjort at selskapet nekter å utbetale erstatning. Dersom saken hadde blitt behandlet etter praksisen som var da reisen startet, eller etter endringene som ble gjort i begynnelsen av august, altså at bagasjen anses som tapt etter 21 eller 42 dager, ville utbetalingen allerede ha funnet sted, og sikrede ville fått dekket noen av de ekstraordinære kostnadene hun fikk som følge av at bagasjen var borte i 57 dager. Sikrede mener selskapet ikke kan nekte sikrede å sende inn sitt krav om tapt bagasje før det har gått 42 dager etter at den har blitt borte, og heller ikke pålegge sikrede å skaffe en PIR-rapport fra et flyselskap som ikke svarer.

Sikrede viser til at det fremgår av vilkårene at sikrede plikter å melde fra om et forsikringstilfelle uten ugrunnet opphold, og at sikrede snarest skal gi selskapet opplysninger som selskapet trenger. Dette harmonerer ikke med at sikrede måtte vente 42 dager med å melde krav om tapt bagasje.

Sikrede anfører også at det ikke kan stemme at det er opp til selskapet å avgjøre når det anser bagasjen som tapt, eller at det ikke kan være noen krav til saksbehandlingstid. Sikrede viser til at Forbrukerrådet og et annet forsikringsselskap mener at sikrede har krav på erstatning i denne situasjonen, og at det andre selskapet kun ville krevd tilbake 50 % av erstatningen når bagasjen dukket opp.

Sikrede anfører at det ikke var mulig å komme gjennom til flyselskapet, og at selskapet heller kan søke regress hos flyselskapet, samt at det er lite kundesvennlig å ikke innrømme noen form for erstatning når hele sikredes sommergarderobe var borte i 57 dager.

**Selskapet** avviser ytterligere ansvar, og viser til at det har utbetalt maksbeløpet for innkjøp av klær og toalettsaker i perioden bagasjen var savnet, jf. vilkårenes pkt. C 2.3.1. Videre fremgår det av pkt. 2.3.2 at det ved forsinket bagasje ikke refunderes innkjøp etter hjemkomst.

I henhold til pkt. C 3.2.7, omfatter forsikringen tap av innsjekket bagasje, og det skal kunne fremlegges en PIR-rapport fra flyselskapet som bekrefter at bagasjen er tapt (pkt. A 7.2 i vilkårene).

Selskapet viser til at vilkårene ikke har noen tidsfrist som sier når bagasjen er å anse som tapt, og som pålegger selskaper å utbetale erstatning, men at selskapet forholder seg til informasjon fra de forskjellige flyselskapene. Under normale omstendigheter kan det ta tre til fire uker før bagasjen anses som tapt, men hvis bagasjen kommer til rette etter at selskapet har mottatt et krav fra forsikringstaker, og saken er ikke behandlet enda, utbetales det ingen erstatning.

Selskapet viser videre til at det har informert sine kunder om at det i sommer har vært ekstraordinære forhold i flytrafikken, og at det kunne ta lengre tid før bagasjen ble lokalisert, og ettersendt til kunden.

Selskapet anfører det har opplyst om noe lengre saksbehandlingstid om sommeren enn ellers i året på sine hjemmesider. Selv om bagasjen fortsatt var savnet på tidspunktet hvor selskapet mottok skadeskjema, anfører selskapet at det ikke regnes som "tap" hvis bagasjen har kommet til rette når selskapet behandler saken.

For de tilfellene hvor bortkomne gjenstander kommer til rette etter at erstatning er utbetalt, følger det av pkt. A 7.5 at forsikringstaker har rett til å beholde gjenstanden mot å betale erstatningen tilbake. I motsatt fall blir gjenstanden forsikringsselskapets eiendom. Selskapet viser til at forsikringsselskapene i slike tilfeller kan innføre en praksis hvor de tilbyr kunden å kjøpe tilbake bagasjen for eksempel for 50 % av erstatningsbeløpet.

Selskapet anfører at forsikringen ikke har noen dekning i perioden fra selskapet har utbetalt erstatning for forsinket bagasje, og frem til bagasjen er å anse som tapt. Det er flyselskapet som har ansvaret for bagasjen under transporten og forsinkelsen som oppsto, og kravet bør derfor rettes til flyselskapet.

### **Finansklagenemnda Skades begrunnelse**

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning under reiseforsikringen.

Sikrede har etter det opplyste fått utbetalt erstatning for forsinket bagasje, jf. vilkårenes **punkt C 2.3.1** med dekning for rimelige og nødvendige utgifter til klær og toalettsaker i perioden bagasjen er savnet inntil kr 5 000. Sikrede har derfor fått maksimal erstatning under dette punktet. Spørsmålet blir om sikrede har krav på erstatning under andre deknings i reiseforsikringen.

**Pkt. C 3.2.7** dekker "(...) tap av innsjekket bagasje (...) som er bekreftet av transportør". Vilåret sier ingenting om hvor lang tid som må være gått før bagasjen er å anse som tapt, men tapet må være bekreftet av transportør. Dette innebærer at flyselskapet må bekrefte at den innsjekkede bagasjen er tapt, og at bekreftelsen må fremlegges for selskapet.

Vilkårenes **pkt. A 7.2** sier at sikrede har bevisbyrden for at et forsikringstilfelle har inntruffet og for at forsikringstilfellet har medført utgifter/merutgifter i henhold til gjeldende vilkår. Dette er i samsvar med alminnelige bevisbyrdereregler. Selskapet har også anledning til å stille krav til dokumentasjon, f.eks. ved fremleggelse av PIR-rapport fra selskapet. Sikrede har etter det opplyste fremlagt en PIR-rapport for selskapet, som bekrefter at bagasjen var forsinket. Det er imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon fra transportøren som bekrefter at bagasjen er *tapt*.

Sikrede har i så fall ikke krav på erstatning for tapt bagasje.

Sikrede har flere anførsler om informasjonen selskapet har gitt underveis, og vist til at selskapet i sommer endret sin praksis knyttet til når bagasje anses som tapt, fra 21 dager til 42 dager. Sikrede mener hun har krav på erstatning fordi bagasjen ikke kom til rette etter 42 dager, men først etter 57 dager. Dersom selskapet hadde behandlet saken da det mottok skademeldingen 17.8.22, mener sikrede at hun ville fått utbetalt erstatning for tapt bagasje, og i henhold til forsikringspraksis fått beholde halvparten av erstatningen når bagasjen dukket opp.

**Vilkårene pkt. A 7.5 sier at:**

Hvis bortkomne gjenstander kommer til rette etter at erstatning er utbetalt, plikter du straks å underrette oss. Du har da rett til å beholde gjenstandene mot å betale erstatningen tilbake innen 14 dager etter at gjenstandene er kommet til rette. I motsatt fall blir gjenstandene vår eiendom.

Sikrede plikter altså å betale tilbake utbetalt erstatning innen 14 dager såfremt gjenstandene har kommet til rette etter at erstatning er utbetalt. Vilkåret sier ingenting om at sikrede har rett til å beholde halvparten av erstatningen. Om sikrede hadde fått utbetalt erstatning for tapt bagasje da selskapet mottok skademeldingen 17.8.22, ville sikrede i henhold til denne klausulen vært forpliktet til å tilbakebetale hele erstatningsbeløpet. Sikrede ville derfor ikke hatt krav på, eller sittet igjen med, høyere erstatning dersom selskapet hadde behandlet kravet tidligere.

Sikrede har anført at det var selskapets lange saksbehandlingstid som medførte at selskapet kunne avslå kravet. Nemnda kan ikke se at dette får betydning for resultatet når det ikke foreligger et forsikringstilfelle som er omfattet av forsikringen. Spørsmål knyttet til selskapets kundeservice eller saksbehandlingstid faller for øvrig utenfor nemndas mandat.

Sikrede har også vist til at Forbrukerrådet og et annet selskap mener sikrede har krav på erstatning i situasjonen som oppstod. Sikredes krav mot selskapet må avgjøres på bakgrunn av forsikringsavtalen og påvirkes ikke av innholdet i forsikringsavtaler som sikrede ikke er part i.

Avgjørelsen er enstemmig.

**Finansklagenemnda Skades konklusjon**

Selskapet gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).*