676/03

Den 7. juli 2003 blev i sag nr. 59.737:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxx x

mod

Privatsikring
Gammel Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II med ferierejsedækning i Privatsikring, klager over selskabets afvisning af at udbetale erstatning for mistet bagage.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har i skrivelse af 19/11 2002 til nævnet redegjort for sagen således:

> "Den 29. juli 2002 modtog vi en skadeanmeldelse fra forsikringstager, hvori hun angav, at hun havde mistet diverse effekter til en værdi af kr. 36.000,-, herunder en bærbar computer, en Nokia mobiloplader, guldsmykker og lingeri mv., under en rejse fra Libanon via Grækenland til Kastrup Lufthavn, jf. bilag … (Ved en sammenlægning af de i skadeanmeldelsen nævnte beløb andrager den anmeldte skade i værdi kr. 41.400,-)
>
> På baggrund heraf kontaktede vores konsulent forsikringstager.
>
> Forsikringstager oplyste overfor konsulenten, at hun den 16. juli 2002 kl. 5:00 sammen med sin søn var rejst hjem fra Libanon, hvor hun havde været på ferie med sin søn. Inden afgangen blev hun gjort bekendt med, at hun skulle mellemlande i Athen,

men at hendes bagage skulle fortsætte mod København. Ifølge forsikringstager skulle bagagen afhentes af forsikringstager den følgende dag, når hun ankom til København, godt 26 timer efter bagagen.

Den 16. juli 2002 kl. 7:00 var forsikringstager ankommet til Athen, hvor hun indlogerede sig på Hotel Amnia. Den 17. juli 2002 kl. 9:00 rejste forsikringstager med Olympic Airways fra Athen til København, hvor hun ankom kl. 12:00.

Forsikringstager oplyste, at det ikke var muligt at finde sin bagage i Kastrup lufthavn ved rullebåndet ved bagageudleveringen. Hun hævdede at have spurgt efter sin bagage, og at Olympic Airways havde henvist hende til sit forsikringsselskab, som ville sørge for det hele. Kl. 12:55 tog hun toget til Odense uden en kvittering fra flyselskabet.

Ifølge forsikringstager ringede hun senere på dagen til SAS, der ikke var bekendt med hvor hendes bagage befandt sig, hvorpå hun rettede henvendelse til Privatsikring."

Selskabet har herefter under henvisning til skadekonsulentens rapport afvist at yde forsikringsdækning med ovennævnte begrundelse.

Af skadekonsulentens rapport af 22/10 2002 fremgår bl.a.:

"I omhandlende sag er der flere ting som bestyrker at vores forsikringstagers forklaring til sagen ikke er korrekt. Jeg har anført argumenterne nedenfor:

- Hun oplyste i første omgang, at hun ikke tidligere havde fået udbetalt penge i erstatning for bortkommet bagage. Dette har vist sig ikke at være korrekt, idet hun i 2001 fik udbetalt 2460,- kr. fra Olympic Airways for bortkommet bagage.
- Hun oplyste, at hun ikke kendte noget til proceduren for hvad man gjorde såfremt man mistede sin bagage. Dette er heller ikke korrekt, eftersom A.D.-P., Olympic Airways, ville kunne bevidne, at hun grundigt satte fstg. ind i denne procedure sidste gang fstg. mistede sin bagage.
- Hun hævdede, at hun i lufthavnen havde gjort opmærksom på at hun havde mistet sin bagage, men at hun ikke havde fået en kvittering på noget som helst. Det-

te findes også utroværdigt, da jeg har fået oplyst, at man 24 timer i døgnet kan henvende sig i lufthavnen og anmelde eks. bortkommet bagage. Dette vil herefter blive registreret, men intet er blevet registreret i fstg.'s tilfælde.

- Hun hævde at hun var blevet informeret om at hendes bagage skulle fortsætte uden hende fra Athen til København. Dette har jeg kontrolleret, hvorunder det blev konstateret, at der slet ikke var noget fly, som fortsatte til København den dag som fstg. hævdede. Det er ligeledes blevet mig fortalt, at bagagen som hovedregel altid fulgte kunden.
- Det er i sig selv besynderligt, at fstg. ankommer i Kastrup Lufthavn ca. kl. 1200 og allerede kl. 1255 tager toget videre til Odense uden sin bagage. Hun brugte ikke lang tid til at søge efter sin bagage!
- Da jeg gør fstg. bekendt med, at vi ved at hun tidligere har fået erstatning for bortkommet bagage, så hævdede hun at det var nogen af hendes venner. Dette har jeg kontrolleret via Olympic Airways, og jeg mener at kunne bevise at dette ikke er korrekt! Hendes brev dengang til Olympic Airways viser tydeligt at effekterne som hun hævdede at have mistet tilhørte fstg.
- Det er mistænkeligt at hun inden for et år (d. 150701 og d. 150702) mister sin bagage 2 gange. Normalt er det yderst usædvanligt, at man fuldstændig mister sin bagage, og at det så sker 2 gange for samme person inden for et år!
- Mange af de effekter som fstg. hævdede at have mistet i omhandlende sag, fremgår ligeledes på listen over effekter som blev mistet sidste gang (bærbar pc og mobiltelefon med oplader).
- Hun kunne ikke skaffe en kvittering på den bærbar pc og heller ikke huske adressen på det sted hvor den var købt selvom det var i juli måned 2002."

Til det af selskabet og skadekonsulenten anførte har klageren bl.a. følgende bemærkninger i skrivelse af 22/11 2002 til nævnet:

"- Jeg har ikke modtaget nogle penge, fra Olympic Airways, til min lomme.

- Jeg kendte ikke proceduren for mistet bagage. Det eneste Olympic Airways satte mig ind i, var, hvad der skulle ske efter de nu var blevet kontaktet.
- Det er fuldstændigt naturligt at lufthavnen har begået en fejl ved ikke at give mig en kvittering. Hvorfor går man udfra at det var min fejl og ikke lufthavnens skyld,

at jeg ikke fik en kvittering? Er de ikke også mennesker? Desuden har de fortalt mig at det forekommer at de kan begå fejl med deres registreringer.

- Det er ikke min skyld, at jeg blev fejlinformeret i Libanon med hensyn til min bagages videresendelse!!'

…

- Skulle jeg måske overnatte i lufthavnen for ikke at gå derfra uden min bagage?! Hvorfor skulle jeg tilbringe ekstra timer i lufthavnen når jeg kunne se at min bagage ikke var der!!
- Selvfølgelig gjorde jeg det klart for Olympic Airways at det var min bagage, det var jo det der stod i papirerne. Bagagen stod trods alt i mit navn.
- Er jeg den eneste der har købt en bærbar pc? Desuden kan jeg ikke gøre noget ved, at de folk, der mistede deres bagage i 2001, havde nogle effekter der evt. lignede mine. Mange mennesker i denne verden har ens ting.

…

- Ja, de har en kvittering, som angår min computer, men det er ikke mening at denne kvittering er på samme niveau, som en ægte kvittering. Dette stykke papir var noget jeg fik til mig selv."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7.6 Dokumentation**

…

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at der må gives selskabet medhold i, at klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning som sket.

5. 59.737

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen