720/05

Den 1. april 2005 blev i sag nr. 62.420:

xxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxxxx xx
xxx xx xxxxxxxx
xxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for bortkommet bagage.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at skaden har fundet sted.

Den 7/5 2003 anmeldte klageren, at hans bagage var bortkommet den 15/4 2003 under en flyvning fra Paris til København.

Selskabet har i skrivelse af 31/10 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

> "I løbet af sagsbehandlingen går det op for os, at RF tidligere har haft tilsvarende skader hos Europeiska Försäkringsbolaget [herefter Europeiska] i Sverige, og vi beslutter at sætte en taksator på sagen.
>
> Vi modtager 28. august 2003 rapporten fra taksator (se bilag ..). Vores taksator har fundet frem til ikke mindre end 8 skader i Europeiska i perioden 1988-1998, herunder 2 skader af samme type som den skade vi har afvist at dække i dette tilfælde. Derudover er der fundet 4 forsikringsskader hos andre selskaber, heraf 1 rejsegods.

Taksatoren interviewer også RF, se rapporten. Taksator anbefaler at regulere skaden i henhold til betingelserne, idet han ikke har fundet noget substantielt, der taler imod at stille RF's udsagn til troende.

Vi er imidlertid ikke enige med konklusionen i taksator-rapporten og afviser at dække skaden i skrivelse af 25. september 2003 (se bilag ..).

Der følger en del korrespondance, idet RF klager over afgørelsen overfor os. Vi fastholder imidlertid vores afgørelse.

Beskrivelse af forsikringsdækningen:
RF er på den pågældende rejse omfattet af en Rejseforsikring Europa med Superdækning. Forsikringen har en sum på 10.000 kr. for bagageskader.

Vores afgørelse baserer sig ikke på forsikringsbetingelserne, men på det forhold, at vi ikke mener, at skaden har fundet sted.

Forsikringsteknisk problemstilling:
Vi har indhentet tal fra SAS (bilag ..) og Association of European Airlines (bilag ..), der viser, at SAS i april 2003 havde forsinkelser etc. svarende til 7,7 promille af antallet af passagerer. Dette tal omfatter alle forsinkelser, bortkomster, fejlplaceringer og andre former for uregelmæssigheder i bagagehåndteringen (dog ikke beskadigelse af bagage). Det vil sige, at langt størstedelen af de 7,7 promille kommer frem på et senere tidspunkt. Tallet er et gennemsnitstal og tager ikke forbehold for forskelle mellem flyvninger. Risikoen for uregelmæssigheder i bagagehåndteringen stiger i forhold til, hvor mange gange bagagen skal skifte fly. RF fløj direkte fra Paris til København og den konkrete risiko for uregelmæssigheder, inkl. bortkomster, på en sådan flyvning er lavere end gennemsnittet. I lyset af ovenstående statistik er der tale om en meget sjældent forekommende skade.

Ikke desto mindre er det sket flere gange for RF. Udover denne skade har han tidligere anmeldt 2 bortkomster hos Europeiska. Dette alene virker mistænkeligt. Men disse skader er ikke de eneste. Vores taksator har fundet ialt 8 skadessager hos Eu-

ropeiska, og 4 skader hos andre forsikringsselskaber. Vi er ikke overbeviste om, at disse skader giver et fuldt billede af RFs skadeforløb. Vi mener, at et sådant skadeforløb langt overskrider grænsen for det uheldige, og vi er af den opfattelse, at RF systematisk anmelder svigagtige skader overfor sine forskellige forsikringsselskaber.

RF beder i sin klage, om vores forklaring på, hvad der er sket. På det praktiske plan er det ikke svært at iscenesætte en bagagebortkomst. Flyselskabernes bagageservicekontorer fører ikke nogen form for kontrol med rigtigheden af anmeldelserne. I Københavns lufthavn er der indgang til SAS's service center direkte fra bagage-afhentningshallen. Når man har foretaget sin anmeldelse går man tilbage ud i bagageafhentningshallen for at gå igennem tolden ud i ankomsthallen. Det er såre simpelt at lade sin bagage ligge på bagagekarrusellen eller lade en medrejsende holde opsyn med den, mens man anmelder den forsinket. Efter anmeldelsen kan man så hente sin bagage og tage den med sig igennem tolden. Da bagagen nu er uden for flyselskabets varetægt, vil den i sagens natur aldrig dukke op og vil derfor blive registreret som bortkommet.

Disse forhold har RF gennem sin ansættelse i luftfartsbranchen og sin store rejseaktivitet haft rig lejlighed til at gøre sig bekendt med.

Når vi betragter sagens aspekter samlet, er vi ikke i tvivl om, at der er tale om en svigagtig anmeldelse og derfor har vi afvist.

RF henviser i sin klage til en aftale indgået mellem ham og os om dækning. Han specificerer det ikke, men vi går ud fra, at han henviser til en mail sendt fra os til ham d. 7. maj 2003 (se bilag ..). Vi vil gerne understrege, at vi ikke har indgået nogen aftale med RF om dækning. E-mailen er udtryk for en fejl fra vores side, og det mener vi er umiddelbart indlysende, når man læser mailen. Der er tale om et automatisk genereret standardbrev, hvor vi har foretaget rettelser og glemt at slette den del af standardbrevet, der ikke var relevant. Det er naturligvis uheldigt, men vi mener ikke, at RF kan støtte ret på det. Vores meddelelse til RF er indledt med 'Kære RF' og afsluttet med 'venlig hilsen' og underskrift med Gouda's kontaktoplysninger. Den automatisk genererede tekst er skrevet på engelsk, med en anden skrifttype og

uden noget personligt adressat til RF. Der er også meningsforskel i de to dele. I den første del, oplyser vi, at vi vil se nærmere på RF's sag, når han har svaret - i den anden del tilsiger vi at overføre erstatning, når vi har modtaget svar. Vi mener således, at RF har været klar over, at e-mailen ikke var udtryk for dækningstilsagn. Hvis RF havde været i tvivl om meningen med mailen, kunne han have henvendt sig til os og spurgt til det, så ville vi have kunnet opklare tvivlen. I det aktuelle tilfælde gjorde RF os ikke opmærksomme på vores fejl før til allersidst i forløbet.

På den baggrund mener vi ikke, at RF kan støtte ret på vores fejl.

Konklusion:
Vi hævder ikke, at bagage ikke kan bortkomme under lufttransport. Vi hævder derimod, at det er en meget sjældent forekommende begivenhed, og når man sammenholder dette med RF's belastende skadeforløb inden denne skade og med det forhold at RF kender både forsikringsbranchen og luftfartsbranchen indgående, mener vi, at der er en til vished grænsende sandsynlighed for, at skaden ikke har fundet sted.

På den baggrund mener vi os berettigede til at afvise dækning.

Vi mener ikke, at vores mail af 7. maj 2003 udgør en aftale om dækning mellem Gouda og RF og på den baggrund mener vi ikke, at mailen skal have indflydelse på vores afgørelse."

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har i skrivelse af 7/11 2003 til nævnet bl.a. henvist til, at han rejste på personalebillet, og at hans bagage blev håndteret som standby bagage, hvilket øger risikoen for, at bagagen kan bortkomme. Endvidere har han henvist til den mulighed, at bagagen kan være blevet stjålet fra bagagekarrusellen af andre rejsende. Videre har han oplyst, at han gennem de sidste 25 år har foretaget mere end 240 rejser, hvorfor selskabets sandsynlighedsberegning ikke holder.

I skrivelse af 24/11 2003 til nævnet har selskabet bl.a. anført, at klageren ikke har dokumenteret, at hans bagage blev håndteret som standby bagage. Endvidere har sel-

skabet henvist til, at tallene fra SAS og AEA er absolutte og inkluderer således uregelmæssigheder vedrørende standby bagage. Tallene inkluderer også bortkomst, der skyldes tyveri fra bagagekarrusellen. Endelig har selskabet henvist til, at klagerens rejseaktivitet er medtaget i behandlingen af sagen. Det er selskabets opfattelse, at klageren har haft mange skader, selv om man tager rejseaktiviteten i betragtning.

Nævnet udtaler:
Uanset klagerens meget store antal forudgående rejsegodsskader finder nævnet, at selskabet ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at klagerens oplysninger om bortkomst af bagage er urigtige.

Derfor

b e s t e m m e s:

_____

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal yde forsikringsdækning for klagerens bortkomne bagage.

Marianne Højgaard Pedersen