769/07

Den 10. april 2007 blev i sag nr. 69.586:

xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en bortkommet bærbar computer og nogle parfumer. Endvidere klager hun over selskabet sagsbehandling.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for genstandene under henvisning til forsikringsbetingelserne, hvorefter pc-udstyr alene er dækket under flytransport, såfremt det medtages som håndbagage, og hvorefter genstande, der sendes særskilt, ikke er dækket under transport.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren i perioden den 2/8 2005 til den 22/1 2006 var på rejse til Israel. Ved hjemrejsen fra Tel Aviv lufthavn blev klageren i forbindelse med et sikkerhedstjek pålagt at aflevere computeren og parfumerne, og hun blev oplyst, at genstandene efter et yderligere tjek, ville blive eftersendt. Klageren modtog imidlertid aldrig genstandene.

Af kvitteringen for afleveringen fremgår:

"Dear passenger,

Due to security necessities, further checks will be required.
As a consequence, the shipment of your article will be delayed.

In order to complete the procedure, once you arrive at your final destination, address yourself to the airlines 'lost and found' counter.
Fill a standard airline 'lost baggage' complaint form, and submit your personal details, so you may receive the item within a few days."

I kvitteringen er feltet ud for "Article" er ikke udfyldt.

Endvidere har klageren som dokumentation fremlagt P.I.R. (Property Irregularity Report) samt kvittering for køb af den bortkomne computer og kvittering for køb af ny computer til erstatning for den bortkomne.

Det fremgår desuden af sagsakterne, at klageren har fået udbetalt erstatning på 8.470 kr. fra flyselskabet.

Klageren har over for nævnet i supplerende redegørelse vedlagt klageskema redegjort for sagen:

"**Sagsforløb i kontakten med Europæiske Rejseforsikring A/S**

1. I ugen efter min hjemkomst ringede jeg til Europæiske for at høre hvordan jeg skulle forholde mig. Medarbejderen jeg talte med hævdede først at jeg ikke var dækket for bagage i Danmark. Jeg gjorde opmærksom på at jeg havde tegnet ekstraforsikring for bagagedækning. Medarbejderen måtte så undersøge og ringe tilbage. Sluttelig fik jeg at vide at forsvunden bagage først kunne anmeldes når der var gået 3-4 uger.

2. Da tiden for anmeldelse nærmede sig, og da bagagen ikke var dukket op, ringede jeg til Europæiske for at få tilsendt en blanket til skadesanmeldelse. Jeg blev bedt om at anvende blanketten fra selskabets hjemmeside. Denne havde imidlertid ikke plads til alle oplysninger, og jeg måtte derfor ringe for anden gang for at bede om én. Jeg fik at vide at jeg bare kunne printe formularen fra nettet. Men formularen på nettet kunne ikke printes uden at man udfyldte den, så jeg måtte for tredje gang kontakte Europæiske - denne gang pr. mail ... - og fik så omsider tilsendt en formular, så jeg kunne anmelde skaden.

3. Den 20.2.06 indsendte jeg skadesanmeldelse til Europæiske ... samt alle relevante papirer såsom dokumentation fra lufthavn, P.I.R.-rapport, kopi af flybillet, kvittering for mistet computer og programmer ... samt kvitteringer for genanskaffelse ... Jeg modtog ikke nogen bekræftelse på om Europæiske havde modtaget min anmeldelse.

4. Den 27.2.06 ringede jeg til Europæiske for at spørge om man havde modtaget skadesanmeldelsen. Jeg fik at vide at der godt kunne gå et par uger inden sa-

gerne blev tastet ind og dermed registreret i systemet, men måske sidst på ugen...

5. Først i marts ringede jeg atter for at høre om anmeldelsen var modtaget. Denne gang var den blevet registreret, fik jeg at vide, men der kunne godt gå op til 5 uger før den blev behandlet...

6. Den 20.3.06 havde jeg endnu ikke hørt noget og sendte derfor en rykker til Europæiske. Jeg gjorde her opmærksom på at der nu var gået to måneder siden min hjemkomst, at jeg havde været nødt til at genanskaffe en ny computer, og at det var mange penge at lægge ud i flere måneder ... Jeg modtog aldrig noget svar på denne rykker.

7. Den 30.3.06 ringede jeg til Europæiske for at høre hvor langt de var kommet med sagsbehandlingen. Jeg fik nu at vide at de stadig behandlede sager som var ældre end min, så der kunne godt gå et par uger mere...

8. Den 7.4.06 sendte Europæiske svar ... Man returnerede de bilag jeg havde indsendt og afviste at dække de mistede genstande under henvisning til at pc-udstyr og lignende skal medbringes som håndbagage. Jeg sendte straks en mail ..., hvori jeg gjorde opmærksom på at genstandene faktisk havde været i håndbagagen, men at jeg havde været nødsaget til at efterlade dem på grund af lufthavnens sikkerhedspolitik, som jeg jo ikke havde indflydelse på.

9. Den 10.4.06 modtog jeg mail fra Europæiske: man bad mig indsende dokumentation for at jeg var blevet pålagt at aflevere genstandene i lufthavnen, og man lovede at så snart man havde modtaget denne, ville man vende tilbage til sagen ... Jeg mailede tilbage og gjorde opmærksom på at jeg allerede én gang havde sendt denne dokumentation, men at man havde returneret den. For ikke at forsinke sagsgangen vedhæftede jeg kopi af dokumentationen ..., ligesom jeg fremsendte fotokopi i brev. Derefter hørte jeg i flere uger ikke noget...

10. Den 27.4.06 modtog jeg svar fra Europæiske ..., hvori man atter afviste at erstatte de mistede genstande. I begrundelsen hævdede man at det ikke fremgik at jeg var blevet nægtet at medbringe genstandene i flyet. Dette på trods af dokumentationens tekst, hvor der bl.a. står: 'Due to security necessities, further checks will be required. As a consequence, the shipment of your articles will be delayed'. Endvidere hævdede man nu fra Europæiskes side at dokumentationen var utilstrækkelig. Dette på trods af at der i forsikringsbetingelserne for bagage kun er krav om en P.I.R.-rapport og fx kvittering for køb.

11. Jeg ringede efterfølgende til Europæiske og bad om at tale med skadesafdelingens leder. Men heller ikke her var det muligt at komme igennem. Jeg blev stillet om til en medarbejder som meddelte mig at lederen var enig i beslutningen, ikke var at træffe nu, osv.

Delvis erstatning fra flyselskab
Jeg har nu fået dækket del af tabet via El Al, som jeg fløj med ... Denne erstatning er dog kun på kr. 8.470 for mistet computer - det maksimumbeløb som lufthavnsselskaber benytter. Men mit samlede tab har været kr. 11.660 i anskaffelsespris, eller kr. 12.042 i genanskaffelsespris.

Beslutningsgrundlag og sagsbehandling hos Europæiske Rejseforsikring A/S
Ifølge Europæiskes forsikringsbetingelser nr. 120 fremgår det under punkt 29.9 at bortkomst af indskreven bagage skal anmeldes til transportør og dokumenteres i form af en P.I.R.-rapport, samt at man som dokumentation for genstandenes alder og værdi skal indsende kvittering, garantibevis eller lignende ... Der fremgår ikke noget krav om mere detaljeret dokumentation. Det er derfor min opfattelse at Europæiske har været erstatningspligtige, men at selskabet efterfølgende har opfundet nye krav til dokumentation for at undgå at dække tabet.

Hvad angår Europæiskes sagsbehandling, finder jeg den stærkt kritisabel. Man bliver gentagne gange afvist med skiftende begrundelser. Indsendt dokumentation returneres, hvorefter selskabet efterlyser dokumentation. Man modtager ikke svar på henvendelser, men må bruge en betragtelig tid på at følge op. Man får løbende at vide at der kan gå nogle uger mere. Dokumentationen tolkes vilkårligt eller ignoreres. Sluttelig afvises sagen under henvisning til detaljer som er mere vidtgående end forsikringsbetingelsernes krav.

Forventning til Europæiske Rejseforsikring A/S
På baggrund af det beskrevne forløb er det mit ønske at Europæiske Rejseforsikring A/S enten erstatter det restbeløb jeg har tabt og ikke fået dækket af flyselskabet - eller at man alternativt tilbagebetaler mine forsikringspræmier, da jeg efterhånden oplever at jeg har forsikret mig til ingen verdens nytte."

Selskabet har i svarskrivelse af 22/6 2006 anført:

"Da det ikke af det indsendte bilag fremgår at klageren er blevet pålagt at aflevere computer samt parfumer fastholder Europæiske afvisningen af klagerens erstatningskrav. ...

Europæiske finder ikke, at klagerens erstatningskrav skal dækkes af den tegnede forsikring, da genstandene er sendt særskilt og at klageren har været vidende om dette ...

Vi skal desuden understrege, at computere kun er dækket, når de medtages i håndbagagen. Da klagerens computer har været tjekket ind og dermed ikke medbragt i håndbagagen er dette erstatningskrav ikke dækket af forsikringen.

Subsidiært skal vi påpege, at klagerens erstatningskrav kun kan andrage DKK 9.649,00 og det resterende tab således er DKK 1.179,00, da forsikringen ikke dækker indirekte tab og således ikke yder erstatning for tillægsforsikring tegnet hos Fona samt software jf. 29.6.i.

Vi skal endvidere påpege, at genanskaffelsesprisen for en tilsvarende computer er DKK 8.239,00 og ikke som klageren har anført DKK 10.599,00. Klageren har genanskaffet en computer med 14" skærm, hvorimod den mistede computer kun havde en 12" skærm.

Indholdet af klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen. På den baggrund skal vi fastholde, at Europæiske Rejseforsikring A/S ikke skal dække klagerens erstatningskrav for mistede genstande, da genstandene var sendt særskilt og computere kun er dækket under flytransport, såfremt de medtages i håndbagagen, jf. pkt. 29.5.b samt pkt. 29.6.c."

Desuden oplyser selskabet i skrivelsen, at selskabets opfordring om at indsende dokumentation for, at hun var blevet pålagt at aflevere genstandene i forbindelse med sikkerhedstjekket, skyldes, at selskabet på baggrund af dette ville revurdere sagen med henblik på eventuel kulancedækning.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**KAPITEL 4**
Tillægsdækninger

BAGAGE og ULYKKE (personskade, dødsfald og tandskade)

29 BAGAGE

...

29.2 Hvilke genstande er omfattet af rejseforsikringen?
Rejseforsikringen omfatter de genstande, du medbringer på rejsen eller køber på opholdsstedet.

...

29.4. Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker

a) al form for tyveri og beskadigelse,

b) bortkomst af indskreven bagage - bagage anses først for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgning er stoppet, og bagagen ikke er fundet.

29.5 Begrænsninger

...

b) Fotoudstyr, videoudstyr, pc-udstyr og smykker er alene dækket under flytransport, såfremt disse medtages som håndbagage.

29.6 Undtagelser
Rejseforsikring dækker ikke

...

c) genstande, der sendes særskilt, idet disse ikke er dækket under transport, eller før du afhenter dem. Bagage, der sendes med tog op til 48 timer før din afrejse, betragtes ikke som bagage der sendes særskilt, og er derfor dækket af rejseforsikringen.

...

i) indirekte tab, herunder tab i forbindelse med misbrug af kredit-/hævekort eller rejsechecks.

...

29.9 I tilfælde af skade - krav til dokumentation

...

c) Ved bortkomst eller beskadigelse af indskreven bagage skal du foretage anmeldelse til luftfartselskabet eller anden transportør. Kvittering herfor skal sendes til Europæiske i form at en original P.I.R. (Property Irregulativ Report) eller anden dokumentation fra transportøren.

e) Du skal som dokumentation for effekternes alder og værdi sende originale kvitteringer, garantibeviser el. lign. original dokumentation til Europæiske. Endvidere skal det specificeres, hvilke effekter du kræver erstatning for. Du skal angive art, mærke, type, alder og købspris umiddelbart før skaden."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren af luftfartselskabet i forbindelse med et sikkerhedstjek i lufthavnen blev forhindret i at have sin bærbare computer og sine parfumer med som håndbagage. På dette grundlag finder nævnet, at klageren har krav på at få dækket genstandene, som var de medtaget som håndbagage.

For så vidt angår tabsopgørelsen finder nævnet, at tab af computerens software ikke er et indirekte tab, og at det dermed er dækket af forsikringen. Derimod er udgiften til tillægsforsikring tegnet hos Fona ikke forsikringsdækket.

Selskabet skal herefter genoptage sagsbehandlingen og udbetale klageren erstatning i det omfang, hendes tab ikke allerede er blevet dækket af transportøren.

Endelig finder nævnet, at selskabets sagsbehandling har været kritisabel.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at tabet af klagerens bærbare computer inkl. software og af hendes parfumer er dækningsberettiget, og skal herefter opgøre og udbetale klageren den hende tilkommende erstatning i det omfang, tabet ikke er blevet dækket af luftfartsselskabet. Erstatningsbeløbet skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftaleloven § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand