820/09

Den 25. maj 2009 blev i sag nr. 74.854:

xxxxx xxxxxxxx
xxxx xxxx xxxxx xxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Bupa Insurance Limited
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Bupa Insurance Limited, tidligere International Health Insurance danmark a/s, klager over selskabets udbetaling af erstatning som følge af bagageforsinkelse.

Selskabet henviser til, at det har udbetalt en erstatning på 3.000 kr. svarende til forsikringsbetingelsernes dækningsmaksimum. Selskabet har derudover efter sagens indbringelse for nævnet tilbudt klageren en yderligere kulancemæssig dækning på 2.000 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren i skadeanmeldelse af 5/12 2007 til selskabet anmeldte, at hendes bagage havde været forsinket ved ankomsten til hendes destination. Af skadeanmeldelse fremgår bl.a.:

"**OPLYSNINGER OM REJSEN**

Rejsens formål	Ferie		Erhverv		Kombineret ferie/erhverv		*Uddannelse*
Rejsens mål *Boston, USA*							
Afrejsedato *17. august 2007*			Planlagt hjemkomstdato *22. december 2007*				

OPLYSNINGER OM SKADEN

Hvornår ankom du til rejsemålet?	Dato *17. august 2007*	Kl. *20.20*
Hvornår fik du din bagage udleveret?	Dato *9. oktober 2007*	Kl.

"

Selskabet anførte som følge heraf i mail af 12/12 2007 til klageren:

"Vi bekræfter modtagelsen af dine regninger og har refunderet disse efter gældende refusionstakster.

Din skade er kun at betragte som en bagageforsinkelse, hvor du jf. 17.1 dækkes med erstatningskøb på max DKK 600 de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst.

Vi vedlægger refusionsopgørelse og overfører DKK 3000 til din bank."

Klageren anførte herefter i mail af 12/12 2007 til selskabet:

"Da jeg fandt ud af at min bagage var forsinket ringede jeg til jeres kontor for at få at vide hvorledes I ville erstatte det. Jeg fik at vide, at I ville erstatte op til 10.000 kr. og eftersom der allerede var gået fem dage havde jeg på daværende tidspunkt 3.000 kr. til rådighed. Da jeg efter ca. 10 dage havde modtaget min første kuffert og endnu ikke havde brugt alle 10.000 kr. ringede jeg endnu en gang for at høre om jeg stadig ville modtage penge når nu min første kuffert var fundet, men ikke den anden. Det fik jeg at vide, at jeg kunne.

Derfor står jeg nu og er temmelig forvirret og skuffet over dit svar. Jeg blev lovet, at I ville erstatte køb for 10.000 kr., hvorfor jeg nu mangler kompensation for de resterende 7.000 kr.

Jeg håber meget på din forståelse og vil opfordre dig til at gennemse tidligere telefonsamtaler hvis der skulle være nogen tvivl."

Selskabet anførte i mail af 13/12 2007 til klageren:

"Hvis du kigger i dine forsikringsbestemmelser, vil du kunne se, hvordan vores dækninger i forbindelse med henholdsvis forsinket bagage og bortkommen bagage erstattes.

Når der som i dit tilfælde er tale om en bagageforsinkelse, vil max kunne kompenseres for Dkk 600 pr. dag i 5 dage = DKK 600 jf. § 17.1

Den kompensation, som du fejlagtig forholder dig til, erstatter bortkommen bagage med DKK 10000 jf. § 16.1. For at betingelsen for at få denne kompensation, skal bagagen enten være erklæret endelig bortkommen af luftfartsselskabet eller der skal være gået mindst en måned fra det tidspunkt, hvor bagagen forsvandt.

Jeg har kigget på din sag igen, og kan ikke se en eneste oplysning tilført din police angående den aktuelle sag.

De oplysninger som du hævder et skulle have fået telefonisk af firmaet strider så meget mod vores faktiske policebetingelser som beskrevet ovenfor, også fordi, at en forsinket bagage kompensation ikke udelukker erstatning for bortkommen bagage senere. Vores telefonskaderådgivere er fuldt bekendt med alle vores policedækninger og jeg undrer mig meget over, at du ved to henvendelser til firmaet skulle have fået samme fejlinformation, samt endvidere en undren over, at der i ingen af tilfældene er lavet et notat om henvendelserne i din police, hvilket er almindelig procedure ved alle telefoniske henvendelser.

Jeg vil derfor bede dig om at vende tilbage med dato og ca. tidspunkter for dine opkald til IHI. Vi optager alle telefonsamtaler og vil kunne gennemgå båndende, for at få klarhed over disse uoverensstemmelser."

Klageren har ved skrivelse af 15/10 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det skal yde en samlet dækning svarende til 10.000 kr. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Jeg fløj til Boston den 17. august 2007, men mine to kufferter dukkede først op henholdsvis cirka ti dage og 53 dage senere.
>
> Den 20. august ringede jeg til IHI for at få oplyst, hvorledes jeg var stillet i forhold til erstatning, idet mine forsikringspapirer lå i en af de manglende kufferter. Under denne samtale blev jeg oplyst, at jeg ville få udbetalt 600 kr. om dagen indtil den maksimale erstatning på 10.000 kr. var nået eller bagagen dukkede op. Da jeg efter cirka ti dage modtog min første kuffert ringede jeg igen for at sikre mig, at jeg stadig ville modtage 600 kr. om dagen. Svaret lød, at jeg naturligvis fortsat ville modtage erstatning, da min anden kuffert stadig ikke var dukket op.
>
> Efter at have indsendt min skadesanmeldelse modtager jeg en mail fra en IHI-medarbejder, der kan oplyse mig om, at jeg kun er berettiget til et totalbeløb 3.000 kr. Det bliver jeg naturligvis temmelig forvirret over og tjekker mine forsikringspapirer, som jeg på det tidspunkt har modtaget. Af disse fremgår det, at medarbejderen faktisk har ret i sin tilbagemelding. Det, som jeg finder utilfredsstillende, er at jeg to gange modtager misvisende informationer. Første gang får jeg at vide, at jeg kan bruge op til 10.000 kr., og anden gang meddeler de mig, at jeg fortsat kan bruge 600 kr. om dagen skønt de 3.000 kr., som viser sig at være max beløbet for forsinket bagage, for længst er nået. Jeg blev altså lovet, at IHI ville erstatte køb for op til 10.000 kr., hvorfor jeg mangler kompensation for de resterende 7.000 kr.
>
> I mit svar til IHI-medarbejderen beder jeg hende om at gennemgå tidligere telefonsamtaler for at få opklaret om jeg har modtaget forkert information eller om jeg skulle have misforstået den information, som jeg har fået. Hertil oplyser jeg cirka tidspunkter for mine telefonopringninger. Til dette svarer medarbejderen følgende i sin mail: *'vores undersøgelse af de påstande urigtige informationer, som du skulle have modtaget fra vores alarm, har vi ikke kunne finde frem til nogen, som kan genkalde sig denne sag - endsige have givet disse misvisende oplysninger.'* Det vidner om, at medarbejderen ikke har gennemgået telefonsamtalerne inden hun afsluttede sagen, hvilket jeg finder urimeligt, idet sagen afhænger af disse. Desuden beskriver medarbejderen, at det er en betingelse, at mine spørgsmål omhandler den konkrete situation. Til det kan jeg kun sige, at jeg naturligvis ikke har haft noget andet i tankerne end min konkrete situation og eftersom jeg har oplyst mit policenummer ved begge telefonsamtaler, mener jeg ikke, at det kan være rimeligt, at jeg skal straffes for, at *'der ikke er tilgået nogen skriftlige notater til sagen.'*
>
> I sin mail, argumenterer IHI-medarbejderen følgende: *''Når der som i dit tilfælde er tale om en bagageforsinkelse, vil max kunne kompenseres for Dkk 600 pr. dag i 5 dage = DKK 600 jf § 17.1 Den kompensation, som du fejlagtig forholder dig til, erstatter bortkommen bagage med DKK 10000 jf. § 16.1 For at betingelsen for at få denne kompensation, skal bagagen enten være erklæret endelig bortkommen af luftfartsselskabet eller der skal være gået mindst* ***en måned fra det tidspunkt, hvor bagagen forsvandt.****'*
>
> Som jeg skriver i mit svar til medarbejderen, mener jeg stadig, at jeg er berettiget til en kompensation på 10.000 kr. uanset om jeg har misforstået informationen eller ej, idet min bagage netop har været forsvundet i mere end en måned. Som jeg også skriver til hende, går jeg ud fra, at det er uden betydning, at jeg fik min første kuffert tidligere, idet jeg ved mit andet

telefonopkald fik at vide, at IHI ville yde kompensation selvom min første kuffert var dukket op.

Efter mailkorrespondancen med IHI-medarbejderen sender jeg på hendes opfordring en klage til skadeschefen. Han er af samme holdning som hende og nægter fortsat at gennemgå telefonsamtalerne. I forhold til definitionen af bortkommen bagage udtaler skadeschefen, at hans medarbejder 'da må have ment noget andet' og at reglen om en måned ikke findes. Han kan omvendt ikke redegøre for hvad forsikringsselskabets regler er for hvor lang tid der faktisk må gå, før bagagen betragtes som bortkommen. For mig virker det mærkeligt hvis IIII ikke har nogen grænse for hvornår forsinket bagage overgår til forsvundet bagage - hvad gør man når der er gået et år? At jeg har hans medarbejders ord på skrift forholder skadeschefen sig ikke til. Efter flere telefonsamtaler går skadeschefen langt om længe med til at gennemgå telefonsamtalerne samt indsætte yderligere 2.000 kr. på min konto. Jeg har hverken set de 2.000 kr. eller hørt noget fra forsikringsselskabets side - heller ikke da jeg skrev til skadeschefen, at hvis jeg ikke hørte fra ham inden for en uge, ville jeg tage sagen op i Forsikringsankenævnet. Men at have har tænkt sig at kompenserer med yderligere 2.000 kr. vidner om, at der faktisk er begået en fejl.

På baggrund af ovenstående redegørelse finder jeg det rimelig at klage over sagens afgørelse. Først og fremmest har jeg gentagne gange har fået misvisende informationer omkring mine rettigheder. Jeg erkender, at det er svært at bevise, eftersom IHI nægter at gennemgå telefonsamtalerne, skønt de ved hvert opkald oplyser at alle samtaler optages. Jeg mener, at den største fejl ligger i at IHI-medarbejderen direkte skriver, at man er berettiget til fuld erstatning ved bortkommen bagage, der defineres ved at *'der skal være gået mindst en måned, fra det tidspunkt, hvor bagagen forsvandt.'* I mit tilfælde gik der 53 dage, hvorfor jeg mener, at jeg berettiget til den fulde erstatning på 10.000 kr."

Selskabet har ved skrivelse af 5/11 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Den 12. november 2007 modtager vi fra SB skadeanmeldelse (bilag …) printet fra internettet, bilagt regninger for et beløb svarende til ca. USD 550, [1550?] eller ca. DKK 10.000,-. Da dette ikke er den korrekte skadeanmeldelse og den, naturligt nok, derfor ikke er udfyldt fyldestgørende, udbeder vi os den 23. november 2007 den korrekte skadeanmeldelse (bilag …) udfyldt, hvilken vi modtager den 10. december 2007.

Vi havde ikke endelig vurderet de indsendte regninger, men kan nu konstatere at der bl.a. er foretaget indkøb som ikke falder ind under betegnelsen beklædning, toiletartikler eller livsnødvendig medicin, samt at indkøbene er foretaget i perioden 19. august 2007 til 10. oktober 2007.

Den 12. december 2007 overfører vi DKK 3.000 til SB's bankkonto og informerer samtidig SB pr. e-mail (bilag …), at det er den maksimale erstatning for forsinket bagage, i henhold til de gældende forsikringsbetingelsers § 17.1.

Senere samme dag svarer SB tilbage på e-mail, at hun i forbindelse med bagageforsinkelsen kontaktede IHI for at få at vide hvordan hun skulle forholde sig. Ifølge SB fik hun oplyst, at 'vi ville erstatte op til DKK 10.000 ved forsinket bagage og da der allerede var gået 5 dage havde hun på daværende tidspunkt DKK 3.000,- til rådighed. Da jeg efter ca. 10 dage havde modtaget min første kuffert og endnu ikke havde brugt alle DKK 10.000,- ringede jeg endnu

en gang for at høre om jeg stadig ville modtage penge når nu min første kuffert var fundet, men ikke den anden. Det fik jeg at vide, at jeg kunne.'

Den 13. december 2007 svarer vores sagsbehandler tilbage til SB på e-mail, at forsikringen dækker maksimalt DKK 600,- pr. dag og DKK 3.000,- i alt. Endvidere oplyses det, at den kompensation som SB tror sig berettiget til, er erstatning for bortkommet bagage DKK 10.000,- og at betingelsen for at denne kan udbetales er, at bagagen skal være erklæret endelig bortkommet af luftfartsselskabet, eller der skal være gået mindst en måned fra det tidspunkt bagagen blev anmeldt som forsinket.

Samtidig oplyser vores sagsbehandler, at de oplysninger som SB hævder at have fået telefonisk af THI, strider så meget mod vores faktiske policebetingelser som beskrevet ovenfor. Vores medarbejdere er fuldt bekendt med vores dækninger og vi undrer os meget over, at SB ved to henvendelser til IHI skulle have fået samme fejlinformation og at der i ingen af tilfældene er lavet et notat om henvendelserne på hendes police, hvilket er almindelig procedure ved alle telefoniske henvendelser.

Vores sagsbehandler anmoder derfor SB om, at vende tilbage med dato og ca. tidspunkter for hendes opkald til IHI, da alle telefonsamtaler optages og vi vil derefter kunne gennemgå båndene, for at få klarhed over disse uoverensstemmelser.

Den 14. december 2007 vender SB tilbage med oplysning om, at hun mener at have ringet første gang den 20. august sidst på eftermiddagen og herefter igen ca. 10 dage senere. Vi står uforstående overfor de datoer der bliver nævnt, idet SB tidligere har oplyst, at hun kontaktede os første gang 5 dage efter forsinkelsen, hvilket ikke stemmer overens med at bagagen er forsinket ved ankomst den 17. august 2007? Samtidig fremgår det af anmeldelsen (bilag …) til luftfartsselskabet at datoen er den 16. august 2007, altså dagen før ankomst?

Uanset datoerne forsøger vi at finde de omtalte telefonopkald, hvilket desværre er forgæves, og vi kan stadig ikke finde noget dokumentation nogen steder på, at SB har kontaktet os flere gange, hvilket som tidligere nævnt, er normalt i forbindelse med telefoniske henvendelser hertil.

Den 20. december 2007 fastholdes vores tidligere afvisning af yderligere dækning, idet der ikke foreligger dokumentation for, at vi skulle have givet SB fejlagtige informationer, og fra det faktum at SB ikke kan oplyse navne eller nøjagtige tidspunkter for hendes opkald. Endvidere oplyser vi, at de oplysninger SB mener at have fået ligger så langt fra vores dækninger i betingelserne, at det ikke virker sandsynligt, at nogle af vores medarbejdere skulle have informeret så fejlagtigt to gange uafhængig af hinanden.

Endelig gør vi opmærksom på, at erstatning for bortkomst af bagage ikke er relevant på dette tidspunkt, da SB har modtaget sin bagage og SB først har kontaktet os efter bagagen er fremkommet.

Den 22. januar 2008 sender undertegnede en e-mail (bilag …) til SB med oplysning om, at jeg har gennemgået sagen og mener den er behandlet korrekt og ikke finder anledning til at ændre på vores tidligere afgørelse. Dette begrundes med de ovennævnte forklaringer om bl.a. manglende navne, tider, dokumentation på kontakt til IHI, samt at man ved tegning af forsikringen får oplyst at man bør printe og medbringe forsikringsbetingelserne på rejsen. Samtidig lover undertegnede at kontakte SB efter den 4. februar 2008 når jeg er tilbage fra ferie.

Efterfølgende kontakter undertegnede SB, men kan i øvrigt ikke genkende den fremstilling SB anfører i sin anmeldelse til Ankenævnet. Dog vil jeg medgive, at undertegnede på et tidspunkt i samtalen oplyser, at hvis vi skulle give yderligere erstatning, ville det maksimalt kunne dreje sig om DKK 2.000,-, idet det svarer til den maksimale erstatning ved forsinket bagage på vores andre rejseprodukter. Hvis SB har fået den opfattelse, at vi dermed anerkendte at ville udbetale yderligere DKK 2.000,- så er det beklageligt og kunne tyde på, at undertegnede ikke har forklaret sagen tydeligt nok. På baggrund af dette udbetaler vi nu yderligere DKK 2.000,- pr. kulance. Vi gør dog opmærksom på, at det ikke er en anerkendelse af, at SB er berettiget til yderligere erstatning.

Konklusion
På baggrund af ovenstående og med henvisning til ovenstående, må vi fastholde vores afgørelse om maksimalt at udbetale DKK 3.000,- for forsinket bagage i henhold til forsikringens normale dækning. Grundet tvivl opstået hos SB i forbindelse med samtale med undertegnede har vi dog valgt at yde en yderligere erstatning på DKK 2.000,- pr. kulance.

Der foreligger ingen oplysninger i IHI's systemer der kan dokumentere SB's første to henvendelser til IHI. Endvidere kan SB ikke oplyse hvem hun har talt med, hvilke datoer hun nøjagtig har ringet. Samtidig har SB oplyst, at hun har været i besiddelse af sine forsikringspapirer og dermed udskrevet dem i forbindelse med tegning af policen på internettet, men at hun havde lagt dem i den ene af de kufferter der var forsinket.

Vi har ingen kontakt med SB før vi modtager hendes skadeanmeldelse i december måned 2007, hvilket er næsten tre måneder efter bagageforsinkelsen og lang tid efter begge kufferter er modtaget. Vi mener derfor ikke at SB er berettiget til yderligere erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 16 BAGAGE (TILLÆGSDÆKNING)**
16.1
Hvis der er tegnet tillægsdækning for bagage, yder Selskabet erstatning for følgende genstande tilhørende forsikrede på dennes rejse uden for bopælslandet: Bagage, rede penge, rejsebilletter, rejsechecks, kreditkort, værdipapirer og pas. Som beskrevet i nedenstående dækningsskema, gælder følgende begrænsninger:

Alle beløb er i DKK

Årsag/Genstand	**Bagage**
…	
Bortkomst eller beskadigelse af dokumenteret indskrevet bagage	10.000
…	

§ 17 FORSINKET BAGAGE (TILLÆGSDÆKNING)
17.1
Hvis der er tegnet tillægsdækning for forsinket bagage, dækker forsikringen rimelige erstatningskøb af beklædningsgenstande, toiletartikler samt livsnødvendig medicin i tilfælde, hvor indskreven bagage er forsinket mere end 5 timer i forhold til forsikredes ankomst til bestemmelsesstedet uden for bopælslandet. Der ydes erstatning for indtil DKK 600 anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst, så længe bagagen er forsinket. Det maksimale beløb, DKK 600, kan ikke anvendes på forskud. Erstatningskøb skal være foretaget inden bagagens fremkomst til forsikrede."

7. 74.854

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, da denne findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og da det ikke af klageren er sandsynliggjort, at hun har modtaget et telefonisk dækningstilsagn på en samlet dækning for bagageforsinkelse på 10.000 kr.

Herefter, og idet klageren ikke har lidt et tab som følge af bortkomst og således ikke kan få dækning herfor,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen