831/09

Den 16. november 2009 blev i sag nr. 75.655:

xxxxx xxxx
xxxxxxxxxx xx xxx xxx
xxxx xxxxx 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 haft Årsrejseforsikring i Europa i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at dække bortkommet bagage i forbindelse med hendes rejse til Paris i perioden 18/9 - 21/9 2006.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at omfanget af det anmeldte rejsegods ikke er sandsynligt, og at klager efter selskabets opfattelse har forsøgt at begå forsikringssvindel ved at indsende kvitteringer på effekter, som hun også har søgt erstatning for hos et andet forsikringsselskab i 2005. Hun har anmeldt et krav på 30.648,12 kr.

Efter modtagelsen af klagerens skadeanmeldelse den 30/10 2006 foranledigede selskabet sagen undersøgt nærmere ved selskabets specialist, da kravet blev anset for højt. Specialisten har i undersøgelsesrapport af 9/1 2007 bl.a. anført:

> "Der foreligger i sagerne:
>
> Opgørelse over mistede effekter
> PIR-rapport
> Faktura fra [rejseselskab] vedr. flybillet Billund - Gatwick og retur samt Billund - Paris samt retur.
> Af fakturaen ses afrejsedato den 4. september 2006. Fakturaen er udskrevet til [en anden person end klageren].

2. 75.655

Diverse kvitteringer for indkøb i ind- og udland samt kontoudtog der vedr. indkøb i hhv. London og Paris i september måned 2006
…
Skl. blev med baggrund i oplysningerne i dokumentet fra [rejseselskabet] anmodet om nærmere at redegøre for den på rejseplanen anførte rejseaktivitet.

Skl. oplyste herefter, at hun og hendes mand bruger en del af deres ferier til Storby-ferier, hvilket også var tilfældet i 2006.
De bruger altid at tage 4 overnatninger samt ud- og hjemrejsedag.

I september måned havde de først 4 overnatninger i London, derefter 4 overnatninger i New York og sluttelig 4 overnatninger i Paris. De har dog efter hver rejse været tilbage over Billund. Dette er årsagen til, at rejseplanen fra [rejseselskabet] ser ud som den gør. Rejsen til New York blev ikke arrangeret via [rejseselskabet] men via andet rejsebureau.

Skl. oplyste, at rejsen til Paris udgik fra Billund og skulle være afsluttet der, men af forskellige årsager, blev de sendt til København og de måtte derefter leje bil for at komme til Billund, hvor deres egen bil holdt, eller skulle de have en overnatning i København, og det ønskede de ikke. Skl. oplyste, at denne ekstra omkostning p.t. forhandles med Sterling og FDM.

Skl. oplyste, at de ved afrejsen fra Paris checkede 2 rejsetasker ind som rejsegods.
Da de ankom til Københavns Lufthavn ventede de på bagagen men den kom aldrig frem, hvorfor de henvendte sig til bagageservicekontoret.
Der opstod lidt usikkerhed omkring bagagen, idet der blev konstateret, at der var et spring mellem numrene på kvitteringerne (…70 og …72), men skl. kunne forklare, at der ikke var checket anden bagage ind mellem deres og de havde kun de 2 stk. bagage med.
Der blev optaget rapport, hvor de oplyste i hoveddele, hvad der befandt sig i bagagen. De fik udleveret en PIR-rapport som kvittering for anmeldelsen.

Bagagen er dog ikke senere kommet frem.

Skl. oplyste, at de 2 kufferter var bløde kufferter - ikke sportstasker og begge var sorte.
…
Skl. er foreholdt, at jeg finder omfanget af tøj rimeligt stort henset til alene 4 døgns ophold i Paris. Denne vurdering kunne skl. slet ikke dele, idet hun oplyste, at hun på en storby-ferie altid medbringer meget tøj henset til at de besøger museer og lignende seværdigheder. De spiser ude og går i teatre og derfor er det nødvendigt med flere tøjskift om dagen - sådan er hun nu engang skruet sammen . Der er naturligvis tøj, som hun ikke kommer til at bruge på netop den aktuelle ferie, men det ændrer ikke på det faktum, at hun medbringer ret så meget tøj for at være på den sikre side.
…
Fra … **Rejseforsikring** er modtaget mail hvoraf fremgår, at skl. har anmeldt at have mistet en kuffert den 30.3.2005 - skadenummer …1. - Ved efterfølgende kontakt til […Rejseforsikring] er oplyst, at kravet er afvist, da man ikke fandt rimelighed i bagagens omfang. Man har tilbagesendt de af skl. fremsendte kvitteringer, men de findes i kopi i sagen.

Fra … **forsikring** er modtaget mail hvoraf fremgår, at skl. under pol.nr. …4 har anmeldt rejseskade - bortkomst af bagage den 23.7.2002 i forbindelse med flyrejse fra Paris. Det fremgår, at der var sparsomt dokumentation i sagen og at der er udbetalt samlet kr. 47.820.- i erstatning.

3. 75.655

Fra [et tredje forsikringsselskab] er foreløbig oplyst, at der er anmeldt 3 rejseskader, hvoraf de 2 er bortkommet bagage i 2001 og 2003 og hver skade er dækket med max-dækning på kr. 20.000.- Der vil efterfølgende blive fremsendt mail desangående.

Skl. [klageren] har således anmeldt at have mistet bagage i 2001, 2002, 2003, 2005 og 2006 og i alle tilfældene med rimelig store erstatningskrav.
…
Jeg har den 9. marts 2007 rettet henvendelse til … Rejseforsikring …, der herefter udleverede en kopi af den af skl. i 2005 anmeldte skade - bortkomst af kuffert med indhold af beklædning m.v. alt til anmeldt værdi af kr. 33.781.-.
Da anmeldelsen er afvist er originalkvitteringerne tilbagesendt til skl. men i sagen foreligger samtlige kvitteringer i kopi.

Ved en gennemgang af de kvitteringer i kopi, der er udleveret fra [… Rejseforsikring] og sammenholdt med originalkvitteringerne modtaget i herværende sag fandtes i alt 8 kvitteringer, der tidligere har været fremsendt til [… Rejseforsikring] som dokumentation for mistet under rejse den 30.3.2005 fra Tyrkiet til Danmark og som nu sendes som originaldokumentation for effekter, der er mistet d. 21.9.2006 i forbindelse med hjemrejse fra Paris.
Det drejer sig om følgende:
Kvittering fra forretningen I.G. - mærket Bon 04 - og vedr. køb af kjole den 24.6.2004 for kr. 3200,-

Kvittering fra forretningen I.G. - mærket Bon 05 - og vedrører køb af kjole den 16.3.2005 for kr. 2000,-

Kvittering fra forretningen I.G. - mærket Bon 05 - og vedrører køb af nederdel den 8.3.2005 for kr. 2350.-

Kvittering fra forretningen I.G. - mærket Bon 05 - og vedrører køb af kjole den 16.3.2005 for kr. 2000.-

Kvittering fra forretningen Z. - mærket Bon 04 - og vedr. køb af jakkesæt den 23.2.2004 for kr. . 1278.-

Kvittering fra forretningen I.G. - mærket Bon 04 - og vedrører køb af kjole den 25.2.2004 for kr. 2000.-

Kvittering fra forretningen N.N. - mærket Bon 04 - og vedrører køb af jakke den 6.-2.2004 for kr. 523,50

Kvittering fra forretningen I.S. - mærket Bon 05 - og vedrører køb af varer uden kode for kr. 1170.-

De enkelte kvitteringer på fortegnelse over genstande er sammenholdt således.

Bilagsnr. i opgørelse til Europæiske	Bilagsnr. i opgørelse til […Rejseforsikring]
23	5
24	4
25	2
26	1
29	12
33	9

34	16
35	28

Det samlede beløb for de kvitteringer, der tidligere i 2005 er afvist af [… Rejseforsikring] og nu i 2006 fremsendt til Europæiske andrager kr. 14.671.-

Skl. S. har således bevidst søgt at opnå erstatning for effekter, der ikke har været med på turen fra Paris, idet de året før var mistet på rejse fra Tyrkiet til Danmark."

På baggrund af undersøgelsesrapporten afviste selskabet at yde forsikringsdækning og anmeldte den 19/3 2007 klageren for forsikringssvindel til politiet. Af anmeldelsen fremgår bl.a.:

"I forbindelse med behandlingen af skadeanmeldelsen er konstateret, at [klageren] den 30.4.2005 til … Rejseforsikring har indsendt skadeanmeldelse vedr. mistet bagage i forbindelse med hjemrejse den 30. marts 2005 fra Tyrkiet til København. I forbindelse med udfærdigelsen af skadeanmeldelsen har [klageren] udarbejdet fortegnelse over mistede ejendele og hun har dokumenteret sit erstatningskrav ved fremsendelse af kvitteringer/bon for køb af bl.a. tøj. Kvitteringerne var fremsendt i original form.

… Rejseforsikring har imidlertid afvist kravet og herefter tilbagesendt de fremsendte kvitteringer til [klageren] I sagen hos [… Rejseforsikring] forefindes kopier af de til sagen fremsendte kvitteringer/bon.

Det er nu i forbindelse med undersøgelsen konstateret, at [klageren] i skadeanmeldelsen til Europæiske Rejseforsikring som dokumentation for sit krav har fremsendt kvitteringer/bon for tøj, mistet i forbindelse med hjemrejsen fra Paris den 21. september 2006, men at nogle af disse kvitteringer/bon tidligere har været fremsendt til … Rejseforsikring den 30.4.2005 som dokumentation for tøj, mistet den 30. marts 2005 under hjemrejse fra Tyrkiet.

De kvitteringer/bon, der tidligere har været fremsendt til … Rejseforsikring og som nu er fremsendt som dokumentation for erstatningskrav andrager kr. 14.671.- og vedrører køb af kjole til kr. 3200.-, kjole til kr. 2000.-, nederdel til kr. 2350.-, jakke til kr. 2150.-, kjole til kr. 2000.-, jakkesæt til kr. 1278.-, jakke til kr. 523.50, samt løbetøj til kr. 1170.-.

Med baggrund i ovenstående er det herefter Europæiske Rejseforsikrings opfattelse, at [klageren] i strid med sandheden har anmeldt at have mistet konkrete beklædningsdele under hjemrejse fra Paris den 21.9.2006, idet netop disse konkrete beklædningsdele allerede var anmeldt bortkommet i forbindelse med hjemrejse fra Tyrkiet den 30.3.2005."

Politiet har i skrivelse af 26/10 2008 til selskabet meddelt, at påtale for overtrædelse af straffelovens § 279, jf. § 21 er opgivet. Politiet har som begrundelse for opgivelsen bl.a. anført:

"Jeg har ved min afgørelse navnlig lagt vægt på, at sigtede har nægtet at have forsæt til bedrageri. Sigtede er afhørt om forholdet den 18. marts 2008 og forklarede, at hun fandt det svært at finde rundt i de forelagte kvitteringer, idet hun ikke havde nogen systematik i sine kvitteringer, og det beror således på rod at fejlen er opstået. Ved genafhøring den 9. april 2008 forklarede sigtede, at hun ikke smed de tilbagesendte kvitteringer fra … Rejseforsik-

ring væk, da hun overvejede at klage over afgørelsen. Selvom hændelsesforløbet er påfaldende, finder jeg dog ikke, at det er muligt at modbevise sigtedes forklaring, og på baggrund heraf finder jeg ikke, der kan føres bevis for, at sigtede har haft forsæt til bedrageri."

Selskabet har i skrivelse af 23/1 2009 til klageren fastholdt sin afgørelse, idet rettens afgørelse ikke ændrede på selskabets stillingtagen i sagen.

Over for nævnet har klageren i klage af 16/2 2009 krævet udbetaling af penge og har til støtte herfor anført:

"Efter at være blevet anklaget og det har været via rettens vej, finder jeg det rimeligt, at sagen tages op igen jfr. brev af 15. nov. 08."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 10/3 2009 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Selskabet har afslået at dække klagers anmeldte krav ud fra følgende betragtninger:

- Selskabet finder det usandsynligt, at klager på en rejse på 4 dage medbringer en bagage med så mange effekter som anmeldt
- Selskabet kan dokumentere, at klagere har indsendt dokumentation for bortkomne effekter, som ifølge klagers egen skadeanmeldelse til [… Rejseforsikring]også er bortkommet i 2005 på rejse til Tyrkiet
- Ud fra erfaring finder selskabet det meget lidet sandsynligt, at samme person er ude for at miste sin bagage så mange gange

Konklusion
På basis af ovenstående udredning mener selskabet således at have fremlagt dokumentation for og argumenteret for, at klager har forsøgt at opnå erstatning for effekter, som klager ca. 1 år forinden hos et andet selskab havde anmeldt bortkommet. Selskabet mener således, at klager har forsøgt at begå forsikringssvig (FAL § 23)."

Der har efterfølgende været ført nogen korrespondance, uden at dette har bibragt sagen afgørende nyt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**23 BAGAGE**
23.0 Forsikringssum (fastsat i 2001)
Individuel: DKK 10.000,-.
Familie: DKK 25.000,- pr. familie - maksimalt DKK 10.000,- pr. person.
…
23.6 Undtagelser
…
g) hvis dokumentation ikke fremskaffes i de tilfælde, hvor det er sædvanligt og normalt at man kan dokumentere sit tab."

6. 75.655

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette gælder, uanset at det ikke udtrykkeligt er udtalt i forsikringsbetingelserne.

Nævnet har gennemgået sagen og kan på det foreliggende grundlag ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand