848/10

Den 25. juni 2010 blev i sag nr. 77.401:

xxxxx xxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx xx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Bupa Denmark, filial af Bupa
Insurance Limited, England
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Årsrejseforsikring hos Bupa Denmark, er utilfreds med, at selskabet ikke har refunderet hans udgift til porto til et rekommanderet brev til selskabet.

Klageren har i supplerende redegørelse vedlagt klageskrivelse af 6/12 2009 til nævnet anført:

> "Det kan måske umiddelbart virke underligt at indgive en klage for et beløb på kr. 81.00, og samtidig måske påføre sig selv en udgift til klagegebyr på kr. 150.00.
> Det er da heller ikke det økonomiske aspekt der er det afgørende motiv i denne klage, men skal mere ses som et forsøg på at ændre ihi Bupa portopolitik fremadrettet.
> Når Ihi Bupa har en politik med, kun at sagsbehandle ud fra original dokumentation, hvilket som udgangspunkt er fair nok, så må ihi Bupa efter min mening også være medvirkende til at denne dokumentation kommer så sikkert frem som muligt.
> Dette kan efter min mening bedst gøres ved at sende papirerne i et rekommanderet brev. Som jeg har forstået ihi Bupa betingelser, så ville der hvis den originale dokumentation blev fremsendt i et almindeligt brev og dette brev gik tabt i Post Danmarks store maskineri, hvilket sker med jævne mellemrum, så kunne der ikke ske en sagsbehandling da der ikke længere var nogen originalt dokumentation at sagsbehandle ud fra.
> Mørke mænd/kvinder kunne måske ligefrem forledes til at tro, at ihi Bupa kunne have en ikke ringe økonomisk interesse i, at original dokumentation fra tid til anden gik tabt. Sådanne mørke tanker kunne på denne måde helt elimineres.
> Jeg mener derfor det er signifikant i sagsbehandlingsprocessen, at breve komme så sikkert frem som muligt, og jeg forstår faktisk ikke helt bevæggrunden til at ihi Bupa ikke vil bidrage aktivt til dette. Jeg nægter at tro på at det kan være udgiften til rekommanderet porto der er det afgørende kardinalpunkt for ihi Bupa
> Formålet med denne klage er, at få medhold i at ihi Bupa bør betale portoen til et rekommanderet brev når der fremsendes original dokumentation."

Selskabet har i svarskrivelse af 30/12 2009 over for nævnt gjort gældende:

"I [klagerens] brev af den 6. december i år til Ankenævnet for Forsikring angives der indtil flere synspunkter, som [klageren] mener understøtter hans klage, uagtet det faktum, at en dækning af portoudgifter ikke er indeholdt i forsikringsdækningen.

[Klageren] angiver bl.a. det synspunkt, at *almindelige breve med jævne mellemrum går tabt i Post Danmarks store maskineri* hvilket han mener fører til, at der derefter ikke vil ske en sagsbehandling grundet manglende original dokumentation.

Som kommentar hertil kan det oplyses, at Selskabet på trods af mange års erfaring med Post Danmark - og daglig modtager af rigtig mange breve - utrolig sjældent oplever post der forsvinder. I de meget sjældne tilfælde Selskabet oplever, at post er gået tabt gøres der altid et forsøg på, at hjælpe kunden på vej til, hvis muligt, at finde alternative måder at fremskaffe dokumentation for erstatningskravet.

Ligeså angiver [klageren], citat; *at mørke mænd/kvinder ligefrem kunne forledes til at tro, at ihi Bupa kunne have en ikke ringe økonomisk interesse i; at original dokumentation fra tid til anden gik tabt.* Hvad og hvem [klageren] henviser til med betegnelsen *mørke mænd/kvinder* i skrivende stund Selskabet ubekendt. Dog må vi pointere, at hvis [klageren] mener, at dette er en praksis som Selskabet benytter sig af, må vi på det kraftigste tage afstand fra en sådan ubegrundet og udokumenteret påstand om ulovlig håndtering af postforsendelser.

Havde [klageren] forud for afsendelse af sin skadeanmeldelse kontaktet Selskabet, og angivet sin bekymring for Post Danmarks brevhåndtering, ville Selskabet have anbefalet ham at gemme en kopi af originalbilagene.

Konklusion
Set i lyset af, at [klageren] ønsker refusion af udgifter, der ikke er indeholdt i forsikringsaftalen, fastholder Selskabet afvisningen af erstatningskravet på 81,50 kr. for portoudgifter. Supplerende hertil vil vi nævne, at [klagerens] krav om refusion af portoudgifter er, efter Selskabets bedste viden, i øvrigt heller ikke en dækning, som andre forsikringsselskaber inkluderer i deres forsikringsaftaler.

Afslutningsvis vil vi nævne, at Selskabet har svært ved at finde en legitim begrundelse for, at en tvist, der tager udgangspunkt i krav udenfor en egentlig forsikringsdækning, indbringes for Ankenævnet for Forsikring. Tvister der indbringes for denne instans bør efter Selskabets opfattelse rettelig tage sit afsæt i konkret og eksisterende dækning og Selskabets håndtering af samme. Hvis [klagerens] hensigt med aktuelle anke er, fremadrettet at ændre Selskabets portopolitik, bør en videre påvirkning og videre dialog foregå ved henvendelse direkte til Selskabet, alternativt Forsikring og Pension, som brancheorganisation."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**§ 18 Betingelser for erstatning og krav til skadeanmeldelsen**
18.1 Erstatning ydes efter selskabets anerkendelse af udgifterne som dækningsberettigede, når der indsendes en udfyldt og underskrevet skadeanmeldelse vedlagt opgørelse af erstatningskravet samt originale, kvitterede og specificerede regninger, politirapport eller anden nødvendig dokumentation til selskabet. Selskabet scanner originale regninger ved modtagelsen. Det vil ikke være muligt at generhverve den originale regning. Den scannede regning påstemplet 'Kopiens rigtighed bekræftes' repræsenterer originalen."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at afslå dækning af klagerens udgift til porto til rekommanderet brev med henvisning de for klageren gældende forsikringsbetingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson