869/11

Den 30. maj 2011 blev i sag nr. 78.665:

xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxx xxx xxx
xxxxxxxx xxxxx
xxxxxxx

mod

Chartis Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til sit American Express Platinum Card rejseforsikring hos Chartis Europe S.A. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for en bortkommet guldhalskæde samt for indkøb af diverse beklædningsgenstande.

Selskabet har afvist at dække guldkæden med henvisning til, at det ikke er sandsynliggjort, at den er bortkommet ved tyveri, og har afvist at dække indkøb af tøj med henvisning til, at dette ikke er omfattet af forsikringen.

Selskabet har ved brev af 26/7 2010 over for nævnet redegjort for hændelsesforløbet og selskabets stillingtagen således:

"**SAGSFREMSTILLING:**
SOS modtager den 07.09.09 et assistanceopkald fra klagerens søn, om at klageren er faldet om i Heathrow lufthavn. Klageren får lægehjælp, men kan ikke fortsætte den planlagte rejse.

Den 08.09.09 oplyser klageren til SOS, at hans bagage er hos politiet i Heathrow, som afventer at klageren henter bagagen. Klageren har forsøgt at afhente bagagen, men kunne ikke få den udleveret, da politiet kun udleverer bagage efter aftale. Klageren oplyser, at han vil afhente bagagen den efterfølgende dag.

Den 28.09.09 modtager SOS anmeldelsen. I anmeldelsen foreligger at klageren fik udleveret diverse ødelagt tøj fra politiet, samt et mindre beløb i kontanter. I anmeldelsen foreligger hverken en kvittering for udlevering af genstande fra politiet, en liste over udleveret genstande eller andet der beskriver hvad politiet havde i forvaring. Det eneste der foreligger, er en

håndskrevet seddel, hvoraf det fremgår at Heathrow politi havde '*shoes, money and other property in storage...',* samt et telefonnummer og diverse kontaktoplysninger til politiet. Anmeldelsen indeholder ikke klagerens egen opgørelse over hvilke genstande der manglede i hans bagage. Kun en række bilag over det nye tøj og smykker klageren har købt som erstatning.

SOS behandler sagen og afviser den 19.10.09 dækning af den mistede bagage, med henvisning til at det ikke er sandsynliggjort at der er sket et tyveri.

Klageren henvender sig igen den 16.11.09. I henvendelsen angiver klageren at have modtaget '*en plasticpose med et par ødelagte sko, en blodig sejlerjakke..., en strømpe og ca. 4o britiske pund. Alt andet end de 4o pund kunne kun kastes bort'.* Klageren fremlægger fortsat ikke en liste over de genstande klageren har mistet eller dokumentation for hvad politiet udleverede. Klageren fremlægger ligeledes ikke et krav for genstandenes værdi eller andet, der kan bruges til opgørelse af kravet.
Klageren fastholder imidlertid kun sit krav om at selskabet skal erstatte klagerens erstatningskøb, da klageren ikke havde andet tøj og frøs.

SOS besvarer henvendelse 01.12.09 og afviser igen at der var tale om tyveri, da det ikke er sandsynliggjort at der er sket et tyveri.

Klageren henvender sig igen 16.12.09, hvori han gør indsigelse over, at forsikringen ikke dækker det nyindkøbte tøj.
Klageren henviser til en skrivelse dateret 20.09.09 (som SOS først modtager 17.12.09), hvori klageren begrunder det indkøbte tøj med følgende: '*Der har derfor næppe været tale om tyveri, men om en nødvendighed om at få alt bort fra kroppen så hurtigt som mulig i forbindelse med ulykken'*

SOS afviser igen 06.01.10 med samme begrundelse.

Klageren henvender sig igen den 04.02.10. Her fremsætter klageren igen kravet om erstatningskøb. Nu med henvisning til betingelserne for bagageforsinkelse og købsforsikringen. Klageren fremsender ikke P.I.R rapport eller dokumentation for hvornår genstandene de mistede genstande er købt.

SOS henviser til ankenævnet.
…
FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:
Klagerens skade er tyveri af rejsegods. Klagerens krav er erstatningskøb for de ødelagte og mistede genstande.

Først og fremmest dækker klagerens forsikring det tab - dvs. de mistede genstande - som klageren har som følge af (simpelt) tyveri, ran og røveri. Dækningen er derfor betinget af, at det kan positivt sandsynliggøres at der er sket et tyveri og at der ikke er tale om glemte, tabte, forlagte eller efterladte ting.
Selskabet finder ikke, at der kan være tale om et simpelt tyveri ud fra nedenstående forhold i anmeldelsen:

Bagagen var, efter klagerens oplysninger, i forvaring hos politiet. Klageren oplyser selv at have afhentet bagagen. Det fremgår ikke af anmeldelsen, hvad politiet har haft i forvaring eller hvad politiet har udleveret.

Genstandene, som klageren mistede på hospitalet, er aldrig blevet sandsynliggjort at klageren skulle have mistet på hospitalet. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for at have henvendt sig til hospitalet, hverken med krav eller forespørgsel om hvor de mistede genstande var.

Selskabet må derfor konstatere, at klageren hverken kan redegøre for hvad klageren har haft, hvad klageren har mistet eller hvor det mistede rejsegods skulle være bortkommet henne.

Der foreligger heller ikke oplysninger om, at klageren skulle have indskrevet bagagen hos et flyselskab. Forsikringen dækker således ikke ødelagt bagage og dermed de ødelagte genstande, som klageren kan dokumenterer, da de ikke var indskrevet.

Klageren henviser, i såvel kravet over for ankenævnet som selskabet, at få dækket sine erstatningskøb med henvisning til bagageforsinkelsesdækningen § 9.

Selskabet må gøre ankenævnet opmærksom på, at der ikke er tale om indskrevet bagage, og at der heller ikke er tale om en forsinkelse i og med klagerens genstande er opbevaret af politiet.

Klageren henviser ligeledes til at købsforsikringsdækningen § 3, der dækker tab af eller fysiske skader på indkøbte genstande, betalt med klagerens kreditkort i 90 dage efter varekøbet.

Selskabet må ligeledes konstatere, at denne dækning ikke kan anvendes, da klageren ikke indsender dokumentation for hvornår varerne er købt eller om de er købt på kortet.
Sluttelig konstaterer selskabet ligeledes, at der enkelte genstande ikke foreligger nogen nærmere redegørelse for hvormed genstandene skulle være mistet.

KONKLUSION:
Klageren angiver, at skaden er mistet bagage i forbindelse med tyveri og klagerens krav om dækning af erstatningskøb af tøj.

Selskabet finder ikke, at klagerens påstand om tyveri af rejsegods er sandsynliggjort med henvisning til FAL § 22 og § 39. Klageren har, efter selskabets opfattelse, ikke sandsynliggjort at begivenheden har fundet sted og kan således heller ikke gøre krav på at have lidt et tab som følge heraf.

Selskabet ligger til grund for denne påstand, at klageren hverken fremlægger hvad klageren har haft med på rejsen eller hvad der blev udleveret fra politi og hospital, således at det kunne sandsynliggøres hvad der var mistet.

Selskabet finder ligeledes ikke sandsynliggjort, at der skulle være tale om en forbrydelse, forstået således at en person med fortsæt har fjernet klagerens genstande, som det eksempelvis beskrives i Straffelovens § 291:

STRL § 291 *Den, der ødelægger, beskadiger eller bortskaffer ting, der tilhører en anden, straffes med bøde eller fængsel indtil 1 år og 6 måneder.*

Klagerens påstand om at genstandene skulle være mistet i politiets eller hospitalets varetægt bestyrker selskabets påstand om at klagerens mistede genstande ikke er stjålet, da der så ville være tale om ulovlig omgang med hittegods i en myndigheds varetægt.

Selskabet bemærker at klageren, først 21 dage efter den påståede hændelse henvender sig med oplysninger om at bagagen er mistet og klageren har foretaget erstatningskøb.

Selskabet er bekendt med ankenævnskendelse 44.821, hvor klageren i pågældende sag også mistede rejsegods i forbindelse med tilskadekomst. Ankenævnet lagde, i den sag, vægt på at det måtte antages at klageren var ude af stand til at tage vare på sine ejendele og derfor måtte de mistede ejendele sidestilles med et tyveri.

Selskabet skal gøre ankenævnet opmærksom på følgende forskelle i sagerne:
Først og fremmest befinder klageren, i denne sag, sig i Heathrow lufthavn, hvor politi er i nærheden. I Ank. 44.821 befinder klageren sig på åben gade i Goa, hvor politi ikke er i nærheden.

Dernæst blev klagerens genstande samlet sammen af politiet, mens der i Ank. 44.821 var en tilfældig tililende person, der kom klageren til hjælp.

Selskabet finder således ikke at de to sager er sammenlignelige, da klageren, i denne sag, dels befinder sig i London og ikke Goa, samt at klageren er blevet hjulpet af politiet og ikke en tilfældig tililende person.

Endelig må selskabet henholde sig til, at klageren først anmelder det som tyveri 21 dage efter hændelsen skulle være sket imens klageren i 44.821 gør det umiddelbart efter at genstanden er mistet."

Hertil har klageren ved brev af 11/8 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er i al sin enkelthed, at jeg formentlig - iflg. politiet faldt ned af rulletrappen i Heathrow lufthavn og mistede bevidstheden.

Herefter ved jeg ikke andet end jeg vågnede op på et hospital, hvor min bagage lå spredt omkring mig - jeg ved ikke hvorfor. Der lå også brevet fra politiet.
Jeg var ganske fortumlet og kunne ikke danne mig overblik over situationen.
Jeg blev mod min vilje 'smidt ud' fra hospitalet den følgende dag - jeg følte mig ikke helt i stand til at klare mig selv, og opdagede her at alt mit tøj jeg havde haft på manglede, samt et halssmykke!

Jeg havde ikke kræfter eller lyst til at begynde at spørge hospitalets personale, men var af den formening, at det var på politistationen, som jeg da besøgte for anden gang.
Det var det som næsten alle har forstået IKKE!

Da jeg havde lidt ekstra tøj i kufferten, kunne jeg forlade hospitalet i næsten påklædt tilstand.
…
Jeg har i mit brev af 20. september 2009 og 'kravliste' af 23. september 2009 fremsendt alle bilag, som udgør de mistede eller ødelagte ting. Det er helt klart at det er min liste og krav. (se bilag). Den samme liste over ting er opført i mit af 23. januar 2010 til politi og hospital, som jeg ikke har fået svar på.

Min formodning er, at man har klippet/revet tøjet af mig for så hurtig som muligt at give mig 1. hjælp og få overblik over situationen. Det eneste jeg ikke forstår, er at man ikke har udleveret min guldkæde til ca. 400 € - man kan jo have glemt det. Jeg ved ikke hvem man er - helikopter personale - hospital, men næppe politiet.
Alt andet jeg havde på, havde ingen værdi efter ulykken og den efterfulgte behandling!

Jeg har stadig den sejlerjakke, som jeg fik udleveret fra politistationen i forvaring. Jakken er kun halv og sejlerskoene helt ødelagt."

Selskabet er ved brev af 10/9 2010 fremkommet med følgende bemærkninger:

"Under henvisning til Klagerens skrivelse af 11. august 2011 skal vi hermed komme med vores bemærkninger.

Vi skal gøre Ankenævnet opmærksom på, at Klagerens bilag under punktet beklædningsgenstande og andre ejendele alle repræsenterer genstande købt efter skadetidspunktet. Der er således ikke tale om en opgørelse af mistede genstande, men nykøbte genstande.

Det er fortsat vores påstand, at opgørelsen ikke sandsynliggør hvilke genstande, der er mistet.

Vi er ligeledes ikke bekendt med, at Klager skulle have taget kontakt til politi eller hospital efter hjemkomst til Estland. Vi er derfor heller ikke bekendt med resultatet heraf.

Efter vores opfattelse har dette forhold heller ikke virkning for forsikringens dækning, da forsikringen ikke dækker udgifter til nyt tøj, men kun erstatter ødelagt indskrevet bagage og mistede genstande i forbindelse med tyveri."

Heroverfor har klageren yderligere anført:

"Som tidligere beskrevet, er alle genstande købt efter ulykken, og primært i Finland, hvor jeg opholdt mig ca. en uge efter ulykken fordi min tilstand ikke tillod mig at foretage indkøb til erstatning for de beklædningsgenstande og ting, som jeg havde mistet.

Jeg måtte låne tøj m.m. af venner, til jeg kunne foretage de ting, jeg havde mistet eller var ødelagt evt. stjålet (guldkæde med vedhæng). Kald det hvad man vil mistede, ødelagte eller stjålne, den ejendel som er gået tabt under min rejse hvor ulykken skete.

Som tidligere fremført, har jeg været i forbindelse med den danske ambassade under mit ophold, politiet og hospitalet. Jeg har senere tilskrevet de to sidste instanser for at få en forklaring på hvad der er sket med mine ting og hvor f.eks. guldkæden kunne være forsvundet? Se endnu engang vedlagte brev som er fremsendt. Jeg har som tidligere nævnt aldrig modtaget noget svar.

Efter min opfattelse kan sagen ikke afgøres med begrundelsen at mine ejendele ikke var indskrevet. Man kan jo dårligt have sine ejendele bedre under opsyn eller kontrol, end når man har dem på!."

Af den af klageren udarbejdede kravspecifikation af 23/9 2009 fremgår alene, hvilke udgifter han har haft til indkøb efter ulykken i Heathrow den 6/9 2009. Klageren har ikke nærmere redegjort for, hvilke genstande han mener at have mistet i forbindelse med hændelsen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**9.0 Bagageforsinkelse**
9.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning, hvis din indskrevne bagage er forsinket i mere end fire timer ved ankomst til slutdestinationen.
9.2 Erstatning
Forsikringen yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til køb af tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Erstatningen kan være op til 8.000 kr. pr. rejse for hver forsikrede. Tøjet og toiletartiklerne skal være købt på destinationen, og udgifterne refunderes mod forevisning af originale kvitteringer.
…
10.0 Bagage
10.1 Dækning
Forsikringen dækker økonomiske tab for ting, du har medbragt eller købt på rejsen, som følge af brand, tyveri, ran og røveri.
…
- Desuden dækker forsikringen bortkomst og beskadigelse af indskrevet bagage og den selvrisiko og et eventuelt bonustab, der måtte være ved en skade, som din egen indboforsikring dækker - dog højst 2.000 kr. pr. skade.

…
10.3 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke
- glemte, tabte, forlagte eller efterladte ting

…
Sektion D - Købsforsikring
…
2.0 Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker købte varer, når købet (en transaktion) overstiger 300 kr. i alt (inklusive moms), og varerne er købt af dig og betalt med dit Platinum Card.

3.0 Hvilke skader dækkes af forsikringen
Forsikringen dækker det direkte økonomiske tab ved tab af eller fysisk skade på købte varer - feks. ved
tyveri, ran og røveri - jf. afsnit 2., i op til 90 dage efter købet. Tabet skal overstige 300 kr. inklusive moms, før forsikringen dækker.
…
4.0 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke tab eller skade
…
4.3 der skyldes uforklarlig forsvinden - f.eks. at du glemmer, forlægger eller taber varen uden at kunne finde den igen."

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at sandsynliggøre sit krav. Ud fra de forelagte oplysninger finder nævnet ikke, at klageren har

godtgjort, at guldkæden eller beklædningsgenstandene er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Allerede fordi der ikke er tale om forsinkelse af indskrevet bagage, kan klageren ikke opnå erstatning for indkøb af tøj efter forsikringsbetingelsernes § 9 om bagageforsinkelse.

Nævnet finder endvidere, at de omhandlede genstande ikke er omfattet af forsikringsbetingelsernes sektion D – Købsforsikring - da klageren ikke har bevist, at de forsvundne eller ødelagte genstande er købt af ham og betalt med hans Platinum Card inden for de seneste 90 dage før skadens indtræden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann