889/12

Den 10. april 2012 blev i sag nr. 79.175:

xxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har via sit MasterCard rejseforsikring i Privatsikring. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for mistet bagage samt for erstatningskøb i forbindelse med bagageforsinkelse.

For så vidt angår bagageforsinkelsen har selskabet afvist at yde forsikringsdækning for erstatningskøb med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt behørig dokumentation for indkøbene. For så vidt angår den mistede bagage har selskabet afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation, der bekræfter, at bagagen aldrig er dukket op som oplyst at klageren.

Selskabet har i brev af 12/11 2010 til nævnet redegjort for sagen således:

> "Klageren anmeldte i juni måned, at han og hans familie d. 04.04. under en rejse i Malaysia dels havde mistet bagage, dels været udsat for bagageforsinkelse.
>
> Sagen vedrører en rejse, der var planlagt til at finde sted i perioden 26.03.2010 - 08.04.2010. Familien består af [klager], hans hustru …, samt [3 døtre].
>
> D. 12.04. modtager vi 4 skadeanmeldelser, der vedrører henholdsvis bagageforsinkelse og mistet bagage på turen til Malaysia d. 27.03. Kravene vedrører [2 døtre]. Vi har udbetalt erstatning for disse skader.
>
> D. 29.06. modtager vi 7 skadeanmeldelser, der vedrører bagageforsinkelse og mistet bagage indtruffet på samme rejse, men d. 04.04. på vejen til Kuala Lumpur. Det drejer sig om følgende:

[Klager]	bagageforsinkelse, krav RM 2200
	mistet bagage, krav 8.140 kr.
[Klagers hustru]	bagageforsinkelse, krav RM 1998
[Klagers datter]	bagageforsinkelse, krav RM 2055
	mistet bagage, krav 6.790 kr.
[Klagers datter]	bagageforsinkelse, krav RM 2170
[Klagers datter]	bagageforsinkelse, krav RM 1540

Vi kan oplyse, at vi tidligere har modtaget skadeanmeldelser vedrørende bagageforsinkelse og mistet bagage d. 12.02.2009, d. 08.06.2009, d. 29.06.2009 og d. 01.08.2009.

Vi har i forbindelse med de aktuelle skader via F&P anmodet Den Danske Ambassade i Kuala Lumpur om at foretage en nærmere undersøgelse vedrørende de medsendte fakturaer for indkøb i Kuala Lumpur, herunder om den angivne forretning eksisterer, og om forretningen i bekræftende fald har et faktureringssystem, der svarer til de fremsendte fakturaer.

Disse undersøgelser har vist, at den forretning, der er anført på fakturaerne, … alene udlejer baldakiner til bryllupper og andre fester, og ikke sælger andre varer. Forretningen udsteder ikke fakturaer, men kun kvitteringer.

På baggrund af disse undersøgelser har vi afvist at dække bagageforsinkelse. Det fremgår af punkt 10.2., næstsidste 'pind' i forsikringsbetingelserne for MasterCard Platinum, at alle indkøb skal dokumenteres i form af originale kvitteringer og i videst muligt omfang foretages med kortet.

Idet vi ikke har modtaget behørig dokumentation for indkøb, må vi fastholde vores afgørelse vedrørende bagageforsinkelse.

For så vidt angår mistet bagage har vi afvist at dække disse krav, idet vi ikke har modtaget dokumentation, der bekræfter, at bagagen aldrig er dukket op. Vi skal i den forbindelse henvise til betingelsernes punkt 15.2.2, hvoraf fremgår, at ved bortkomst af hele bagagen, tyveri fra bagage samt beskadigelse af indskrevet bagage skal der sammen med anmeldelsen vedlægges lufthavnens rapport om bortkomsten/beskadigelsen/tyveriet.

Vi må således fastholde vores afgørelse."

Hertil har klageren i brev af 2/1 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg vil meget gerne kort beskrive mit syn på sagen vedr. familiens tur til Malaysia.

Da vi havde fået vores PIR rapport i lufthavnen valgte vi, at foretage nødvendige indkøb i Kuala Lumpur.
Jeg har altid forstået det sådan, at en kvittering er en håndskreven kvittering, og IKKE bare en kassebon, derfor spørger jeg altid butikken om de er i stand til at skrive en sådan.

I dette tilfælde er jeg åbenbart blevet godt og grundig snydt, da de har givet min kvitteringer fra en butik, som tilsyneladende IKKE sælger de ting, som vi har indkøbt. Hvordan skulle jeg vide, at de havde givet mig falske kvitteringer?

Vi købte andre effekter i Malaysia, som jeg ikke har opgivet, da jeg kun har nogle kassebon-ner.

- Transport fra Hotel til Kuala Lumpur samt retur 530 RM
- Diverse indkøb 5796,26 RM
- Total: 6326,26 RM (som med en dagskurs på 196 giver 12399,47 dkk) (Disse kassebon-er er lagt ved som bilag)

Jeg synes også i denne sag, at privatSIKRING har opført sig, som et uanstændigt forsikrings-selskab, da der går ca. 6 måneder inden jeg får et svar på, at sagen er lukket, og at der IKKE kan udbetales erstatning.
Det er meget svært, at prøve at få nødvendige bilag samt dokumentation frem, når jeg ikke kan få et klart svar fra privatSIKRING.
Jeg har spurgt mange gange om, hvad der mangler af nødvendig dokumentation for at sagen kunne lukkes, men jeg fik sjældent noget svar, og oftest det svar jeg fik, var at sagen var un-der behandling.
Jeg føler mig virkelig holdt for nar af privatSIKRING, da jeg intet har kunnet gøre, for at få mi-ne 'sager' afklaret indenfor, hvad jeg vil kalde normal behandlingstid.
Jeg føler, at sådanne sager burde kunne afklares indenfor 1 - 2 uger, men sådan har det ALDRIG været med privatSIKRING.

Det er korrekt, at vi i vores familie har gjort brug af min rejseforsikring gennem mit Master-Card, det er vel det jeg har den til.
Vi har været bosat på Taiwan i 13 måneder, hvor vi alle 6 personer har skullet ud og ind i Taiwan 1 gang om måneden, samt udover dette har jeg rejst ifm. mit arbejde, så det er blevet til utrolig mange rejser i de sidste par år."

Selskabet anmodede ved brev af 14/2 2011 om at få fremsendt de originale versioner af de af klageren fremlagte kvitteringer.

Herefter har klageren i brev af 20/2 2011 til nævnet bl.a. anført:

"I har bedt mig sende kopier af mine bilag, det er hermed gjort.

Yderligere kan jeg oplyse, at det billede, der er taget af butikken IKKE korrekt.

Min forretningsforbindelse i Malaysia, har kontaktet det firma som står bag mine kvitteringer, og det er korrekt at de er blevet kontaktet af ambassaden, men at firmaet IKKE ønskede at tale med vedkommende, da man ikke så nogen grund derfor.

Derefter er der tilsyneladende bare taget et billede af det kompleks, hvori min butiks indeha-ver bor.

Jeg forstår ikke den fremgangsmåde, at man forestiller ukorrekt billede materiale i en sådan sag."

Hertil har selskabet i brev af 8/4 2011 til nævnet bemærket:

"Med henvisning til jeres brev af 21. marts kan vi oplyse, at vi nu har haft lejlighed til at gen-nemgå de modtagne fakturaer.

Idet vi med modtagelsen af fakturaerne har fået dokumentation for udgifterne, har vi betalt 10.711,69 kr."

Klageren har i brev af 28/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Det er nu endelig lykkedes for mig at fremskaffe en kvittering fra den butik, hvor vi ifm. mistet bagage købte noget erstatning, som man kan iht. policen.

Hvorfor den første kvittering tilsyneladende ikke var fra den rigtige butik, kan jeg ikke svare på, men denne skulle være den rigtige.

Jeg har for 2 måneder siden haft en kvittering på vej, men den blev væk i postgangen fra Malaysia til Danmark, hvorefter jeg måtte bede om at få en ny tilsendt.

En sådan kvitterings ekspedition er tilsyneladende ikke noget man prioriterer meget højt, da jeg har ventet meget længe."

Herefter har selskabet i brev af 29/12 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"For så vidt angår den kvittering, der fulgte med jeres brev af 29. november, må vi meddele, at vi ikke kan anerkende at afholde denne udgift. Der er tilsyneladende tale om betaling for skræddersyet tøj, men det fremgår ikke, hvornår fakturaen er udstedt, og hvad den vedrører.

Vi kan derfor\ ikke på det foreliggende grundlag anerkende denne. Fakturaen vedlægges."

Af mail af 30/8 2010 til selskabet fra en ansat ved den danske ambassade i Kuala Lumpur fremgår bl.a.:

"Vor chauffør fra ambassaden har nu været ude og undersøge den adresse som du sendte. Adressen … er en lejlighed i et boligområde og vor chauffør … forsøgte at komme til at tale med ejeren af lejligheden. Han var desværre ikke hjemme, kl. 19.24 i går aftes. Men [chauffør] efterlod hans visitkort til vagterne. Kl. 20.44 ringede ejeren … tilbage og var en smule oprørt. Han fortalte, at han har en forretning, der udlejer baldakiner til bryllupper og andre fester, men han udsteder aldrig fakturaer. Kun kvitteringer. Dernæst sælger han ingen andre varer. [Chauffør] spurgte indtil de fakturaer som I havde sendt med. Dette havde han ingen kendskab til, sagde han. Hvis I har lyst til at ringe og få bekræftet dette kan I ringe til [ejeren] på telefon …

[Chauffør] har taget nogle billeder som viser lejlighedsområdet.

Konklusionen er, at der findes ingen butik på den pågældende adresse, og ejeren af lejligheden bekræfter at han udlejer 'kanopy's' til fester."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10.0 Flybagageforsinkelse**
Forsikringssum 7.500 kr. pr. person.

10.1 Erstatning
- Forsikringen dækker rimelige og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til 7.500 kr.

…

- Alle indkøb skal dokumenteres i form af originale, specificerede kvitteringer og i videst muligt omfang foretages med kortet.

…

15.0 Bagage

Forsikringssum 30.000 kr. pr. skade.

15.1 Dækning

Forsikringen dækker sikredes økonomiske tab for de ting, der medbringes på rejsen eller købes på rejsemålet, som er en følge af brand, indbrudstyveri, ran og røveri.

Medbragte ting, som tilhører arbejdsgiveren, dækkes også af forsikringen, dog kun hvis erstatningen ikke kan fås gennem anden forsikring eller anden aftale.

Endvidere dækker forsikringen bortkomst af hele bagagen, tyveri fra bagage og beskadigelse af indskrevet bagage til et flyselskab.

…

15.2 Erstatning

…

15.2.2

Ved bortkomst af hele bagagen, tyveri fra bagage samt beskadigelse af indskrevet bagage skal der sammen med anmeldelsen vedlægges lufthavnens rapport om bortkomsten/beskadigelsen/tyveriet."

Nævnet udtaler:

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt en erstatning på 10.711,69 kr. for klagerens erstatningskøb i forbindelse med bagageforsinkelsen. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen