882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.458:

xxxxxxx xxx xxxxxxxxxxx
xxxx xxxx xxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring med tillægsdækning for bagage i Europæiske Rejseforsikring A/S.[19] Han klager over selskabets afvisning af at dække bagage, som han har mistet i forbindelse med en ferierejse til Tyrkiet.[1B]

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klagerens bagage er bortkommet på et tidspunkt, hvor den var uden effektivt opsyn.[2B]

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 14/7 2011[1], fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Kufferterne blev sat udenfor hotellet og hentet af bagagevogn/bil.
Vi holdt øje med dem hele tiden. Derefter væk.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erstatning.

Selskabet har i brev af 25/7 2011[2] til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"**Sagsforløb**
Klager har gennem rejsebureauet … tegnet en Årsrejseforsikring - Europa med dækning fra 1. oktober 2010. Klager har tegnet bagagetillægget. Betingelserne for forsikringen er vedlagt som bilag ..

Klager afrejser den 1. oktober 2010 til Tyrkiet med planlagt hjemkomst 8. oktober 2010. Klager mister den 8. oktober 2010 sin kuffert i forbindelse med hjemrejse.

Nedenfor vil ER opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ER's opfattelse har betydning i relation til klagers anke:

02.12.2010
ER modtager et brev fra klager med spørgsmålet: 'Der det dækket?' (bilag ..). Vedlagt er et brev fra rejsebureauet … og et fra Københavns politis hittegodskontor. Det fremgår af brevet fra rejsebureauet at en kuffert angiveligt er forsvundet enten på feriestedet eller i Københavns lufthavn.

02.12. 2010
ER fremsender en skadeanmeldelse til klager og beder klager om at returnere den udfyldte anmeldelse, da ER ikke er klar over, hvad klager præcist ønsker at anmelde (bilag ..).

13.12. 2010
Klager genfremsender de bilag, ER modtog den 2. december 2010 og vedlægger sit rejsebevis (bilag ..). Klager vedlægger ikke en skadeanmeldelse og anfører ikke i et særskilt brev, hvad klager ønsker dækket og hændelsesforløbet for begivenheden.

14.12. 2010
ER beder atter klager om at udfylde en anmeldelse, så ER kan tage stilling til sagen (bilag ..).

12.01. 2011
ER lukker sagen, da klager ikke har indsendt skadeanmeldelsen eller et hændelsesforløb. ER gør skriftligt klager opmærksom på, at ER lukker sagen, idet ER ikke er i stand til at afgøre dækning (bilag ..).

09.02.2011
ER modtager liste fra klager over mistede effekter. Klager vedlægger ikke skadeanmeldelse eller hændelsesforløb (bilag ..).

04.03.2011
ER modtager blank skadeanmeldelse og de samme bilag, som ER modtog hhv. 02.12. 2010 og 09.02. 2011. Klager vedlægger ikke hændelsesforløb (bilag ..).

30.03. 2011
ER beder atter klager om at udfylde en skadeanmeldelse (bilag ..).

15.04. 2011
ER modtager en skadeanmeldelse med følgende beskrivelse af hændelsesforløbet: 'Kufferterne blev sat uden for hotellet. Jeg troede, de blev automatisk indchecket' (bilag ..).

ER afviser klagers krav med henvisning til, at forsikringen ikke dækker bagage, som har været efterladt uden effektivt opsyn (bilag ..).

26.04. 2011
Klager indsender klage og oplyser, at kufferterne var under opsyn fra hotellets reception (bilag ..).

ER fastholder afvisningen med henvisning til, at klager har forladt sin bagage (bilag ..).

Klagers påstand:

3. 80.458

Klager ønsker dækning for mistet kuffert, som blev efterladt på hotellet i forbindelse med afrejse.

ER's afgørelse:
ER er længe i tvivl om, hvilken forsikringsbegivenhed, klager søger dækning for, idet klager ikke oplyser sit krav eller et hændelsesforløb.

Klagers forsikring omfatter både bortkomst af indskrevet bagage, beskadiget bagage og decideret tyveri.

Af punkt 31. 4 '*Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?'* fremgår det, at forsikringen dækker:

'a) al form for tyveri og beskadigelse

b) bortkomst af indskreven bagage - bagage anses først for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgningen er stoppet og bagagen ikke fundet'

Klager oplyser medio oktober 2010 til rejsebureauet, at kufferten er forsvundet, men angiver ikke hvorfra kufferten er forsvundet. Klager har desuden anmeldt sagen til hittegodskontoret ved ankomst til København. Klager har ikke anmeldt sagen til flyselskabet.

Klager oplyser først den 15. april 2011 til ER, at kufferten er forsvundet fra klagers hotel, hvor klager efterlod den i forbindelse med afrejse.

Af betingelsernes punkt 31. 6 a) '*Undtagelser'* fremgår det, at

'forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande'

Af betingelsernes punkt 31.6 d) *'Undtagelser'* fremgår det endvidere, at forsikringen ikke dækker:

'tyveri af genstande, der er uden effektivt opsyn. Du må ikke forlade genstandene, heller ikke for kortere tid, såfremt de ikke er låst inde i feriebolig, motorkøretøj, campingvogn el. lign.'

Klager efterlader sin kuffert udenfor hotellet og antager, at kufferten automatisk vil blive tjekket ind. Klager forlader dermed sin bagage på et sted, som ikke er aflåst.

Det fremgår ikke af anmeldelsen, at nogen holdt øje med klagers bagage på den uaflåste placering foran hotellet. ER afviser derfor klagers krav med henvisning til ovennævnte punkt 31.6 d).

Klager oplyser efter afvisningen, at bagagen var under opsyn af hotellets reception.

Det kan imidlertid ikke forventes, at receptionens personale kan holde opsyn med bagagen grundet andre arbejdsopgaver, især ikke når bagagen er placeret uden for hotellet.

Desuden får ER først oplysningen om receptionens angivelige opsyn, efter der er truffet afgørelse i sagen. Klager oplyser hverken til rejsebureauet i oktober 2010, at bagagen var placeret i hotelreceptionens varetægt, ligesom klager ikke oplyser det på skadeanmeldelsen.

ER finder derfor, at oplysningen om receptionens opsyn med bagagen, ikke er forenelig med den information, der forelå, inden afgørelsen blev truffet.

ER fastholder derfor afvisningen med henvisning til, at klager har forladt sin bagage uden effektivt opsyn.

Konklusion:
Klager efterlader sin kuffert udenfor sit hotel i forbindelse med afrejse, idet klager antager, at bagagen automatisk vil blive tjekket ind. Klager modtager ikke sin bagage ved ankomst til Kastrup lufthavn og anmelder til rejsebureauet, hittegodskontoret og ER, at han har mistet bagagen.

ER finder ikke, at klagers kuffert har været under effektivt opsyn af hverken klager selv eller af hotellet, eftersom kufferten blev placeret uden for hotellet.

ER kan på den baggrund ikke imødekomme dækning og fastholder hermed afvisning af sagen."

Hertil har klageren i brev af 6/8 2011[3] til nævnet bemærket:

"Jeg har mange gange belyst sagen mundtlig over for Europæiske. Det er ikke rigtigt kommet frem.
Først sagde de at det ikke var dækket.
Så sagde de det var.
Jeg har efterlyst kuffert gennem rejsebureau.
Der var opsyn hele tiden.
[Medarbejder i selskabet] ville dække og så pludselig ikke.
Derfor indsendt."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne[20] fremgår bl.a.:

"**31 Bagage**
…
31.4 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
A Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker
a) al form for tyveri og beskadigelse,
b) bortkomst af indskreven bagage - bagage anses først for bortkommet, når transportøren oplyser at eftersøgning er stoppet og bagagen ikke er fundet.
…
31.6 Undtagelser
Rejseforsikringen dækker ikke
a) glemte, tabte eller forlagte genstande.
…
d) tyveri af genstande, der er uden effektivt opsyn. Du må ikke forlade genstandene, heller ikke for kortere tid, såfremt de ikke er låst inde i feriebolig, motorkøretøj, campingvogn el. lign."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke findes sandsynliggjort, at der fra selskabets side er afgivet et bindende dækningstilsagn.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens bagage under de givne omstændigheder må anses for at have været uden effektivt opsyn. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson