Ankenævnet for Forsikring

903/12

Den 26. november 2012 blev i sag nr. 82.259:

xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxx xxxxxxxxxxx xxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Lærerstandens
Brandforsikring G/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Lærerstandens Brandforsikring G/S. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt bortkomst af 2 kufferter med indhold på en rejse til Sydeuropa med fly.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I brev af 12/3 2012 vedlagt klageskema har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Vor klient har forklaret:

Hun ankom til Malaga den 20. juli og var tilbage i København den 2. september. De var 6 personer, der rejste sammen, og de medbragte tilsammen 12 stk. bagage.

Da hun efter ankomsten til Malaga blev klar over, at hendes 2 kufferter manglede, henvendte hun sig i bagageudleveringen for at anmelde dette. Bagageudleveringen var bemandet, men der var alvorlige sprogvanskeligheder mellem dem: Kommunikationen foregik på engelsk, spansk og ved hjælp af fagter. Vores klient taler et dårligt engelsk og damen i bagageudleveringen benyttede sig af spansk, et meget dårligt engelsk og af fagter. 'Damen var ung, utålmodig og hurtigtalende'. Vores klient forstod til sidst, at hun skulle komme tilbage næste dag, men hun medgiver, at hun kan have misforstået det.

Næste dag den 21. juli var vores klient syg og tog derfor ikke til lufthavnen. Derimod ringede hun til forsikringsselskabet i København og anmeldte tabet og spurgte, hvordan hun skulle forholde sig. Hun fik at vide, at hun skulle henvende sig, når hun kom hjem fra ferie. Den føl-

gende dag den 22. juli, da hun var blevet rask, tog hun til lufthavnen og henvendte sig på ny i bagageudleveringen, hvor det lykkedes hende at anmelde tabet.

Vores klient var som nævnt tilbage i København den 2. september. Kort efter, den 5. september, kontaktede hun som aftalt sit forsikringsselskab for at anmelde tabet. Den 15. september har forsikringsselskabet modtaget hendes skriftlige anmeldelse. Dette må ligge inden for rammerne af det rimelige, ikke mindst i betragtning af, at vores klients skriftlige dansk ikke er så godt.

Kort efter sin skriftlige skadesanmeldelse blev vores klient kontaktet af forsikringsselskabet, der oplyste, at [flyselskabet] ikke kunne se at hendes mistede bagage var tjekket ind i Københavns Lufthavn. Vores klient kontaktede herefter [flyselskabet] og fortalte, at hendes bagage var tjekket ind, og at hun var i besiddelse af den nødvendige dokumentation herfor. Dette accepterede [flyselskabet].

På væsentlige punkter afviger de faktuelle oplysninger som ligger til grund for forsikringsselskabets afgørelse fra vor klients oplysninger:

Vor klient bestrider, at hun skulle have oplyst til forsikringsselskabet, at der ikke var en person i bagageudleveringen den 20. juli, da hun umiddelbart efter ankomsten havde konstateret, at hendes kufferter ikke var med. Der var en person, men de må, formentlig på grund af sprogvanskeligheder, have misforstået hinanden.

Vor klient bestrider ligeledes, som oplyst i forsikringsselskabets afgørelse, at hun skulle have sagt til [flyselskabet], at hun ikke havde opdaget den manglende bagage, da hun ankom til Malaga, og at dette først skete senere.

Vor klient bestrider ligeledes selskabets oplysning om, at hun først henvendte sig til forsikringsselskabet den 15. september om krav om erstatning, jfr. ovenfor. Hun kontaktede selskabet telefonisk allerede dagen efter hun havde mistet sine kufferter, hvor det blev aftalt, at hun kunne vente med at lave en skadesanmeldelse, til hun kom hjem.

Således som sagen foreligger oplyst for Retshjælpen har vor klient handlet rettidigt og ansvarligt i situationen:

- hun har forsøgt at anmelde tabet med det samme i bagageudleveringen
- hun har uden ophold dagen efter kontaktet sit forsikringsselskab, jfr. forsikringsaftalelovens § 21 og
- hun har, i umiddelbar forlængelse af sin hjemkomst, anmeldt tabet til selskabet, som aftalt telefonisk med selskabet.

Retshjælpen finder imidlertid ikke, at forsikringsselskabets afgørelse er funderet i tilstrækkelig dokumentation for forsøg på forsikringssvindel, som er begrundelsen for nægtelse af erstatning for tabet og øjeblikkelig opsigelse af øvrige forsikringer i selskabet:

- forsikringsselskabets afgørelse er baseret på faktum, der bestrides af vor klient.
- forsikringsselskabet har ikke inden det traf sin første afgørelse den 10. januar, efter det oplyste, givet vores klient mulighed for at tilbagevise mistanken,

- forsikringsselskabet har ikke underrettet vores klient skriftligt, da det fik mistanke om forsøg på forsikringssvindel,

- vores klient taler et udmærket dansk, men har af og til problemer med at gøre sig forståelig - især i pressede situationer. Forsikringsselskabet synes ikke at have taget tilstrækkeligt hensyn til dette i nærværende sag. Det er formentlig også det, der skete i Malaga Lufthavn den 20. juli i bagageudleveringen, hvor sproget var : et dårligt engelsk for begge parters vedkommende, spansk, som vor klient slet ikke taler og fagter

Efter det for Retshjælpen oplyste, hviler forsikringsselskabets afgørelse på et forkert faktum. Det er herudover tillige vanskeligt at se, hvordan forsikringsselskabets undersøgelsesarbejde skulle kunne efterprøves. Hertil kommer, at de metoder der er benyttet til fremskaffelse af indicier som er tillagt afgørende betydning for afgørelsen om ikke at erstatte tabet på grund af forsøg på forsikringssvindel ikke synes veldokumenterede, som anbefalet i F og P's retningslinjer for forsikringsselskabers undersøgelser af sager, hvor der er mistanke om forsøg på forsikringssvindel, og som må antages at være et udtryk for, hvad branchen betragter som god forsikringsskik, når der er mistanke om forsøg på forsikringssvindel."

Dertil har selskabet i brev af 25/5 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"D. 15. september 2012 modtog vi en skadeanmeldelse fra vores medlem. Af anmeldelsen fremgik et erstatningskrav på kr. 60.000,00 til dækning af 2 kufferter med indhold bortkommet under flytransport fra København til Malaga d. 20. juli 2011. Af indhold kan bl.a. nævnes: bærbar pc, iPod, iPhone og kamera.

Efter modtagelsen af anmeldelsen bad vi vores medlem om at indsende yderligere dokumentation, herunder dokumentation for bortkomsten fra flyselskabet (PIR rapport), en liste over de mistede genstande, samt original dokumentation for de mistede genstande.

D. 1. december 2011 kontaktede vores medlem sagsbehandleren telefonisk og oplyste, at hun havde afleveret flybilletter, opgørelse over de mistede effekter og kvitteringer i vores reception. Der foreligger kvitteringer for en del af effekterne, herunder meget billige effekter, men ingen kvitteringer for de dyreste poster, herunder et kamera til en værdi af ca. 8.000,00 kr.

Sagsbehandleren bad efterfølgende medlemmet om at indsende dokumentation fra flyselskabet for bortkomsten.

Senere d. 1. december 2011 modtog vi en e-mail med dokumentation fra flyselskabet. Af den modtagne PIR rapport fremgår det, at bortkomsten blev anmeldt i Malaga Lufthavn d. 22. juli 2011, altså 2 dage efter medlemmets ankomst til

Efter modtagelse af ovenstående blev sagen overdraget til vores skadekonsulent, som flere gange har været i kontakt med både vores medlem og med [flyselskabet].

Adspurgt har medlemmet oplyst, at årsagen til den sene anmeldelse til flyselskabet omkring den bortkomne bagage skyldtes, at hun ved ankomsten forsøgte at anmelde skaden, men at kontoret for anmeldelse af bagageskader var lukket. Skodderne var lukket til, og en kvinde, som ryddede op på kontoret, havde med fagter signaleret, at hun skulle komme tilbage dagen efter. Medlemmet har endvidere oplyst, at hun var syg dagen efter, og derfor først kunne tage tilbage til lufthavnen den efterfølgende dag.

Ovenstående er oplyst mundtligt til vores skadekonsulent under et møde d. 21. december 2011 på medlemmets bopæl.

Ved kontakt til [flyselskabet] har vores skadekonsulent fået oplyst, at der altid er en repræsentant på kontoret for anmeldelse af bagageskader, hvorfor anmeldelse af bortkommet bagage kan ske 24 timer i døgnet. [Flyselskabet] har endvidere oplyst at de d. 22. juli, da medlemmet anmeldte den bortkomne bagage, stillede spørgsmål til den sene anmeldelse, og at vores medlem hertil svarede, at da gruppen ankom til Malaga, havde de ikke opdaget den manglende bagage, og at dette først blev opdaget senere.

Dette bekræftes ligeledes af vedlagte rapport fra [flyselskabet] bagagekontor hvoraf følgende fremgår:

'SHE INFO THEY WERE A LOT OF PEOPLE AND THEY DID NOT REALIZED THEY HAVE 02 BAGS MISSING TILL TODAY'.

Hertil kommer, at [flyselskabet] i deres system har registreret, at en anden person, som ankom med samme fly som vores medlem, indgav en anmeldelse om mistet bagage d. 20. juli 2011, og at en passager rejsende med et … fly med ankomst 2 timer senere, ligeledes indgav en anmeldelse om mistet bagage ved ankomsten d. 20. juli 2012.

Endvidere har [flyselskabet] oplyst, at vores medlem indgav anmeldelse af en bortkommet kuffert samt en bortkommet papæske/papkasse. Dette bekræftes af den modtagne PIR rapport, hvoraf det under punktet 'colour/type' fremgår, at de bortkomne effekter er en BK22 (sort kuffert), samt en BN10 (brun papkasse). Se vedlagte bagageidentifikationskort.

Endeligt har man i Malaga lufthavn udleveret et skema til vores medlem, som skulle udfyldes med angivelse af bagagens indhold, således at bagagen kunne identificeres hvis den skulle komme til veje. På trods af flere henvendelser fra [flyselskabet] er dette skema aldrig modtaget.

Forsikringsbetingelser:
Af vilkår for Familiens Basisforsikring fremgår:
*Forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande, jf. dækningsskemaet i punkt 4.*7.

Fakta:
Af [repræsentants] skrivelse af 12. marts 2012 fremgår det, at vores medlem efterfølgende har forklaret til [repræsentant], at hun ved ankomsten til Malaga henvendte sig til bagageudleveringen for at anmelde bortkomsten. Medlemmet har endvidere oplyst til [repræsentant], at bagageudleveringen var bemandet, men at der var problemer med kommunikationen grundet sprogvanskeligheder, og at hun til sidst forstod det sådan, at hun skulle komme tilbage dagen efter.

Det fremgår ligeledes af skrivelsen, at medlemmet kontaktede Lærerstandens Brandforsikring telefonisk d. 21. juli 2011, og at det under samtalen blev oplyst, at hun blot skulle henvende sig efter hjemkomsten.
Når vores medlemmer henvender sig fra udlandet i forbindelse med bortkommet bagage, får de oplyst, at de skal anmelde bortkomsten til flyselskabet, og at de kan rette krav mod os, når flyselskabet erklærer bagagen for endeligt bortkommet Dette vil som regel ske efter 30 dage.

Vi bestrider derfor ikke, at det er denne besked medlemmet har fået, hvis hun kontaktede os telefonisk d. 21. juli 2011. Dog er der ikke fremsat et erstatningskrav før d. 15. september 2011, hvor vi modtog skadeanmeldelsen.

Konklusion:
På baggrund af sagens oplysninger, herunder de skiftende forklaringer til os, [flyselskabet] og [repræsentant], må vi fastholde, at vi ikke finder det godtgjort, at vores medlem har været udsat for en begivenhed omfattet af forsikringen.

Når en glemt genstand efterfølgende stjæles, så er der tale om ulovlig omgang med hittegods jf. straffelovens § 277. Ulovlig omgang med hittegods er ikke en dækningsberettigende skadebegivenhed, hvorfor en sådan hændelse ikke dækkes.

Under henvisning til ovenstående må vi derfor fastholde vores afgørelse.

For så vidt angår [repræsentants] bemærkninger omkring F & P's retningslinjer mener vi fortsat, at vi ved vores undersøgelser har et tilstrækkeligt grundlag for at vurdere, at vi ikke har tillid til den indsendte anmeldelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**TYVERIBEGREBER/STEDER**
…
SIMPELT TYVERI
Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
…
Forsikringen dækker ikke
…
1. Glemte, tabte eller forlagte genstande.
…
FORSIKREDE GENSTANDE, jf. punkt 3

Almindelig privat indbo, jf. punkt 3.1.
…
Maksimalt 2 % af forsikringssummen
a) i lofts- og kælderrum i etagebygger.
b) i udhuse og garager.
c) for udvendig bagage på biler, herunder i bageboks.

Særligt privat indbo, jf. punkt 3.2.
…
Maksimalt 10 % af forsikringssummen, dog ingen dækning
a) i lofts- og kælderrum i etagebyggeri.
b) i udhuse og garager.
c) for udvendig bagage på biler, herunder i bageboks.
…
5. Dækning under rejser

5.1. <u>Forsikringen dækker</u> med indtil 10 % af forsikringssummen for indboforsikringen:

5.1.1 Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland **i indtil 3 måneder fra afrejsedato.**

5.1.2 Dækning ydes efter de regler, der gælder for indboforsikringen - **når genstandene medbringes eller sendes som rejsegods.**

5.1.3 Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. punkt 3.3) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4), der sendes med fly, bane eller fragtmand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, hvad enten bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet.

…

5.1.5 Ved bortkomst dækkes efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaet:

5.2 Forsikringen dækker ikke:

…

5.2.3 Tab eller udgifter ved forsinket fremkomst af rejsegods.

5.2.4 Skader, der er omfattet af en anden forsikring, der dækker rejsegods."

Nævnet udtaler:

Ifølge de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser dækkes glemte, tabte eller forlagte genstande ikke.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet ikke finder det godtgjort, at der har fundet en forsikringsbegivenhed sted.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson