Ankenævnet for Forsikring

926/921/13-5

Den 4. november 2013 blev i sag nr. 83.945:

xxxxx xxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har betalt for udlæg, som han har haft i forbindelse med, at hans bagage var forsinket.

Klageren har oplyst, at han først fik sin rygsæk en uge efter, at han med fly var ankommet til Canada. Selskabet har pr. kulance udbetalt halvdelen af hans erstatningskrav. Han kræver, at selskabet erstatter yderligere 1.266 kr. for køb af forskellige beklædningsgenstande. Endvidere kræver han betaling af klagegebyret.

Selskabet har afvist at yde yderligere dækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt en "Property Irregularity Report" (PIR) fra flyselskabet.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Ved afrejse fra Boston kom min rygsæk og jeg ikke med samme fly og ved ankomst til Calgary den 9/9 2012 anmeldte jeg til [flyselskab], at min rygsæk var væk. Den 10/9 anmelder jeg til IHI/Bupa og den 16/9 modtager jeg min rygsæk i Vancouver samt det første stykke papir fra [flyselskab].
> Over et meget langt tidsrum har jeg og i øvrigt også Bupa søgt at fremskaffe den fornødne dokumentation. De første mange måneder vedrørte den manglende dokumentation alene en såkaldt P.I.R. rapport. Der har vistnok længe været enighed om, at den aldrig har eksisteret og ikke kan fremskaffes af mig. [Flyselskab] bekræfter i sin seneste mail af 27.1.13 at alene

2. 83.945

Bupa kan anmode om den omhandlede rapport - a *letter directly from your Insurance Company in order to process it.*
Jeg kan ikke se, hvorvidt Bupa hen ad vejen har ændret sin krav med hensyn til dokumentationen og jeg ved ikke, hvad der overhovedet er tvivl om. Jeg ved ikke, om Bupa er i tvivl om, at min rygsæk var væk eller om det går på hvor længe eller hvornår.
Jeg ved og mener at have dokumenteret overfor Bupa, hvornår jeg først til [flyselskab] anmeldte rygsækken som væk, hvad jeg gjorde for at finde den og hvornår jeg fik den tilbage.
Jeg troede længe, at det at fremskaffe en P.I.R. rapport var en ekspeditionssag; men oplever nu, at Bupa udnytter deres § 18.2. som en gummiparagraf til at stille umulige og unødvendige krav."

Ved brev af 12/2 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Den 10. september kontakter [klager] Selskabets alarmcentral med oplysning om, at han er landet i Calgary og har mistet sin rygsæk og følgelig ønsker at vide, om forsikringen yder dækning samt, hvordan han bør forholde sig i forhold til et evt. erstatningskrav.

Idet [klager] har nogle mere indgående spørgsmål, bliver samtalen viderestillet fra alarmcentralen til Selskabets skadeafdeling. Medarbejderen fra skadeafdelingen informerer [klager] om forsikringens dækningsomfang samt instruerer nøje i, hvilken dokumentation [klager] skal sørge for at vedlægge et kommende erstatningskrav.

I samtalen bliver det således understreget, at en forudsætning for erstatning er, at [klager] skaffer en PIR fra flyselskabet han er rejst med, samt vedlægger originale kvitteringer for rimelige og nødvendige erstatningskøb, jf. de gældende forsikringsbetingelser § 13.

Inden samtalen afsluttes aftales det, at sagsbehandleren skal sende et brev til [klagers] adresse i Danmark, med en skadeanmeldelse. Således sender Selskabet samme dag en skadeanmeldelse til [klager] og i det medfølgende brev gentages endnu engang, hvilken dokumentation Selskabet skal bruge for at kunne imødekomme et krav om erstatning for bageforsinkelse.

Den 22. oktober 2012 modtager Selskabet en skadeanmeldelse omhandlende [klagers] krav om erstatning i forbindelse med bageforsinkelse ved hans ankomst til Calgary, Canada den 9. september 2012. Idet der mangler en PIR i de medsendte bilag til skadeanmeldelsen, sender vi den 2. november 2012 et brev til [klager] og beder ham eftersende denne. I en efterfølgende telefonsamtale mellem en skademedarbejder og [klager] erfarer vi, at [klager] ikke har fået en PIR med fra [flyselskab] i Calgary.

Efter gentagne telefonsamtaler mellem Selskabet og [klager], og til trods for den manglende PIR, vælger Selskabet den 13. november 2012, at overføre DKK 1.266,25 til forsikredes bankkonto. Beløbet udgør 50 % af forsikredes erstatningskrav og det understreges, at der er tale om kulant erstatning. Samtidig med den kulante udbetaling fremhæves det overfor [klager], at en forudsætning for, at vi kan imødekomme hans resterende krav på DKK 1.266,00 vil være betinget af, at vi modtager en PIR.

Den manglende PIR til trods fastholder [klager] sit fulde erstatningskrav på DKK 2.532,00 overfor Selskabet. Dette sker via [klagers] gentagne telefonopkald til Selskabet. Uagtet, at dokumentationspligten, jf. forsikringsbetingelserne § 18.2 påhviler den forsikrede, vælger Selskabet at assistere [klager] i at udforme en anmodning på engelsk, om udlevering af en PIR. Anmodningen sendes, på vegne af [klager], pr. fax fra Selskabet til [flyselskab]. Dette sker den 22. november 2012.

Som det fremgår af medsendte bilag over korrespondanceforløbet assisterer Selskabet endnu engang [klager] med at få fremskaffet en PIR. Dette sker ved at Selskabet på ny sender en fax til [flyselskab] den 17. december, hvori Selskabet henstiller til, at flyselskabet bekræfter bagageforsinkelsen i form af en PIR.

Den 2. januar 2013 modtager Selskabet et svar fra [flyselskab], hvoraf det fremgår, at [flyselskab] ikke ser sig i stand til at imødekomme anmodningen om en PIR. Efterfølgende skriver Selskabet til [klager] den 7. januar og meddeler, at set i lyset af den manglende PIR er dokumentationskravet ikke opfyldt og følgelig fastholder vi, at vi ikke kan imødekomme det resterende krav på DKK 1.266,00.

Foranlediget af [klagers] mail af den 17. januar 2013, hvori han beder om revurdering af sit erstatningskrav, ringer Selskabets ansvarlige underdirektør for Skadeafdelingen til [klager]. Denne telefonsamtale finder sted den 17. januar 2013. Som opfølgning på samtalen skriver Selskabet en mail til [klager]. I denne mail, afsendt den 25.1.2013, opridses sagsforløbet og afslutningsvis meddeler Selskabet, at på det foreliggende grundlag kan yderligere erstatning ikke imødekommes.

Konklusion
[Klager] er fra sin første kontakt til Selskabet den 10. september 2012 blevet gjort opmærksom på præcis hvilken dokumentation, der forudsættes for at opnå erstatning for bagageforsinkelse. Det er Selskabets opfattelse, at ved at have udbetalt et kulant beløb på 50 % af erstatningskravet samt at have assisteret [klager] i at forsøget på at få udleveret en PIR, har vi gjort mere end hvad der kan anses for rimeligt og forventeligt, set i forhold til, hvad der ligger indenfor forsikringsbetingelserne.

På det foreliggende grundlag fastholder vi således vores afgørelse af nærværende sag."

Af mail af 18/12 2012 til klageren fra flyselskabet fremgår bl.a.:

"The PIR you are requesting is a receipt of a report that should have been given to you at the airport when you reported your bag was delayed. Records purge out of our system after a certain amount of time, therefore; we are unable to provide you with a copy of your PIR.

In addition, all claims for damages in the case of delayed baggage must be reported within twenty one days from the date on which the baggage was returned to the passenger.

Please accept our apologies for any inconveniences this may have caused."

Af mail af 17/1 2013 fra klageren til flyselskabet fremgår bl.a.:

"1) Thank you for your mail and thanks again for the voucher. I think you should know, that I now have had more time in the telephone, than in the aero planes and, that I because of the missing P.I.R. report still not can have the full payment from my insurance company.
2) When I late at night - after having paid 20 $ for my baggage which was already paid for and after a fine flight (a)round Dallas where your very dedicated and helpful members of your staff tried to make it so I could have my baggage in Calgary, arrived to Calgary and reported to the [flyselskab] counter and asked for my baggage, I was told to go to the custom, where I filled out some papers. I got no papers neither from the custom or from [flyselskab]. The next morning AVIS telephoned [flyselskab] and asked for my missing

baggage with no luck. I then went to the airport and tried to get to [flyselskab] counter again, but was not allowed to get through the Security. When I arrived to … the efficient innkeeper … had called from … and told, that my baggage had arrived there a few hours after my departure and that she had arranged, that I could pick it up in Vancouver. When I after a week got my things in Vancouver I asked for the P.I.R. report and got a paper, which I thought was the P.I.R. report I needed for the insurance. I later realized that it wasn't. In the time from 2/10 to 17/12 I made 19 telephone calls and many applications in writing from the website and by fax and had many hours of talk. In the beginning I was told several times, that only my insurance company could require for the necessary report. The first couple of times I gave my original file locator …, but from the 4/12 I was asked to give the new file locator ... Baggage service has now written to my insurance company, that the report is deleted if it has ever existed because I have not made the application for the P.I.R. report in the right time and place. Therefore I cannot get the payment from my insurance company and I'm a little nervous for, what will happen if I get the courage to apply about the voucher.

3) I hope I through my odyssey have given my appreciation to all the dedicated and helpful members of your staff, but I think it is complicated to travel these days."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 13 Forsinket bagage**
13.1 Forsikringen dækker rimelige erstatningskøb af beklædningsgenstande, toiletartikler samt livsnødvendig medicin i tilfælde, hvor indskrevet bagage er forsinket mere end 5 timer i forhold til forsikredes ankomst til bestemmelsesstedet uden for bopælslandet. Der ydes erstatning for indtil DKK 1.000 anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst, så længe bagagen er forsinket. Det maksimale beløb pr. døgn, DKK 1.000, kan ikke anvendes på forskud. Erstatningskøb skal være foretaget inden bagagens fremkomst til forsikrede.

13.2 Det er en betingelse for erstatning, at forsikrede har original dokumentation (i form af en skaderapport) fra det pågældende transportselskab eller rejsebureau på, at bagagen ikke er fremkommet til planlagt tid samt dato og tidspunkt for den faktiske fremkomst.

13.3 Det er endvidere en betingelse for erstatning, at der indsendes original dokumentation, af hvilken det fremgår, hvad de afholdte udgifter vedrører i form af dateret kvittering, kassebon eller lign.
…
§ 18 Betingelser for erstatning og krav til skadeanmeldelsen 18.1
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.

18.2 Forsikrede har pligt til at give selskabet alle informationer, der kan belyse sagen, og er forpligtet til at udfylde en skadeanmeldelse, opgøre sit erstatningskrav og levere relevante dokumenter, herunder skriftlig sagsfremstilling m.v. samt oplyse om eventuel forsikring i andet selskab."

5. 83.945

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren af uafklarede årsager ikke fik udleveret PIR'en, da han anmeldte sin bortkomne bagage hos flyselskabet. Endvidere fremgår det, at flyselskabet trods henvendelser fra både klageren og selskabet efterfølgende ikke har fremsendt PIR'en eller tilsvarende dokumentation.

Da selskabet ved sin handlemåde faktisk og reelt må siges at have anerkendt, at klagerens bagage var bortkommet og først blev fundet efter nogle dage, finder nævnet efter en samlet vurdering, at forsikringsbetingelsernes krav om skaderapport fra det pågældende transportselskab, jf. betingelsernes punkt 13.2, jf. punkt 18.2, under i alt fald disse konkrete omstændigheder ikke kan opretholdes som en dækningsbetingelse.

Nævnet bemærker på den givne foranledning, at klageren får klagegebyret tilbagebetalt fra nævnet, da han får medhold i sin klage.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England, skal udbetale klageren yderligere 1.266 kr. med tillæg af renter.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels