Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88134:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Bupa Denmark Services A/S
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft en rejseforsikring hos Bupa Denmark Services A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for bagage, der er bortkommet under en rejse fra Indien til Thailand.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet henviser til, at klageren har afgivet usammenhængende oplysninger om, hvordan og i hvilket omfang hun kendte medforsikrede. Endvidere har selskabet anført, at fakturaen, klageren har fremlagt vedrørende erstatningskøb, indeholder stavefejl på de indkøbte varer samt på butikkens adresse.

I klageskema af 2/6 2015 har klageren bl.a. anført:

> ”I HAVE FILES CLAIM FOR BAG LOSS UNDER MY. TRAVEL INSURANCE WHICH IS I BUY BUT THEY DENY AND SAID I MAKE FRAUD CLAIM WHICH IS NEVER DID AND FIRST TIME I USE INSURANCE FROM IHI
>
> THEY WRONG TO CANCEL MY CLAIM AND THERE IS NO LAW MATTER THEY CANCEL
>
> MR … WHO CANCEL CLAIM WITHOUT ANY LEGAL INFORMATION I NEED MY FULL CLAIM AMOUNT”.

Hertil har selskabet I brev af 19/6 2015 bl.a. gjort gældende:

”Den tegnede forsikring er en international rejseforsikring tegnet med dækning på rejser i hele verden undtagen i Klagerens hjemland Indien. Forsikringen er tegnet den 14. marts 2015 og trådte i kraft den 17. marts 2015 med udløb den 21. marts 2015.
Tvisten omhandler dækning al forsinket/bortkommen baggage under en rejse fra Indien til Thailand.

Sagsfremstilling:

Selskabet modtog den 1. april 2015 Klagerens skadesanmeldelse for erstatningskøb pga. forsinket/bortkommen baggage. Efter en indledende undersøgelse af sagen blev det besluttet, at den skulle undersøges nærmere, idet den mindede om en række andre sager, som Selskabet har modtaget gennem en længere årrække. Skaderne indeholder typisk håndskrevne regninger, eller andre regninger, der kan være svære at spore tilbage til den enkelte butik, idet regningerne mangler basale oplysninger som telefonnumre, e-mail adresse, mm. Udgangspunkt for rejser og destinationer er også typisk sammenfaldne.

I denne sag kunne den indsendte regning spores tilbage til samme butik som regningen fra en anden forsikringstager. Regningen indeholder adskillige stavefejl på de indkøbte varer samt på butikkens adresse. Endvidere har vi ikke kunne verificere, at butikken overhovedet eksisterer. Ved nærmere undersøgelse kunne vi også se at på trods af, at disse to kunder boede forskellige steder var policerne købt med samme kreditkort. Vi afviste derfor Klagers sag d. 29/5 på baggrund af ovenstående, og idet den relaterede sag havde forbindelse med andre lignende sager.

Samme dag kontaktede Klageren Ankenævnet og indsendte d. 1/6 sin klage. D. 9/6 kontaktede klageren endvidere Selskabet for at høre, hvordan hun kunne genåbne sagen og beklage sig over sagsbehandleren.

D. 11/6 valgte vi at genåbne sagen og kontakte Klageren for at undersøge yderligere, hvilken relation Klageren havde til den anden forsikringstager, idet de havde rejst med samme fly frem og tilbage og svar er vedhæftet. Fra denne beskrivelse kan det konkluderes, at Klageren kun perifert kender den anden forsikringstager.

På trods af dette har Klageren valgt at betale den anden forsikringstagers forsikringspolice med sit kreditkort mod kontant betaling. Af korrespondancen fremgår det ligeledes, at klageren ikke har haft nogen relation med den anden forsikringstager under hele rejsen. På trods af dette har de begge indsendt nærmest identiske regninger fra samme butik, med fortløbende regningsnumre, og begge regninger dateret 20.3.201 5, dvs. dagen inden Klagerens hjemrejse.

Udover dette har vi søgt i vores kundedatabase. Klageren har oplyst at bo på adressen …, …, hvilket er identisk med adressen til broderen til den anden forsikringstager, som hun kun kendte perifert (se igen korrespondance fra 11/6). Det skal her nævnes, at denne forsikringstager samt dennes broder tidligere har fået afvist sager, der var beviseligt forbundene til en række andre svindelsager.

Det må derfor vurderes som højest usandsynligt, at Klagerens indgivne oplysninger er troværdige.

Konklusion:

Vi vil derfor vurdere, at der er for mange usammenhængende og udokumenterede oplysninger i denne sag til, at vi kan dække klagerens skade.

På baggrund af ovenstående fastholder Selskabet sin afvisning af dækning af den indgivne regning i ovenstående klagesag".

Heroverfor har klageren i mail af 28/7 2015 bl.a. bemærket:

"Regarding this letter its total one sided decision
i am live my home and … may be fraud or what ever
i am catholic xtian and how can one muslim can be my brother ?
same flight loss its not big surprise
i just give card to use just as i know him in chruch or else i have no contact with him at all
also … said me he never made claim with them then how can be fraud
i am not agree with this decision at all
i want action".

I mail af 29/7 2015har klageren endvidere anført følgende:

Dear here is my final answer for this letter

1. Ihi said, in past year similar case from india so they must know india is bigger size then denmark and many people use insurance , in case make claim its not surprise at all, this is just a excuse from insurance to make payment
2. India store most of use hand written bill and computer also, and insurance also make wrong statement, they never ever try to check my bills in India which i have buy cloths, they only depend on google earth to check address, if they verify by some one physical , so they must provide all detail how and when they verify, google map its not updated anyways , as when i see google earth and their address show only park in Denmark.
3. Mr …, i told them already just some i meet in Church and he is property agent and he use my card and give me cash its not surprise also, also please note, he is Muslim men and i am christian , so he cant be my brother at all, other then this Mr … also never made claim with IHI or bupa as he said, if he made show all to me, why they deny, becuase they dont have any thing, maybe some other … , so … is very common name in india for muslim , its not sure he is some one same
4. purchase in bangkok its just he with me that time as we upset for loss and buy same place also not wrong , i need to buy some cloth anyways , why IHI have problem for this, they only make excuse and show to asian as they down

I am not agree with them, and I am ready to open any kind of investigation from you or ihi

I hope i will get judgement from you and get my settlement

I am innocent and if some how mr … is wrong, they can cancel his claim but not mine

I will wait until get judgement

Mr … who is handler claim also talk on phone very rude and bad words to me which okay i will forgive him for this time

But he must respect all client and insured, also he must know how to talk with ladies, he such a fool men anyways, also his decision so foolish and unfair".

Heroverfor har selskabet I brev af 8/8 2015 bl.a. bemærket følgende:

> ”Nedenfor findes kommentarer til Klagerens e-mail af 29. juli 2015 videresendt fra Ankenævnet 30. juli 201 5.
>
> 1. Ikke yderligere kommentarer til dette punkt
> 2. Vi bruger i vores sager enten søgninger på nettet, eller vi sender en lokal partner ud til den relevante adresse. Vi formoder, at Klageren her egentlig refererer til regningen fra Thailand og ikke Indien.
> 3. Den nævnte person har også indgivet en skade hos vores selskab. Ellers se yderligere i første svar til ankenævn.
> 4. Det syntes usandsynligt, at Klageren nu pludseligt kommer i tanke om, at hun har været sammen med den anden forsikringstager på turen, men tidligere havde glemt dette, da vi spurgte ind til dette”.

Heroverfor har klageren i mail af 12/8 2015 bl.a. anført:

> ”i am not agree with bupa answer
>
> now they misguide to you also
>
> Shopping in bangkok its common and any one can go on shop and i already clear i know … as i met in holy chruch but i did not know he muslim and i need rent some house so he advised me but i am not agree so i ignore
>
> after he want use my card so i give him coz his friend cammy is my cousin
>
> bupa asked me relation with … so i clear he not my friend
>
> we been same flight but i check in from new delhi direct and in thailand i also stay my hotel and he stay his hotel with some girl or whowver
>
> when we make report in bangkok he stand with me and said why both bagagge not came
>
> i dont know anything except he muslim and i am pure xtian so i keep distance with him .if some one follow in shop i cant do this as he did not harm me at all
>
> bupa only make excuse i never had claim with them also in past . Also i speak … he deny any claim with them which fraud
>
> only my claim i am concern and my mistake only allow to use my card and its not crime anyways”.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

> ”**Art. 14**

Baggage
14.1: If the policyholder has chosen the Non-Medical Option, the Company shall compensate the insured for the following items belonging to the insured on his/her travel outside his/her country of permanent residence: baggage, electronic equipment, cash, tickets, travelers cheques, credit cards, drivers license, securities and passports.

Baggage and electronic equipment of any nature for commercial use, including travelers samples, dealers stock and collections, are not covered. Bicycles, sports equipment and accessories hereto are not covered.

Reimbursement for any individual object may never exceed 50 % of the insurance sum. Equipment and jewellery amounts to 25 % of the insurance sum.

The insurance sum amounts to the maximum compensation per claim, according to the list of reimbursements.

…
Art. 15
Delayed baggage
15.1: If the policyholder has chosen the Non-Medical Option, the insurance covers reasonable expenses for the purchase of essential items of clothing, toiletries and essential medicin in cases where registered baggage is delayed for more than five hours after the time of arrival at the destination outside the country of residence.

15.2: Insurance cover is conditional upon the insured:

1) Providing an original Property Irregularity Report from the carrier stating that the baggage did not arrive at the scheduled time and date, and indicating the date and time of actual arrival.
2) Having already made a replacement purchase before the baggage was returned to him/her.
3) Providing documentation of the expenses in the form of dated receipts or vouchers".

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 14/3 2015 en rejseforsikring. Rejseforsikringen trådte i kraft den 17/3 2015 med udløb den 21/3 2015. Den 1/4 2015 modtog selskabet en skadeanmeldelse fra klageren for erstatningskøb på grund af forsinket/bortkommen bagage.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren har afgivet usammenhængende oplysninger om, hvordan og i hvilket omfang hun kendte medforsikrede. Endvidere har selskabet anført, at regningen, som klageren har fremlagt

vedrørende erstatningskøb, indeholder stavefejl på de indkøbte varer samt på butikkens adresse. Det er selskabets opfattelse, at hun har forsøgt at begå forsikringssvindel.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning til klageren med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på klagerens oplysninger om, at hun kun kender medforsikrede perifert, at hun har angivet at bo på en adresse, der er identisk med broderen på medforsikrede, at hun ikke har haft nogen relation med medforsikrede under hele rejsen, at både hun og medforsikrede har indsendt nærmest identiske regninger fra samme butik med fortløbende regningsnumre, at regningen indeholder flere stavefejl på de indkøbte varer samt på butikkens adresse, og at begge regninger er dateret 20/3 2015, dvs. dagen inden klagerens hjemrejse.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand