Ankenævnet for Forsikring

Den 31. august 2016 blev i sag nr. 89220:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Mapfre Asistencia Compania Internacional S.A.
v/safeAway A/S
Hammerensgade 6, 1.
1051 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring med bagagedækning hos Mapfre Asistencia Compania Internacional S.A. v/safeAway A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for bortkommet bagage. Selskabet har i stedet udbetalt erstatning for forsinket bagage.

Selskabet har i første række påstået klagen afvist fra nævnet med henvisning til, at klageren ikke "skriftligt har kommenteret dets krav til dokumentation". Selskabet har i anden række afvist at yde dækning for bortkommet bagage med henvisning til, at klageren ikke har indsendt den nødvendige dokumentation for, at bagagen er bortkommet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 21.7.

Klageren har i klageskemaet af 15/3 2016 og tillæg hertil bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
>
> Jeg har d.31/12 mistet min baggage i [udlandet].
> Jeg har aldrig modtaget tasken igen. Jeg kontakter lufthavnen, får dokumentation for at den er væk.
> Jeg kontakter med det samme Safeaway og de siger jeg skal tage det med ro, jeg har 3 år til at anmelde skaden, og desuden skal jeg vente 30 dage, før de gider behandle sagen.

Jeg har ventet i over en måned, hvor jeg så kontakter dem og får oplyst at jeg skal indsende boardingpass, kvittering for køb af billetter, kvitteringer for tab af ting, og det forplejning jeg har købt på rejsen.
Alt dette sender jeg, og modtager 2000 kr i kompensation, de beder mig om at kontakte [flyselskabet] for at de skal 'sende en godkendelse på den er væk' [flyselskabet] siger de ikke kan hjælpe da der er gået over 25 dage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg bliver behandlet uretfærdigt, ikke kun pga det tidligere forklaret men også fordi min partner, som var med ud og rejse sammen med mig har fået kompenseret ALLE sine ting, UDEN at have sendt noget fra [flyselskabet] - Vi udfyldte og sendte alle papirer sammen.

Jeg skal have mit erstatningskrav ligesom min partner, og jeg skal ikke have smækket røret i hovedet, når dette bliver konfronteret.
…
Safeway har nægtet at oplyse mig hvordan jeg klager til dem, de har uhøfligt ikke ville kommentere på sagen når jeg konfrontere dem og lagt direkte på. På hjemmesiden kan jeg se de under 'klage de henvist mig direkte til jer'."

Selskabet har i brev af 31/3 2016 til nævnet heroverfor anført:

"Assistance og sagsbehandling af safeAways/Mapfres skadesager håndteres af Falck Global Assistance (FGA), og nedenstående er baseret på de notater, FGA foretager af telefonopkald mv. Nedenstående svar har ligeledes været drøftet med FGA for at sikre overensstemmelse med deres opfattelse af sagsforløbet og nedenstående besvarelse.
…
Sagsfremstilling:
FGA modtager d. 1. januar en e-mail fra forsikringstageren (FT) som meddeler, at hendes bagage er forsinket i fremkomsten til [udlandet]. Den 8. januar - efter hjemkomst - kontakter FT FGA: Noterne fra denne samtale er som følger:

'[Klageren] spørger, hvordan hun skal udfylde skadesanm? Der er jo både udlæg for erstatningskøb og for alle de andre ting, hun havde i kufferten. … spørger, om hun stadig ikke har fået sin kuffert? Nej, ikke endnu. … forklarer, at der er tale om to forskellige dækning: enten bagageforsinkelsen eller mistet bagage. Ved bagageforsinkelse for hun erstattet erstatningskøb, altså det hun har haft brug for at købe af toiletartikler og tøj, mens hun ventede på sin kuffert. Mistet bagage derimod er erstatning af alt, hvad hun havde i kufferten, men det kan hun først søge om efter 30 dage. Og i så tilfælde skal hun kontakte [flyselskabet] for at få en bekræftelse på, at bagagen er forsvundet. Ok, så venter hun med at sende skadesanm ind, til hun ved, om de finder hendes kuffert.'

Skadeanmeldelse indsendes af FT og modtages hos FGA d. 8. marts. D. 15. marts udbetaler FGA den maksimale erstatning for bagageforsinkelse iht. betingelsernes afsnit 23, bl.a. baseret på den af FT medsendte dokumentation for bagageforsinkelse fra d. 1. januar. Denne erklæring bekræfter imidlertid alene, at bagagen er 'delayed'. Dette bilag vedhæftes denne skrivelse.

I udbetalingsskrivelsen vedr. bagageforsinkelse skriver FGA's sagsbehandler bl.a.:

'Med hensyn til erstatning for alt det, du havde i kufferten, skal du indhente en bekræftelse fra flyselskabet på, at bagagen er forsvundet helt. Når du indsender denne bekræftelse, kan vi kigge på resten af dit krav.'

Dette budskab blev som overfor anført allerede forklaret for FT i telefonsamtale d. 8. januar. Samme dag som FT modtager brevet om erstatning for bagageforsinkelsen og opfordring til at fremkomme med dokumentation for bortkomst, ringer hun til Falck tre gange for at protestere overfor manglende erstatning for bagagebagagebortkomst iht. betingelsernes afsnit 21.

FT har aldrig fremsendt en egentlig klage til FGA, men har alene telefonisk protesteret over manglende erstatning for bagagebortkomst.

Konklusion:
- FT har ikke fremsendt den nødvendige dokumentation fra transportøren for, at bagagen er bortkommet iht. betingelserne paragraf 21.7.2 og 21.7.3 og FAL's generelle bestemmelser om dokumentation af forsikringsbegivenheden.
- FGA og Mapfre fastholder, at vi må have den efterspurgte dokumentation, før vi kan sagsbehandle kravet om erstatning for bagagebortkomst iht afsnit 21. FT har overfor FGA. I samtaler med FGA siger FT, at FGA kan indhente den fornødne dokumentation fra transportører, hvilken vi afviser.
- FGA og Mapfre afviser af principielle grunde at kommentere sagsbehandling af krav fra en anden forsikringstager, som i øvrigt er anderledes.

Vi er af den opfattelse, at sag 89.220 formelt burde afvises af Ankenævnet, da der ikke er tale om en strid om erstatningsudmåling og da FT ikke skriftligt har kommenteret vort krav til dokumentation.

Ønsker Ankenævnet dette til trods at træffe en afgørelse, fastholder vi, at FT ikke har dokumenteret bortkomsten iht. krav i forsikringsbetingelserne og almindelig praksis i sager om bagagebortkomst. Hvis forsikringstageren ikke fremsender den efterspurgte erklæring fra transportøren, har vi absolut ingen dokumentation for, at bagagen er bortkommet.

Modtager vi den efterspurgte dokumentation, foretager vi gerne en behandling af den indsendte skadeanmeldelse."

Af udateret mail fra flyselskabet til klageren fremgår:

"Dear Customer,

Thank you for contacting [flyselskabet].

I regret that we are unable to process your claim for lost baggage.

Customers who notice their checked bags being lost or damaged are required to report the issue at the airport immediately upon arrival in order to receive a Property Irregularity Report that constitutes the details of the unfortunate event. In hiatus of the above matter we unfortunately are unable to provide any form of compensation in case of a lost baggage.

See below an extract from [flyselskabets] General Terms and Conditions of Carriage 15.1.2 which clearly outlines our policy with regard to the time frame permitted for making claims:

Misplaced Baggage - must be reported at your arrival airport and in addition a documented claim submitted to [flyselskabet] within 21 days from the date of misplacement.

All baggage claims are processed in accordance with the Montreal Convention of 1999, of which the claim period, is outlined within Article 31.

Whilst we apologise for the inconvenience caused by this incident, regretfully we cannot be of further assistance. "

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afsnit E - Bagage og personlige ejendele**
…
2 1 . Bagage
21.0 Forsikringssum - kr. 10.000
…
21.3 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker

21.3.1 al form for tyveri og beskadigelse,

21.3.2 ved transport med fly, bortkomst af indskreven bagage - bagage anses først for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgning er stoppet, og bagagen ikke er fundet.
…
21.7 I tilfælde af skade - krav til dokumentation
…
21.7.2 såfremt du undtagelsesvis ikke kan foretage anmeldelse på stedet, f.eks. på grund af umiddelbart forestående afrejse, skal dette ske så hurtigt som muligt efter hjemkomsten, og den originale kvittering skat sendes til safeAway,

21.7.3 ved bortkomst af indskreven bagage skal du foretage anmeldelse til Luftfartsselskabet eller anden transportør. Kvittering herfor skal sendes til safeAway i form af en original P.I.R (Property Irregularity Report) eller anden dokumentation fra transportøren,

21.7.4 er bagagen bortkommet, medens den har været indskrevet hos transportører, anses denne først som bortkommet, 30 dage efter at bortkomsten er anmeldt til transportselskabet."

Nævnet udtaler:

Selskabet har påstået klagen afvist fra nævnet. Idet "der ikke er tale om en strid om erstatningsudmåling, og idet klageren ikke skriftligt har kommenteret vort krav til dokumentation".

Nævnet finder under henvisning til sine vedtægter ikke grundlag for at afvise klagen.

Nævnet bemærker, at det ikke er en forudsætning for at klage til nævnet, at man har indgivet en skriftlig klage til selskabet. Parterne er enige om, at klageren har protesteret over selskabets afgørelse, hvorfor hun er klageberettiget, jf. vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 1. Nævnet bemærker, at en klage til nævnet i henhold til vedtægternes § 2, stk. 3, kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet.

Klageren konstaterede umiddelbart efter sin ankomst til destinationslufthavnen, at hendes indtjekkede bagage ikke var nået frem. Hun henvendte sig efter det oplyste til flyselskabet, som udstedte en Property Irregularity Report (PIR eller P.I.R.). Af den i sagen fremlagte P.I.R fremgår det, at bagagen er "Delayed" (forsinket).

Klageren kontaktede telefonisk forsikringsselskabet efter sin hjemkomst. Af selskabets telefonnotat fremgår det, at klageren blev oplyst, at hun tidligst kunne søge om dækning for mistet bagage efter 30 dage, og at hun skulle få en bekræftelse fra flyselskabet på, at bagagen var forsvundet.

Klageren har oplyst, at hun efter udløbet af de 30 dage kontaktede flyselskabet for at få en bekræftelse på, at bagagen var bortkommet. Flyselskabet afviste ifølge klageren hendes anmodning med den begrundelse, at hun skulle have henvendt sig inden 25 dage.

Klageren har fremlagt en mail fra flyselskabet, i hvilken flyselskabet anfører: "Misplaced Baggage – must be reported at your arrival airport and in addition a documented claim submitted to [flyselskabet] within 21 days from the date of misplacement." Flyselskabet afslutter brevet med: "Whilst we apologise for the inconvenience caused by this incident, regretfully we cannot be of further assistance."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 21.3.2, at forsikringen dækker bortkomst af indskreven bagage, og at bagage først anses for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgning er stoppet, og bagagen ikke er fundet. Af betingelsernes punkt 21.7.3 om dokumentationskrav fremgår det, at ved bortkomst af indskreven bagage,

skal man foretage anmeldelse til luftfartsselskabet eller anden transportør, og at kvittering herfor skal sendes til selskabet i form af en original P.I.R eller anden dokumentation fra transportøren. Det fremgår endvidere af punkt 21.7.4, at indskrevet bagage først anses som bortkommet, 30 dage efter bortkomsten er anmeldt til transportselskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal anerkende klagerens bagage som bortkommet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kravene til dokumentation i forsikringsbetingelsernes punkt 21.7.3 er opfyldt, idet klageren har fremlagt en P.I.R som dokumentation for, at hun staks efter at have konstateret, at bagagen ikke var kommet frem til destinationslufthavnen, anmeldte dette til flyselskabet. Kravet i punkt 21.7.4 må ligeledes anses for at være opfyldt, idet der er forløbet mere end 30 dage fra det tidspunkt, hvor bortkomsten blev anmeldt til flyselskabet.

Henset til hændelsesforløbet og klagerens kontakt med selskabet finder nævnet, at det ikke kan lægges klageren til last, at hun først kontakter flyselskabet på ny efter, at bagagen har været forsvundet i 30 dage.

Nævnet finder, at flyselskabets meddelelse om, at det ikke kan realitetsbehandle klagerens henvendelse, da der er forløbet mere end 21 eller 25 dage, i det konkrete tilfælde vil være at sidestille med en oplysning om, at selskabet har stoppet eftersøgningen af bagagen.

Nævner finder derfor, at klageren – grundet de konkrete omstændigheder – har fremlagt fornøden dokumentation for, at hendes bagage ikke er fundet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 21.3.2.

7. 89220

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Mapfre Asistencia Compania Internacional S.A. v/safeAway A/S, skal anerkende, at klagerens bagage er bortkommet og skal udbetale erstatning herfor i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser. Erstatningen forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand