Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. august 2018 blev i sag nr. 91371:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. Han har i klageskemaet af 20/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Vi flyver fra Kastrup til … den 30/1-17 fordi vi skal på krydstogt fra ... Da vi ankommer på skibet og har modtaget vores kuffert så finder vi ud af at nogle (lufthavnen eller flyselskaber) har været i min kuffert og har ødelagt en tonic, hvor efter denne tonic væske ødelægger mange af mine ting.
>
> Vi kontakter ERV den 31/1-17 hvor de siger vi bare skal købe noget nyt og lave en sag på det når vi kommer hjem. Vi kommer hjem den 10/2-17. Sagen til ERV laves den 14/2-17 og de registrer sagen den 15/2-17. Men først i juni måned efter at have rykket flere gange pr. telefon og mail, modtager jeg afvisning. Afvisningen sker på baggrund om at denne tonic ikke er købt den dag den er gået i stykker, jeg klager over denne afgørelse hvor deres kunde ambassadør giver mig ret i at det ikke er en begrundelse for afvisning, men ERV fastholder stadig deres afgørelse alligevel. Og oven i købet har de smidt mig ud af selskabet. ERV fortæller mig i løbet af forløbet at jeg skulle klage til flyselskabet som jeg så derefter gør, jeg klager både til [flyselskab] og CPH som begge fastholder det ikke er dem.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At få min penge retur."

2. 91371

I brev af 16/11 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Sagsforløb**
> Klager har tegnet årsrejseforsikring Plus Udvidet Europa med tillæg for Bagage og Ansvar den 18. juli 2014 via ERV's hjemmeside med dækning fra 19. juli 2014. Forsikringen er løbende fornyet indtil den 20. maj 2017.
> …
> 30. januar 2017
> Klager ringer til ERV's alarm, og oplyser at de netop er landet i ... Klager oplyser mundtligt, at i forbindelse med, at de skulle med bus fra lufthavnen har nogle smidt med deres kuffert ombord på bussen og taskens indhold er blevet tilsølet. Alarmen oplyser klager om, at han er nødt til at anmelde kravet, når han er tilbage i Danmark igen, og at alarmen vil sende proceduren pr. mail.
>
> 14. februar 2017
> Klager indsender skadeanmeldelse med diverse bilag til ERV's skadeafdeling (bilag 2). Af anmeldelsen fremgår det, at *'Københavns lufthavn har åbnet min kuffert og ødelagt en tonic vi havde med, de har ikke lukket den til igen så det er gået udover de ødelagte ting, hvor der er mærker og de lugter og tingene er ubrugelige'.*
>
> Klager har medsendt kvittering for bl.a. tandpasta og gin samt billede af diverse genstande herunder en mobiltelefon, hvor skærmen er smadret.
>
> 27. februar 2017
> Klager sender rykker til ERV, og spørger hvornår sagen er behandlet.
>
> 1. marts 2017
> ERV's skadeafdeling svarer klager, at der pt. er cirka 3 ugers sagsbehandlingstid.
>
> 29. marts 2017
> Klager ringer til ERV's skadeafdeling og rykker endnu engang.
>
> 19. april 2017
> Klager ringer igen og rykker for sagsbehandling.
>
> 4. maj 2017
> ERV sender afgørelse til klager og oplyser, at selskabet ikke finder det sandsynligt eller godtgjort, at hændelsen er sket på rejsen (bilag 3). Der henvises bl.a. til, at tonic'en der ifølge klager er skyld i skaden først er dokumenteret købt senere.
>
> 10. maj 2017
> Forsikringstager sender en klage over ERV's afgørelse (bilag 4).
>
> 24. maj 2017
> ERV's kundeambassadør besvarer forsikringstagers klager, og oplyser at man har bedt skadeafdelingen genbehandle sagen, da en henvisning til, at klager har købt tonic'en senere i sig selv ikke er begrundelse for at afvise sagen (bilag 5). ERV skadeafdeling sender samme dag en mail til klager, og beder ham besvare forskellige spørgsmål.

13. juni 2017
Klager rykker for svar i sagen. ERV oplyser, at sagsbehandleren i ERV har henvendt sig til klager på mail den 24. maj 2017 med spørgsmål i sagen, som selskabet fortsat afventer svar på.

15. juni 2017
Klager sender svar på ERV's spørgsmål (bilag 6).

21. juni 2017
ERV's skadeafdeling sender afgørelsen på mail til klager, og oplyser, at ERV ikke finder det sandsynliggjort, at beskadigelsen er sket på rejsen (bilag 7). Afgørelsen fastholdes dermed.
…
Klagers påstand
Klager ønsker at få sine penge retur. Kravet er ifølge mail fra klager opgjort til DKK 9.473 i alt.

ERV's afgørelse
ERV er i forbindelse med denne sag fuldstændig klar over den lange sagsbehandlingstid der beklageligvis har været.
…
Af skadeanmeldelsen fremgik, at skaden er sket i Københavns lufthavn. Københavns Lufthavn har efterfølgende bekræftet, at man her ikke har åbnet bagagen, idet der altid efterlades en seddel, såfremt det er tilfældet.

Klager har desuden ikke anmeldt sagen til lufthavnen i … bekræftet ved en P.I.R, som ifølge forsikringsbetingelserne er et krav ved beskadigelse ved flytransport.

Da klager ringer til ERV's alarm oplyser han mundtligt, at skaden sker, da kufferten skal på bussen, som skal bringe dem til krydstogtskibet. Af samme årsag har alarmen ikke oplyst klager om processen omkring P.I.R., da klager ikke lader alarmen forstå, at der var tale om en skade opstået under flytransport.

På anmeldelsesskemaet til Ankenævnet angiver klager nu *'da vi ankommer på skibet og har modtaget vores kuffert så finder vi ud af at nogle (lufthavnen eller flyselskabet) har været i min kuffert og ødelagt en tonic...'.*

Da klager sender sin skadeanmeldelse til ERV er det en blanding af krav for bagagebeskadigelse og erstatningskøb.

Klager ved ikke selv hvordan og hvornår skaden er sket, og ERV finder derfor ikke, at klager har sandsynliggjort, at det er sket på en dækningsberettiget måde.

Desuden har klager smidt alle sine beskadigede genstande ud og dermed ikke levet op til sin tabsbegrænsningspligt ved at forsøge at vaske tingene.

Uagtet om Ankenævnet kommer frem til, at klager har sandsynliggjort sit krav vil ERV ikke kunne dække mobiltelefonen, da den ikke har befundet sig i håndbagagen.

Konklusion
Klager ønsker at få sine penge retur i forbindelse med ødelagt tonic. Kravet er af klager opgjort til DKK 9.473.

Klager er undervejs kommet med mange forklaringer på skadens opståen, og ERV mener ikke derfor ikke klager har godtgjort, at skaden er sket på en dækningsberettiget måde.

Desuden har han ikke overholdt sin tabsbegrænsningspligt."

Klageren har i mail af 19/1 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er rigtigt at jeg ringer til ERV alarm den 30/1-17 og snakker med dem hvor de siger at de vil sende mig en mail, men der bliver intet sagt til mig at jeg skal anmelde kravet hos andre end ERV.

Jeg oplyser heller ikke at det sker i forbindelse med bus turen, da vi selv tager vores kuffert fra bagagebåndet til bussen.

Vi er på hotel fra den 30/1-17 til 31/1-7 hvor vi har en lille rejse kuffert med så vi opdager først den 31/1-17 ca. 30 min inden vi skal gå fra hotellet at den har været åben, og derfor går vi i gang med at tjekke den og opdager desværre at en tonic er tømt i kufferten. Jeg kan ikke huske om det var den 31/1 eller 1/2 at vi købte en ny tonic ombord på skibet, da den ikke skulle bruges før.

Vi har fået oplyst af ERV's kundeambassadør at der ikke står i deres betingelser at varen skal købes samme dag som skaden er sket og det var derfor sagen blev sendt tilbage til skadeafdelingen for at de kunne se på den igen.

Efter langt om længe at have hørt fra dem oplyser de mig først at jeg skulle have kontaktet lufthavnen og flyselskabet for at høre dem om de havde været i min kuffert – dette gjorde jeg så (desværre meget sent, da det var ikke var oplyst før) men både flyselskab og lufthavnen siger det ikke har været dem, hermed kommer sagen så tilbage til ERV med det som både lufthavnen og flyselskab har svaret.
…
Jeg har accepteret at de ikke dækkede min mobil efter de fremsendte det der står i deres police og dette er der ikke klaget videre over.

Jeg blev oplyst af ERV alarm at jeg kunne forsøge at vaske tingene men da vi er krydstogt så er det ikke nemt og de medgiver at jeg godt må købe noget nyt og bare smide det andet ud, da vi også skal flyve hjem og de betaler jo ikke overvægt prisen. Jeg køber ikke noget nyt tøj da man ikke kan få det i min størrelse ombord og finder ikke noget når vi er i land.

ERV glemmer at oplyse at jeg havde en sag med min bagage året før – da vi gerne rejser i januar – og at de nu derfor ikke vil give mig medhold (dette har en medarbejder oplyst mig telefonisk, nok ikke noget jeg skulle vide) og derfor vælger at smide mig ud, uden yderligere grund."

5. 91371

Selskabet har i brev af 15/2 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Alarmen nævner ikke krav om at anmelde beskadigelsen i lufthavnen, da klager selv nævner, at da de skulle med bus fra lufthavnen har nogle smidt med deres kuffert ombord på bussen og taskens indhold derved er blevet tilsølet.
>
> Det er først i forbindelse med anmeldelse til skadeafdelingen efterfølgende, at klager angiver, at det er sket i Københavns lufthavn.
>
> Alarmen har på intet tidspunkt sagt at man godt bare må smide tingene ud og købe noget nyt. I stedet henvises der til, at klager skal anmelde krav til ERV ved hjemkomst.
>
> I henhold til forsikringsbetingelserne Del 3 *'Generelle betingelser'* under *'Ophør af forsikringen'* fremgår, at *'Efter enhver anmeldt skade kan du eller Europæiske ERV opsige forsikringen med 14 dages varsel'.*
>
> Den bestemmelse har vi i dette tilfælde anvendt uden yderligere begrundelse i øvrigt."

Klageren har i mail af 14/3 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Ja det er rigtigt at vi skulle med bus, men vi har intet sagt om at skaden er sket i bussen. Det er jo først på hotellet at vi opdager at skaden er sket og kan se at vores kuffert har været åben, så hvordan kan dette være sket i en bus?
>
> Deres alarm har uden tvivl sagt at vi måtte smide tingene ud da vi skulle med fly igen hjem og havde fået lov til at købe nyt tøj, dette havde vi ikke også plads til eller kunne have taget med hjem pga. vægt så skulle de betale for en ny kuffert samt ekstra bagage og derfor sagde de ja til at vi måtte smide de beskadige ting ud. Men de siger jo at de optager deres samtaler så dette må de jo kunne bevise?"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af skadeanmeldelsen af 14/2 2017 fremgår bl.a.:

> **"Beskriv venligst hændelsen**
> Københavns lufthavn har åbnet min kuffert og ødelagt en tonic vi havde med, de har ikke lukket den til igen så det er gået udover de ødelagte ting, hvor der er mærker og de lugter og tingene er ubrugelige."

Klageren har i mail af 14/2 2017 oplistet sit erstatningskrav over for selskabet således:

> "… bluse - 800,00
> … bluse 750,00
> Nat cream 1083,00
> Pæne sorte sko 1500,00
> Tandpasta 27,00

Tonic 240,00
2 par underbikser 180,00
Sony Z3 mobiltelefon 4893,00"

Klageren har i mail af 16/2 2017 til Københavns Lufthavne bl.a. anført:

"I har åbnet begge vores kufferter og har gjort det på andre rejser også og ingen af gangene har der ligget nogle seddel om hvem der har haft åbnet vores kuffert, så det passer simpelthen ikke at der altid ligges en seddel.
…
Der er lås på alle vores kuffert og har altid været det og låsen er brudt op."

I mail af 20/2 2017 fra Københavns Lufthavne hedder det bl.a.:

"Vores security-afdeling, der har med kontrol af check-in-bagage at gøre, har bekræftet overfor mig, at din bagage ikke er blevet åbnet af vores personale og at vi altid lægger en seddel i til passageren.

Vi henviser dig derfor til at kontakte dit flyselskab med dit krav ..."

I mail af 21/2 2017 fra flyselskabet til klageren hedder det bl.a.:

"På vegne af … vil vi gerne undskylde, at jeres bagage blev beskadiget på rejsen, og for den ulejlighed I derved blev påført.

Før jeg kan hjælpe dig herfra, bedes du sende en kopi af den skadesrapport du har fået oprettet hos Arrival service. Beskadiget bagage skal meldes til Ankomst Service i lufthavnen ved ankomst. Der udfyldes her en rapport, som er nødvendig for, at … kan yde erstatning.

Denne rapport skal være udfyldt senest 7 dage efter ankomsten …

Såfremt du ikke har fået oprettet en rapport indenfor de 7 dage, anbefaler jeg, at du kontakter egen forsikring."

Klageren har i mail af 15/6 2017 til selskabet bl.a. anført:

"Så om det er i København eller … der har åbnet mit kuffert det ved jeg så ikke.
…
Alle tingene blev smidt ud på krydstogtskibet, da det lugtede og havde pletter.

Alle væsker var pakket som man kan ifølge de regler der nu er og hvis de havde behandlet vores ting ordentligt så var dette aldrig sket. Væskerne var pakket ind i de klare gennemsigtige poser og forsvarligt lukket man skal og lagt mellem tøjet så det ikke kan gå i stykker på nogen måde (og dog åbenbart ved at yde vold).

Det undre mig når man kontakter jeres skadecenter at de ikke oplyser at man skal sende en klage til både CPH og flyselskabet inden 7 dage, både for at hjælpe jer men ikke mindst os som det går udover."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Dækning for: Bagage
Forsikringen dækker:

a) Bagage*, hvor du med kvittering eller garantibevis kan dokumentere hvor gamle genstandene er
b) Al form for tyveri og beskadigelse af nævnte genstande

…
Forsikringen dækker ikke:

a) Tyveri eller beskadigelse af mobiltelefoner, fotoudstyr, videoudstyr, computerudstyr, tablets, GPS-udstyr, mp3-afspillere, smykker*, ure, briller eller solbriller under flytransport, medmindre de medtages som håndbagage.

…

j) Beskadigelse eller bortkomst af bagage* under transport, der anmeldes uden original P.I.R. (Property Irregularity Report).

…
Dokumentation i skadetilfælde:
Vi kan blandt andet kræve følgende dokumentation i skadetilfælde:
…

- P.I.R. (Property Irregularity Report) fra luftfartselskabet såfremt din bagage* er bortkommet eller blevet beskadiget i luftfartselskabets varetægt."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren fløj den 30/1 2017 fra København til en destination i udlandet. Han skulle herfra videre med bus til en kystby, hvorfra han skulle på krydstogt. Af skadeanmeldelsen fremgår: "Københavns lufthavn har åbnet min kuffert og ødelagt en tonic vi havde med, de har ikke lukket den til igen så det er gået udover de ødelagte ting, hvor der er mærker og de lugter og tingene er ubrugelige". Klageren har fremsat krav om dækning for 2 bluser til henholdsvis 800 kr. og 750 kr., en nat creme til 1083 kr., et par sko til 1500 kr., tandpasta til 27 kr., tonic til 240 kr., 2 par underbukser til 180 kr. Et oprindeligt rejst krav om erstatning på 4.893 kr. for beskadiget mobiltelefon er frafaldet af klageren.

8. 91371

Forsikringen dækker "al form for" beskadigelse af de forsikrede genstande, idet forsikringen dog ikke dækker beskadigelse af mobiltelefoner eller beskadigelse af bagage under transport, der anmeldes uden original P.I.R. (Property Irregularity Report).

Nævnet bemærker indledningsvis, at det er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden af det rejste erstatningskrav.

Nævnet bemærker endvidere, at der – som sagen foreligger oplyst – består en betydelig usikkerhed om det nærmere hændelsesforløb, herunder hvordan og hvor skaden er sket, og om hvor og hvornår den er blevet opdaget af klageren.

På den baggrund og efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om klagerens berettigelse til forsikringsdækning, at nævnet ikke kan pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger en P.I.R (Property Irregularity Report), som viser, at bagagen er beskadiget under transporten, og at de anmeldte skader på klagerens genstande er sparsomt dokumenteret. For så vidt angår trøjer og underbukser har nævnet også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han har smidt tøjet ud uden at forsøge at vaske det, og nævnet finder det ikke godtgjort ved de fremlagte fotos, at pletter og lugt ikke ville kunne fjernes ved vask. Nævnet bemærker, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabets alarmcentral telefonisk har vejledt ham om, at han kunne smide tøjet ud uden at forsøge at vaske det.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets alarmcentral har ydet ansvarspådragende rådgivning i forbindelse med klagerens telefoniske henvendelse den 30/1 2017.

9. 91371

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings