Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 93001:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 udstationeringsforsikring. I klageskema af 21/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Klage over uetisk forretningspraksis af Bupa Global
> Undertegnede klager hermed over den uetiske forretningspraksis som Bupa Global har udvist i forbindelse med afvisningen af vort krav om erstatning for et tyveri fra vores hotelværelse under en ferie i ... Anmeldelsen er videresendt til Ankenævnet for Forsikring sammen med dette brev (bilag 1).
>
> Der er ikke tale om nogen uenighed omkring de faktuelle forhold omkring tyveriet, dette er også dokumenteret med en politirapport udarbejdet af det [lokale] politi og anerkendt af Bupa Global. Det principielle spørgsmål er imidlertid om et forsikringsselskab kan støtte ret på forsikringsbetingelser, som selskabet – på trods af gentagne henvendelser – har fortiet over for kunden. Dette mener vi naturligvis ikke er hverken rimeligt eller redeligt. Vi mener derimod dette er både uetisk og uhæderligt.
>
> I sin tid da forsikringen blev tegnet (police Nr.: …) spurgte vi gentagne gange efter forsikringsbetingelserne, og vi fik gentagne gange tilsendt en oversigt over samme (bilag 2). Disse blev fremsendt flere gange, blandt andet den 28 juli 2017 (dansk) og den 17. august 2017 (engelsk), og der blev på intet tidspunkt fremsendt yderligere dokumenter, der stipulerer de forskellige begrænsninger som Bupa Global nu ønsker at støtte ret på. Vi er derfor af den opfattelse, at da vi har vist rettidig omhu og gentagne gange bedt om at få fremsendt forsikringsbetingelserne for vores forsikring og Bupa Global gentagne gange har fremsendt de samme forsikringsbetingelse, så må det være disse og kun disse, der skal lægges til grund for hvilket beløb Bupa Global skal kompensere

os med i forbindelse med tyveriet i …, hvilket vil sige DKK 50,000, da vi har redegjort for og dokumenteret et tab, der er langt større.

Det beskrevne handlingsforløb blev endnu mere frustrerende af, at Bupa Global gentagne gange bad om yderligere og meget vidtgående supplerende dokumentation for det tab vi havde lidt og vi brugte ikke uvæsentlige ressourcer på at fremskaffe denne (dokumentation for sammenlagt EUR 25,000 var vedhæftet den oprindelige anmelde).

Vi har forsøgt at diskutere ovenstående med Bupa Global, men de insistere på af støtte ret på nogle forsikringsbetingelser, som de, indtil skaden var sket, trods gentagne henvendelser har hemmeligholdt for os, noget de ikke har forholdt sig til i den noget sporadiske kommunikation vi har modtaget var samme (se afvisning, bilag 3).

Vi anerkender, at Bupa Global, i en folder fremsendt til os efter skaden er sket, og dateret i 2018, stipulerer, at de kun udbetaler erstatning i forbindelse med tyveri fra hotelrum, hvis der er tydelige spor efter indbrud. Vi kan derimod ikke anerkende, at denne betingelse har betydning for os, idet vi ikke fik denne information ved forsikringsforholdtes begyndelse, og det på trods af at vi gentagne gange rettede henvendelse til selskabet. Det er hverken etisk eller redeligt, hvis et forsikringsselskab kan støtte ret på forsikringsbetingelser, som selskabet ikke har vist sig villig til at dele med kunden.

Vi vil her, som en mere personlig note, tilføje, at hvis Bupa Global for lov til at fortsætte sin noget tvivlsomme praksis, så underminere det fuldstændigt forsikringsforholdet. Vi har også vores sygesikring hos Bupa Global, og hvis det bliver accepteret, så kan vi jo aldrig vide os sikre for om ikke lige vores eventuelle fremtidige sygdomme er undtaget fra forsikringen i henhold til en skuffenotat, som vi aldrig har fået mulighed for at se. Det er derfor af afgørende betydningen, at vi får medhold i denne klage, således at det bliver bekræftet og gerne indskærpet, at forsikringsselskaber kun kan støtte ret på begrænsninger i forsikringen, når disse er blevet meddelt kunden. Det faktum, at vi gentagne gange har bedt om at få tilsendt forsikringsbetingelserne, er naturligvis en skærpende omstændighed.

Vores ønske til Ankenævnet for Forsikring er at Ankenævnet dels pålægger Bupa Global at betale erstatning efter de forsikringsbetingelser Bupa Global har fremsendt til os ved forsikringsforholdets begyndelse (DKK 50,000), samt at det indskærpes over for selskabet, at det ikke kan støtte ret på forsikringsbetingelser, som selskabet har fortiet over for deres kunder.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vores ønske til Ankenævnet for Forsikring er at Ankenævnet dels pålægger Bupa Global at betale erstatning efter de forsikringsbetingelser Bupa Global har fremsendt til os ved forsikringsforholdets begyndelse (DKK 50,000), samt at det indskærpes over for selskabet, at det ikke kan støtte ret på forsikringsbetingelser, som selskabet har fortiet over for deres kunder."

Selskabet har den 9/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Forsikringen**
Udstationeringsforsikringen er oprettet på anmodning af Klagers arbejdsgiver. Ikrafttrædelsesdato 1.8 2017. Forsikrede er Klager og dennes medforsikrede [ægtefælle].

3. 93001

Klagers anbringender
Anbringende 1)
Det er Klagers påstand, at han gentagende gange har anmodet Selskabet om at fremsende de gældende forsikringsbetingelser.

Anbringende 2)
I forlængelse af et afvist erstatningskrav for mistede ejendele, er det Klagers påstand, at Selskabet skal udbetale DKK 50.000 svarende til den maksimale dækningssum for Bagage/Tyveri (Husstand) (Bilag3).

Selskabets svar til Klagers anbringender
Ad Anbringende 1)
I forlængelse af forsikringens oprettelse sendte Selskabet den 26.7.17 en mail (Bilag1) til Klager, vedhæftet såvel et velkomstbrev (Bilag 2) samt policedokument (Bilag 3). Som det fremgår af Bilag 1, kvitterede Klager den 28.7.2017 for modtagelsen af mailen og dens indhold.

Foruden mailen af den 26.7.2017 (Bilag1) sendte Selskabet, pr. standard, samme dato også Bilag 2 og Bilag 3 med brevpost til Klager.

I velkomstbrevet (Bilag2) blev Klager oplyst om anvendelse af forsikringen, herunder også de online services man får adgang til, ved at oprette sig som online kunde via 'myPage' samt information om en unik kombinationskode (police nr. + fødselsdato) til brug ved oprettelse af brugerprofil på 'myPage'.

Specifikt under brevet afsnit om Online Service fremgår følgende: 'Når du er forsikret hos os, har du en lang række muligheder online via myPage: • Anmeld skader online eller download skadeformular i tilfælde hvor originale dokumenter skal indsendes. • Se status på dine seneste skader og refusioner. • Se dine personlige policedokumenter og gældende forsikringsbetingelser. • Download 'sådan bruger du forsikringen' – din guide til skadeanmeldelse, Q & A og anden praktisk information. • Tilmeld dig som online kunde. Det betyder, at du får alle dokumenter online og slipper for at få dem med posten.

Selskabet IT-afdeling bekræfter, at Klager, den 8.8.2017 oprettede sig som kunde på 'myPage'. Idet Klager benyttede den unikke kombinationskode fra velkomstbrevet, til oprettelse af brugerprofil på 'myPage', finder Selskabet det rimeligt at antage, at Klager samtidig hermed må anses for at være gjort bekendt med velkomstbreve fulde ordlyd, herunder også forsikringsbetingelsernes online tilgængelighed.

Det er i Selskabets interesse, at der er forventningsafstemning mellem den sikrede og Selskabet, uanset hvilken del af forsikringsforholdet det måtte relatere sig til. I forlængelse heraf udtaler Selskabets Serviceafdeling, at en anmodning om fremsendelse af de gældende forsikringsbetingelser, naturligvis blive imødekommet. Serviceafdelingen udtaler videre, at ud over genfremsendelse af 'Policy Schedule' dateret 17.8.2017, kan de ikke se af have modtaget en anmodning fra Klager, om fremsendelse af specifikt forsikringsbetingelserne. Skulle det imidlertid være tilfældet, imødeser Selskabet Klagers dokumentation herfor.

Ad Anbringende 2)

Den 25.6.2018 modtog Selskabet en skadeanmeldelse, idet Klager og medforsikrede [ægtefælle] den 15.6.2018 mistede en række ejendele fra et hotelværelse på ... Til brug for vurdering af erstatningskravet bad Selskabet den 18.7.2018 (Bilag 5) om supplerende oplysninger. Ved en efterfølgende gennemgang af sagsakterne fremgik det af politirapporten, at politiet ikke havde fundet tegn på voldeligt opbrud af hverken hoveddøren til hotelværelset eller på altandøren til samme.

Da dækning jf. forsikringsbetingelserne § 16.2.1 forudsætter dokumenteret voldeligt opbrud af et hotelværelse, meddelte Selskabet i en mail af den 1.8.18 (Bilag6) afslag på dækning.

På baggrund af en efterfølgende indsigelse fra Klager, foretog Selskabet en revurdering af sagen. I forlængelse heraf meddelte Selskabet i brev af den 5.9.18 (Bilag 7) Klager, at fordi betingelserne for erstatning jf. § 16.2.1 indiskutabelt ikke var opfyldt, fastholdt Selskabet afvisning af erstatningskravet.

Konklusion
Selskabet lægger til grund, at Klager via velkomstbrevet af den 26.7.2017 (Bilag2), er blevet gjort tydelig opmærksom på forsikringsbetingelsernes online tilgængelighed. Følgelig er Selskabet uenig i Klagers anklage, at Selskabets har haft til hensigt at hemmeligholde, fortie samt undlade at dele de gældende forsikringsbetingelser.

Policedokumentets (Bilag3) primære formål er, at give forsikrede et overblik over de respektive maksimale erstatningssummer, der gælder for specifikt valgte dækningstyper i forsikringsaftalen. Samtidig hermed gøres der på dokumentets side 2 opmærksom på, at forsikringen er udstedt i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Pr. standard vurderes et forsikringskrav i forhold til de gældende forsikringsbetingelser. Fordi omstændighederne, hvorunder Klager og medforsikrede [ægtefælle] mistede en række ejendele den 15.6.2018, falder uden for forsikringsbetingelserne § 16.2.1, fastholder Selskabet at der ikke er baggrund for erstatningsudbetaling.

Opsummerende afviser Selskabet begge Klagers anbringender og Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til sagen."

Klageren har den 30/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi noterer os at Bupa Global i deres svar afviser vores klage. Dette stiller vi os uforstående overfor, idet selskabet i samme svar bekræfter hovedpåstanden i vores klage. Det sidste finder vi naturligvis positivt, om end vi ikke forstår hvorfor selskabet ikke tager de fulde konsekvens af sagens faktiske forhold. Vi vil i denne sammenhæng fremhæve følgende forholdt, hvori der hersker enighed imellem selskabet og os:

1. Mht. forsikringens dækning har Bupa Global fremsendt og kun fremsendt 'Forsikringspolice Udstationering', hvilket også er det dokument vi støtter ret på. Det er Bilag 3 i selskabets svar.

2. Vi noterer at selskabet bekræfter at det på vores anmodning har genfremsendt 'Forsikringspolice Udstationering', og vi har bekræftet modtagelsen af dette.

3. Vi noterer samtidigt at selskabet har vedhæftet et Bilag 4 'Udstationering' til sit svar. Vi noterer os, at dette dokument er dateret efter forsikringens indgåelse, og der ikke er nogen påstand fra selskabet om at dette dokument på noget tidspunkt er fremsendt til os. Vi noterer os yderligere, at dette er i samklang med vores sagsfremstilling.

4. Endeligt noterer vi os, at selskabet henviser til sin hjemmeside, men samtidig ikke kan dokumenter at kunder såsom os, er blevet gjort opmærksomme på at der er foretaget vigtige opdateringer, såsom offentliggørelsen af Bilag 4. Der er heller ikke fremsendt elektronisk kopi heraf, og vi må derfor konkluder at selskabet ikke har gjort noget for at oplyse deres kunder om disse nye/opdaterede forsikringsbetingelser. Vi mener derfor ikke at forsikringen kan støtte ret på disse, men i stedet skal forholde sig til ordlyden af de betingelser der er frem sendt til kunden. Det er i vores tilfælde Bilag 3.

Vores konklusion er derfor at vi finder at forsikringsselskabets sagsfremstilling fuldt ud bekræfter vores sagsfremstilling, og vi forventer derfor at få fuld og ubetinget medhold i vores klage."

Selskabet har den 21/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det påhviler Selskabet af sikre, at Ankenævnet for Forsikring er bekendt med rammerne for den konkrete forsikringsaftale og de dækninger, forsikringen yder erstatning efter.

Fordi det anmeldte erstatningskrav refererer til en skadedato i 2018 har Selskabet fremlagt Forsikringsbetingelserne 2018 (Bilag4). Således vurderes et erstatningskrav i forhold til de forsikringsbetingelser, der er gældende på skadedatoen.

Det fremgår af Selskabets Velkomstbrev (Bilag2), at man som online kunde, via myPage, kan se de gældende forsikringsbetingelser. I forlængelse heraf gør Selskabet opmærksom på, at Forsikringsbetingelserne 2018 har været tilgængelige via myPage, siden den 1.1.2018 og uanset hvornår på døgnet den forsikrede er logget på myPage, for at søge information.

Med henvisning til forsikringsbetingelserne § 16.2.1 falder omstændighederne, hvorunder Klager og medforsikrede hustru, den 15.6.2018 mistede en række ejendele, uden for dækning. Følgelig fastholder Selskabet, at der ikke er belæg for udbetaling af erstatning.

Selskabet gør samtidig opmærksom på, at samme erstatningskrav ikke ville have ført til andet resultat, hvis hændelsen var sket i 2017, og dermed reguleret efter Forsikringsbetingelserne 2017."

Til dette har klageren den 13/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi noterer os, at Bupa Global konsekvent igennem hele forløbet har afholdt sig fra at besvare klages hovedpåstand, at vores erstatning skal beregnes i henhold til de forsikringsbetingelser som selskabet gentagne gange har fremsendt til os. Selskabet har i stedet konsekvent henvist til dokumenter, som selskabet præcist og effektivt har forholdt os indtil efter, at skaden var indtruffet.

Vi noterer os ydermere, at selskabet, i stedet for de forsikringsbetingelser, som selskabet har fremsendt til os, ønsker at støtte ret på forsikringsbetingelser, som de valgte ikke at sende til os, men i stedet henviser de til en hjemmeside med potentielt tusindvis af sider. Vi noterer os ydermere at der ikke fra selskabets side er fremsat nogen påstand om at deres kunder bliver bekendt-

> gjort med ændringer i forsikringsbetingelserne eller bliver gjort opmærksomme på relevante opdateringer på selskabets hjemmeside
>
> Vi ser dette som en klar og utvetydig bekræftelse af vores hovedpåstand, og vi forventer derfor at få fuld og ubetinget medhold i vores klage."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, klagerens opgørelse af sit krav med dokumentation, selskabets velkomstmail med klagerens svar, selskabets velkomstbrev til klageren af 26/7 2017, politirapporten, policen og forsikringsbetingelserne. Af politirapporten dateret den 15/7 2018 fremgår bl.a.:

> "FREMMØDT for instruktøren er, Hr. [klageren], født i …, med adresse på …, telefon …, e-mail ... Den fremmødte person gør det i egenskab af forulempet anmelder.
>
> Den fremmødte person ANMELDER forøvelsen af følgende strafbare handling: Forbryderisk tyveri med magtanvendelse på ting, hændt mellem 14-06-2018, 20:00 og 14-06-2018, 23:00, i … og opdaget den 15-06-2018, 11:38.
>
> ADSPURGT den fremmødte person, om hvorvidt han har oplysninger eller information, vedrørende hvem der står bag førnævnte overtrædelse, afgiver han denne ERKLÆRING: Han kender ikke til, hvem der står bag og giver ikke meningsfuld information.
>
> ADSPURGT om hvordan gerningerne har kunnet finde sted afgiver han denne ERKLÆRING: Den ovenfor beskrevne person præsenterer sig på denne afdeling for at anmelde, at mens hun og hendes [ægtefælle] spiste til aftens, har ukendte gerningspersoner taget adgang til det indre af deres værelse, specifikt nr. …, og de har derinde fra stjålet BÆRBAR COMPUTER HP med farven SØLV, værdiansat til ca. 1500 euro, en TABLET af mærket SAMSUNG, model A5, med farven SORT værdiansat til omkring 400 euro og DIVERSE SMYKKER samlet værdiansat til ca.10.960,50 euro. At værdien af de stjålne objekter beløber sig til samlet 12.860,50 euro.
>
> At der ikke er nogen tegn på magtanvendelse hverken på adgangsdøren eller på glasdøren fra balkonen. Hun er sikker på at døren til værelset var korrekt aflåst med metalnøglen, hun husker faktisk at have drejet nøglen, da hun gik ud, og at altandøren også var lukket, da de kom tilbage. At balkondøren lukkes med kun en krog indefra, og at det er nemt at få adgang til værelset udefra, fordi mellemrummet mellem begge dørfløje er bredt og krogen kan åbnes eller lukkes ude fra terrassen, selv således var terrassedøren lukket, da hun vendte tilbage til sit værelse sammen med sin [ægtefælle].
>
> ADSPURGT om hun under aftenmåltidet selv opbevarede nøglen til sit værelse MANIFESTERER hun at NEJ, at ifølge hotellets regler skulle nøglerne blive i receptionen, når de forlader værelset.
> …
> ADSPURGT om hun har mistanke til nogen MANIFESTERER hun at JA, til tjenestepersonalet."

Af selskabets velkomstbrev til klageren dateret den 26/7 2017 fremgår bl.a.:

7. 93001

"**Velkommen til Bupa Global Travel**
Vi byder dig velkommen til Bupa Global Udstationering under aftalen med Ulandssekretariatet - Udstationering - og vedlægger forsikringspolice og forsikringskort.
…
Online service
Når du er forsikret hos os, har du en lang række muligheder online via myPage:
• Anmeld skader online eller download skadesformular i tilfælde hvor originale dokumenter skal indsendes.
• Se status på dine seneste skader og refusioner.
• Se dine personlige policedokumenter og gældende forsikringsbetingelser.
• Download 'Sådan bruger du forsikringen' - din guide til skadesanmeldelse, Q & A og anden praktisk information.
• Tilmeld dig som online kunde. Det betyder, at du får alle dokumenter online og slipper for at få dem med posten.

For at logge på myPage skal du gå til www.ihi.com. Klik på myPage linket og vælg derefter 'Opret ny bruger'. Du vil blive bedt om at indtaste:
• De første 7 cifre af policenummeret: … og
• Fødselsdato: dd-mm-åååå

Din personlige Bupa Global Travel myCard app
Med Bupa Global Travel myCard er forsikringskortet altid lige ved hånden, når du har brug for det. App'en indeholder bl.a. Vigtige oplysninger til behandlingsstedet, tilgængeligt på 53 sprog, for at sikre en endnu hurtigere betalingsgaranti. Du kan også indtaste personlige informationer om bl.a. medicinforbrug, blodtype m.m. og naturligvis er der også direkte links til Bupa Global Travels 24 timers in-house alarmcentral, policedokumenter og forsikringsbetingelser."

Af selskabets mail til klageren dateret 26/7 2017 fremgår bl.a.:

"Vi har nu oprettet udstationeringsforsikring til dig og din [ægtefælle], som ønsket.

Vedhæftet finder du venligst kopi af velkomstbrev og policedokument. Det originale sendes med posten, sammen med forsikringskortene.

Hvis du har spørgsmål må du endelig sige til."

Af klagerens mail til selskabet dateret 28/7 2017 fremgår det bl.a.:

"Den er fin, jeg takker og glæder mig til at modtage de originale dokumenter."

Af policen dateret 26/7 2017 fremgår bl.a.:

8. 93001

Dækning	Forsikringssum DKK	Ret til erstatning
[Klageren]		
Sygdom og sygetransport/Verden	100%	01.08.2017
Tandbehandling 80%	15.000	01.08.2017
Hjemkaldelse	100%	01.08.2017
Krisepakke	100%	01.08.2017
Erstatningsmedarbejder	50.000	01.08.2017
Privatansvar/Tingskade (husstand)	3.000.000	01.08.2017
Privatansvar/Pers.skade (husstand)	5.000.000	01.08.2017
Retshjælp (husstand)	100.000	01.08.2017
Sikkerhedsstillelse (husstand)	100.000	01.08.2017
Advokatbistand (husstand)	30.000	01.08.2017
Ulykke - Død	500.000	01.08.2017
Ulykke - Invalid./Tandskade/Basis	1.000.000	01.08.2017
Ulykke - Overfald	500.000	01.08.2017
Indbo (husstand)	100.000	01.08.2017
Bagage - Tyveri (husstand)	50.000	01.08.2017

Dækning	Forsikringssum DKK	Ret til erstatning
Forsinket bagage (husstand)	3.000	01.08.2017
Flyfors./fors. fremmøde (husstand)	25.000	01.08.2017
[Klagerens ægtefælle]		
Sygdom og sygetransport/Verden	100%	01.08.2017
Tandbehandling 80%	15.000	01.08.2017
Hjemkaldelse	100%	01.08.2017
Krisepakke	100%	01.08.2017
Ulykke - Død	500.000	01.08.2017
Ulykke - Invalid./Tandskade/Basis	1.000.000	01.08.2017
Ulykke - Overfald	500.000	01.08.2017

Betaling: Præmie for 12 måneder vil blive opkrævet hvert år den 01.01.
Gældende fra: 01.08.2017, forsikringen er tegnet i henhold til gældende forsikringsbetingelser.
Udstedt den: 26.07.2017.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§16 Bagage**
16.1: Dækningsberettiget bagage
Hvis der er tegnet tillægsdækning for bagage, er følgende genstande, tilhørende forsikrede eller forsikringstager, omfattet af dækningen på rejser uden for udstationeringslandet:

Bagage, elektronisk udstyr, rede penge, rejsebilletter, kreditkort, værdipapirer og pas.

Fotoudstyr, videoudstyr, computerudstyr, mobiltelefoner og andet elektronisk udstyr, smykker og ure, samt nøgler til privat helårsbolig, er kun dækket, såfremt disse medtages som håndbagage.

Den samlede erstatning for fotoudstyr kan maksimalt udgøre DKK 15.000 og for smykker maksimalt DKK 15.000. PC-udstyr dækkes maksimalt med 50 % af forsikringssummen, dog maks. DKK 15.000. Forsikringssummen udgør den maksimale erstatning pr. skade pr. familie.

Følgende dækkes ikke:
a) Bagage og elektronisk udstyr af enhver art til kommercielt brug, herunder vareprøver, handelsvarer og kollektioner.
b) Cykler, sportsudstyr og tilbehør hertil.

c) Genstande som ikke kan dokumenteres, og hvor det er almindeligt, at forsikrede kan dokumentere sit tab.

16.2: Begrænsninger
Som beskrevet i følgende dækningsskema, gælder følgende begrænsninger:

Årsag/Genstand	Bagage og elektronisk udstyr	Rede penge, rejsebilletter og værdipapirer
1 Brand, røveri, tyveri fra aflåst hotelværelse, aflåst bolig i udlandet eller aflåst safetyboks	Op til forsikringssum Erstatning af nøgler og låse til forsikredes private helårsbolig, op til DKK 1,500	10 % af forsikringssum

…

9 Tyveri fra motorkøretøj, båd, påhængsvogn, hotelværelse, bolig eller safetyboks, som ikke viser synligt tegn på indbrud	Ikke dækket	Ikke dækket

"

Nævnet udtaler:

Klager anmeldte den 25/6 2018 et tyveri fra sit hotelværelse, hvor der var blevet stjålet en række genstande til en samlet anført værdi på 15.630 euro. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning svarende til policens dækningsmaksimum for tyveri af bagage på 50.000 kr. Han har anført, at han ikke har fået tilsendt forsikringsbetingelserne, at selskabet på trods af opfordring herom ikke har sendt forsikringsbetingelserne, og at selskabet som følge heraf ikke kan gøre forsikringsbetingelserne gældende.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at det ikke var synlige tegn på indbrud ved klagerens hotelværelse, og at dette er en betingelse for dækning i henhold til forsikringsbetingelserne. Selskabet har endvidere anført, at policen henviser til de gældende forsikringsbetingelser, og at selskabet i dets velkomstbrev gjorde opmærksom på forsikringsbetingelserne.

Selskabet har oplyst, at klageren på baggrund af velkomstbrevet den 8/8 2017 oprettede sig på "myPage", hvor de gældende forsikringsbetingelser kunne tilgås, hvilket var oplyst i velkomstbrevet.

10. 93001

Af selskabets velkomstbrev dateret 26/7 2017 fremgår det, at "**Online service** Når du er forsikret hos os, har du en lang række muligheder online via myPage: … Se dine personlige policedokumenter og gældende forsikringsbetingelser … Tilmeld dig som online kunde. Det betyder, at du får alle dokumenter online og slipper for at få dem med posten. … Du kan også indtaste personlige informationer om bl.a. medicinforbrug, blodtype m.m. og naturligvis er der også direkte links til Bupa Global Travels 24 timers in-house alarmcentral, policedokumenter og forsikringsbetingelser".

Af forsikringsbetingelsernes § 16.2.9 fremgår det, at tyveri fra hotelværelse, som ikke viser synligt tegn på indbrud ikke er dækket.

Af policen dateret 26/7 2017 fremgår det, at bagage er dækket med en sum på 50.000 kr. fra den 1/8 2017, og at policen er tegnet i henhold til gældende forsikringsbetingelser.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at afvise dækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes § 16.2.9. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der − som sagen foreligger oplyst − ikke var synlige tegn på indbrud på klagerens hotelværelse, hvilket fremgår af politirapporten.

Nævnet har også lagt vægt på, at det er almindeligt, at en forsikringsaftale består af både en police – som viser en oversigt over forsikringens dækningssummer, ikrafttrædelsesdato mv. – og forsikringsbetingelser. Klageren kan derfor ikke forvente, at der ikke gælder yderligere krav til dækning, end hvad der fremgår af policen. Nævnet bemærker, at selskabet har gjort opmærksom på forsikringsbetingelserne, dels i velkomstbrevet dels i policen.

11. 93001

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet insisterer "på af støtte ret på nogle forsikringsbetingelser, som de, indtil skaden var sket, trods gentagne henvendelser har hemmeligholdt for os" – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen