

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 93946:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 9/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min kuffert forsvinder efter indlevering i ... lufthavn. På feriested får jeg PIR rapport. Jeg sender PIR og opgørelse til flyselskab, men de udbetaler ikke erstatning for mistet kuffert, da jeg ikke har medsendt kvitteringer. Lidt tid senere taler jeg med KF og de siger at det vil min indboforsikring dække, jeg skal bare oprette skaden i deres system, sende opgørelse over hvad der var i kuffert, lede efter kvitteringer og fremsende disse samt PIR. D.1.5. bliver jeg ringet op af lufthavnen, min kuffert er dukket op. Efter at have fået udleveret den ødelagte kuffert sendes ny opgørelse + ca. værdi af ødelagt kuffert og de fundne kvitteringer d. 11.6. Jeg hører ikke mere fra KF, tiltræder nyt job og glemmer alt om sagen. Først ved en gennemgang af kontoudskrifter opdager jeg langt senere at erstatningen slet ikke er udbetalt. Jeg rykker for afgørelse men bliver bedt om at genfremsende alt. Mine mails er slettet, så jeg har kun det oprindelige PIR dokument og dokument med opgørelsen af det jeg kunne huske der havde været i kufferten. Eftersom kvitteringerne fysisk er fremsendt kan disse ikke genfremsendes. Jeg ved ikke om det er KF der har forlagt eller smidt dem ud, eller om PostNord har fejlaflleveret. Uanset er det ikke længere muligt for Post Nord at spore forsendelsen. Det ville det have været i et par mdr. efter afsendelsen, så ved at KF ikke har kontaktet mig/orienteret mig om at de har valgt at lukke sagen, er den mulighed væk. I stedet har jeg sagt at taksator er velkommen for at vurdere om det sandsynligt at jeg besidder sådanne klæder og sko, ligesom jeg vil underskrive en af selskabet udformet tro og love erklæring, nu min i mailen anførte tro og love erklæring ikke godtages. Men KF ønsker ikke dette og afviser blankt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At KF erkender skadens indtræden og godtager den fremsendte opgørelse herunder fremsendte kvitteringer. Jeg mener det er urimeligt at KF kan undslå sig at betale erstatning fordi de ikke kan

Ankenævnet for Forsikring

2.

93946

finde kvitteringerne. Så jeg foreslår taksatorbesøg og TRO og LOVE-erklæring til at sandsynliggøre mit ejerskab af de pågældende genstande. Og at KF derefter udbetaler erstatning for de stjålne genstande + ødelagt kuffert, præcis som jeg har sikret mig imod og betalt for via min høje indbo-forsikring, samt renter fra d. 12.6.2017 hvor dokumentationen formodes er modtaget af KF. Vedlagt er fil med min seneste korrespondance med KF.

Jeg håber på Ankenævnets velvillige behandling af min sag."

Selskabet har i brev af 24/7 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget forsikringstagers klage over vores afgørelse i skadesag ... vedr. tyveri fra kuffert.

Forsikringstager er forsikret under forsikringsvilkår AltPrivat nr. 7000.0

Forsikringstager anmelder den 25. april 2017, at hun ca. 2 måneder forinden har mistet en kuffert på en rejse til [udlandet] den 18. februar 2017.

Forsikringstager har anmeldt bortkomsten til flyselskabet ..., som dog ikke har betalt erstatning, idet forsikringstager ikke var i besiddelse af kvitteringer eller anden dokumentation for de mistede genstande.

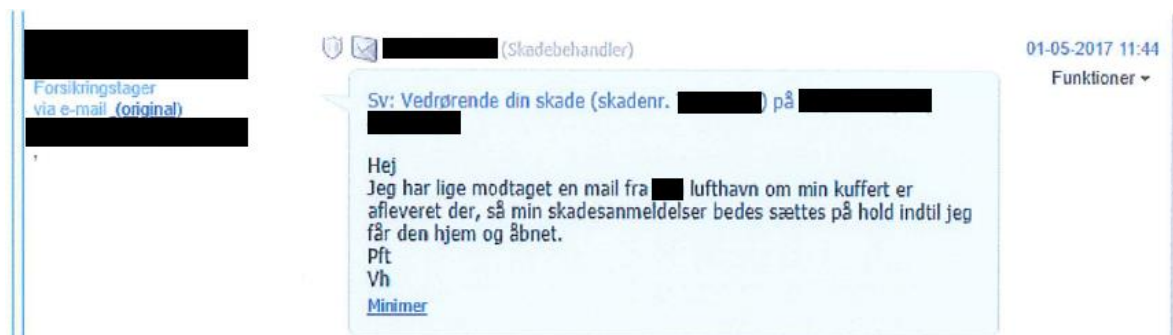
Forsikringstager anmelder herefter sit krav til Købstædernes Forsikring, og angiver sit krav til en samlet nyværdi på 55.810 kr.

Kravet er modtaget via scalepoint den 28. april 2017.

Grundet det høje krav overgår sagen til selskabets taksator.

Korrespondance imellem taksator og forsikringstager sker via Scalepoints ECB portal, hvor ind- og udgående e-mails fremgår.

Den 1. maj 2017 skriver forsikringstager til taksator følgende:

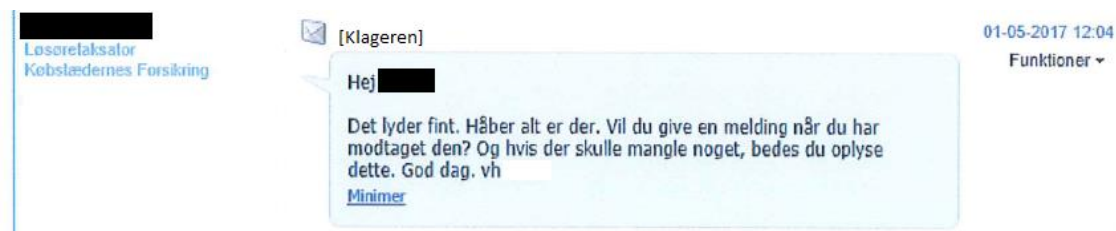


Taksatoren besvarer 20 minutter senere med følgende besked:

Ankenævnet for Forsikring

3.

93946



Idet taksator efterfølgende ikke hører fra forsikringstager i 4 måneder, bliver sagen af administrationsmæssige årsager afsluttet den 8. september 2017:



Forsikringstager kontakter Købstædernes Forsikring igen den 28. januar 2019 - mere end halvan-det år efter den seneste kontakt, og oplyser, at der manglede genstande i kufferten. Hun bliver oplyst, at den pågældende taksator har opsagt sin stilling i den mellemliggende periode. Hun an-melder mistede genstande med en samlet nyværdi på 31.900, - kr.

Den 31. januar 2019 bliver forsikringstager kontaktet telefonisk af selskabets skadekonsulent, til hvem hun oplyser, at hun kort efter modtagelsen af sin kuffert i 2017 havde ringet til taksatoren og oplyst om det manglende indhold, samt sendt en mail til taksatoren omkring kravet.

Selskabet har fortsat adgang til taksatorens mail-indbakke, ligesom alle indkomne mails journali-seres ind på skadesystemet ECB via Scalepoint. Vi har således ikke kunnet spore en indkommet e-mail fra forsikringstager omkring de mistede genstande. Såfremt taksatoren havde modtaget tele-fonisk henvendelse fra forsikringstager og efterfølgende e-mail kort efter hændelsen, ville sagen ikke være blevet afsluttet.

Forsikringstager opfordredes derfor til at genfremsende den omtalte e-mail til skadekonsulenten sammen med PIR-rapport. Ligeledes opfordredes forsikringstager til, med henvisning til forsik-ringsvilkårene, at undersøge muligheden for at fremskaffe dokumentation for det fremsatte krav. Dette accepteres af forsikringstager i telefonen.

Den 12. februar 2019 modtager selskabet en kopi af PIR-rapporten, men ingen kopi af mailkorre-spondance med taksator eller dokumentation for kravet. Vi skriver derfor til forsikringstager, og beder hende fremsende det aftalte.

Den 5. marts 2019 modtager vi besked fra forsikringstager om, at hun ikke længere er i besiddelse af den omtalte mailkorrespondance, og at hun nu oplyser, at hun har indsendt alle kvitteringer for sit krav med brevpost til selskabet allerede den 11. juni 2017. Denne oplysning undrede os, idet forsikringstager på daværende tidspunkt i 2017 ikke var blevet opfordret af taksatoren eller andre fra selskabet til at indsende kvitteringer.

I øvrigt undrede det os, at forsikringstager ved sin første anmeldelse har oplyst, at hun ikke var i besiddelse af nogle kvitteringer eller anden sandsynliggørelse for kravet, og at hun alligevel mener at have indsendt kvitteringerne til os med brevpost - dog uden at tage kopi af disse.

Den 8. marts 2019 træffer selskabet afgørelse i sagen, og meddeler forsikringstager, at vi ikke kan udbetale erstatning på det foreliggende grundlag. Idet forsikringstager ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort at have været udsat for en dækningsberettiget begivenhed, og samtidig ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre et højt krav har vi afvist at yde erstatning. PIR-rapporten er alene dokumentation for, at kufferten har været bortkommet.

Forsikringstager meddelte i 2017, at kufferten var tilvejebragt, uden umiddelbar kontakt til selskabet efterfølgende omkring det manglende indhold. Vi har ikke modtaget nogen dokumentation for den øvrige korrespondance med flyselskabet eller den af forsikringstager oplyste korrespondance med taksatoren, ligesom forsikringstager ændrer forklaring omkring sin kontakt med taksatoren og de nu mistede kvitteringer, hvilket virker bekymrende iht. sandsynliggørelsen af den anmeldte hændelse.

Det påhviler forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre, at have været udsat for en erstatningsberettiget forsikringsbegivenhed samt berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav, herunder at have været i besiddelse af de anmeldte effekter samt størrelsen af kravet, og jf. forsikringsvilkårene og de almindelige forsikringsretlige principper.

På baggrund af ovenstående har vi afvist anmeldelsen, idet vi ikke finder hændelsen tilstrækkelig sandsynliggjort, ligesom forsikringstager med en passivitet på halvandet år, samt efterfølgende ændringer af sine forklaringer har skabt en usikkerhed omkring hændelsen. Sekundært finder vi ikke kravet tilstrækkelig sandsynliggjort iht. Forsikringsbetingelserne."

Klageren har i brev af 22/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke korrekt som det anføres, at jeg ikke var blevet opfordret til at indsende kvitteringer. Det var netop hvad taksator bad om da jeg ringede og fortalte at indholdet ikke var intakt. Og det er ikke korrekt at jeg ved min første henvendelse ikke var i besiddelse af kvitteringer. Da jeg som det første skrev til flyselskabet MENS JEG VAR PÅ FERIE, havde jeg ikke kvitteringerne og kunne derfor ikke vedlægge dem! Efter deres afvisning, kontaktede jeg mit forsikringselskab, blev henvist til web-indberetning, hvor jeg skulle indtaste opgørelse og PIR-rapport, som også var sendt til flyselskab, dette materiale blev sendt via deres hjemmeside. Taksator var først ikke interesseret i at se kvitteringer men ville ud og besigtige min ejendom (indbo), men da jeg efter lang tid alligevel fik kufferten retur og en del af mit tøj, hvorfor kravet mindskes, sagde taksator at det ville være lettest om jeg kunne finde kvitteringerne og sende dem, hvilket jeg gjorde, og så ville han ikke behøve at komme ud. Jeg har ingen kopimaskine, så derfor kan jeg ikke tage kopier. Jeg er ikke blevet bedt om at dokumentere mit tab yderligere, og hvordan skulle jeg også det? Min kuffert forsvandt, og var væk i flere mdr. Jeg har besøgt ... lufthavn og beset div. rum til opbevaring af mistet bagage. Da jeg får min kuffert retur, hvor låsen er smadret og en del af indholdet er væk, ligger der en skrivelse fra lufthavnen om at de også har været i kufferten for at finde kontaktinfo (selv om disse også hang på ydersiden af kufferten i ... navnetag), denne blev sendt sammen kvitteringerne og anden skriveri har jeg ikke modtaget derfra, så hvad yderligere mener selskabet at jeg skal fremlægge?? Det nytter jo ikke at forvente/kræve ting som er usagte/ikke eksisterer. Jeg har tilbudt at selskabet kan komme og besigtige mit hjem samt underskrive en tro og love erklæring i

fald selskabet ikke længere har kvitteringerne eller der er andet jeg skal bevidne, hvad andet jeg kan gøre?

Jeg ved ikke hvad de mener med et højt krav? Jeg har opgjort de forsvundne emner. Forsikringen skal vel så længe jeg er fuldt dækket betale erstatning for de ting som bliver stjålet, uanset hvilke mærker man har? Ellers er der noget selskabet har glemt at oplyse om. (I øvrigt er det vel gængs mærkevare, ikke noget ekstremt haute couture.)

Jeg har på intet tidspunkt ændret min forklaring. At selskabet ikke noterer ALT hvad der bliver sagt og skrevet, og derfor ikke kan holde styr på forløbet, har intet at gøre med mig eller min forklaring. Min 'passivitet'/sene reaktion er beklagelig, men jeg er desværre ikke typen der hyppigt prioriterer at kontrollerer mine bankposter. Jeg stoler på folk, og selvfølgelig også mit forsikringsselskab. Jeg havde indleveret hvad taksator havde ønsket, og havde ikke modtaget nogen telefonisk henvendelse/mail, (som jeg jo ellers blev/fik hvis han manglede noget) hvorfor jeg naturligvis regner med at alt er ok. Havde selskabet haft samme interesse i selv at give information i samme grad som de kræver, ville de selvfølgelig have fundet det naturligt at orientere mig om at sagen blev lukket, og så jeg havde haft mulighed for at reagere - og forfølge mit krav. Synes egentligt at det er skævt at klandre andre for passivitet, når man selv intet har gjort."

Selskabet har i brev af 5/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstagers bemærkninger giver ikke anledning til en ændret opfattelse af vores afgørelse.

Vi kan ikke genkende forsikringstagers beskrivelse af sagsforløbet.

Forsikringstager foretager sin anmeldelse til Købstædernes Forsikring ca. halvanden måned efter sin hjemkomst fra [udlandet]. Ved anmeldelsen forklarer forsikringstager, at årsagen til den sene anmeldelse er, at flyselskabet har afvist at ville dække for indholdet i den mistede kuffert, da forsikringstager ikke kunne dokumentere et krav med kvitteringer for de mistede genstande.

Nummer:	[redacted]	Status:	Lukket	Services:	ECB ECC
Kunde:	[redacted]			Beskrivelse:	Kuffert er forsvundet på vej til [redacted] og [redacted] har blankt afvist at dække når der ikke forlægger dok.på det tøj hun har medbragt. PIR er ellers lavet, men de er stride. Ft skulle være der i 14 dage.
Skadedato:	18-02-2017	tid:	00:00		
Anmeldt den:	25-04-2017	tid:	11:15		

Vi bemærker, at forsikringstager nu skriver, at hun kontaktede flyselskabet allerede under sin ferie, men blev afvist grundet manglende dokumentation. Vi må tillade at gøre opmærksom på, at retten til erstatning for bortkommet bagage først udløses efter 21 dage i henhold til de internationale regler for området. Flyselskabet ville derfor ikke kunne behandle en anmeldelse om bortkomst under forsikringstagers ferie, idet bagagen ville være registreret som 'forsinket' i de første 21 dage. Det forekommer derfor usandsynligt, at flyselskabet ville bede om dokumentation inden tidsfristen på de 21 dage. En eventuel compensation for forsinket bagage ville skulle erstattes af en rejseforsikring, såfremt forsikringstager skulle have tegnet en sådan.

Vi kan ikke genkende forsikringstagers oplysninger omkring hendes kontakt med taksatoren. Skaden anmeldes til skadeafdelingen den 25. april 2017. Skadeafdelingen fremsender et selvbetjeningslink til forsikringstager og beder hende notere indholdet i den manglende kuffert. Forsikringstager udfylder linket et kvarter senere, og noterer blot én linje med beskrivelsen: 'kuffertindhold' og angiver et krav på 55.810,- kr.

I bemærkningsfeltet noteres genstande og pris.

I en note i scalepoint skriver forsikringstager, at taksator er velkommen til at komme på besøg hos forsikringstager.

Fredag den 28. april 2017, klokken 15:05 bliver taksatoren rekvireret i systemet. Der afsendes en automatisk genereret e-mail til forsikringstager med besked om, at hendes sag er overdraget til en taksator.

Allerede om mandagen, den 1. maj 2017 klokken 11:44 skriver forsikringstager til taksatoren, at kufferten er lokaliseret i lufthavnen, og at taksatoren bedes afvente.

Der er ikke registreret, at der i perioden fra mandag morgen og indtil klokken 11:44 skulle være indgået en aftale via telefon omkring et kundebesøg på forsikringstagers adresse. Taksatoren har ikke foretaget behandling af sagen før forsikringstagers e-mail omkring lokalisering af kufferten.

Som tidligere nævnt besvarer taksatoren forsikringstagers e-mail allerede 20 minutter senere, og meddeler, at forsikringstager bedes skrive til ham, såfremt der skulle mangle indhold. Sagen afsluttes af taksatoren fire måneder senere, da forsikringstager ikke har kontaktet ham omkring krav for mistet indhold i kufferten. Såfremt forsikringstager havde rettet henvendelse til taksatoren ville sagen ikke være blevet afsluttet på en sådan måde.

Vi kan derfor ikke genkende forsikringstagers forklaring om hendes aftaler med taksatoren. Vi finder det desuden usandsynligt, at taksatoren ifølge forsikringstagers beskrivelse 'først ikke var interesseret i at se kvitteringer', da vi som forsikringsselskab naturligvis altid er interesserede i kvitteringer i forbindelse med sagsbehandlingen som dokumentation for et fremsat krav. I en sådan sag ville kvitteringer være bedst mulige form for dokumentation, hvorfor det forekommer usandsynligt, at taksatoren skulle have frabedt sig disse, og at han så på et senere tidspunkt skulle have udbedt sig kvitteringer efter at kravet var reduceret. Kravet bestod fortsat af 2/3 af kuffertindholdets samlede værdi.

Vi finder det ligeledes usandsynligt, at taksatoren ville aflægge forsikringstagers bopæl et besøg, idet vore taksatorer primært kun besøger forsikringstagers adresse, når der er sket et tyveri/indbrud fra forsikringsstedet. Vore taksatorer foretager aldrig kundebesøg ved anmeldelse om en mistet kuffert, eller ved tyveri fra en indskrevet kuffert. Såfremt taksatoren i dette tilfælde, undtagelsesvist, skulle have aftalt et kundebesøg, ville dette være registreret i Scalepoint, som en fast del af arbejdsgangen. Der er ikke registreret et aftalt kundebesøg i vores system.

Skadekonsulenten har den 31. januar 2019 gennemført samtale med forsikringstager. I samtalen forklarer forsikringstager, at hun er sikker på, at hun har afsendt en e-mail til taksatoren omkring det manglende indhold. Hun forklarer, at hun sender mailen 'en af dagene umiddelbart efter' hun afhenter sin kuffert fra lufthavnen. Forsikringstager bliver informeret om, at der ikke findes nogen indgående e-mail med indhold som beskrevet af forsikringstager, og forsikringstager bliver gjort bekendt med, at taksatoren lukker sagen fire måneder senere, fordi forsikringstageren aldrig er vendt tilbage med oplysning om, at der manglede indhold i kufferten. Forsikringstager fortæller på intet tidspunkt i telefonsamtalen, at hun har været i besiddelse af kvitteringer, som skulle være sendt til taksatoren.

Først i den efterfølgende kommunikation med skadekonsulenten skriver forsikringstager, at hun ikke længere er i besiddelse af den udgående e-mail til taksatoren, og forklaringerne er nu ændret

til, at kommunikationen med taksatoren var sket via telefonopkald, ligesom kvitteringerne nu, ifølge et notat i forsikringstagers kalender, skulle være sendt med 'fodpost', hvorfor forsikringstager mener, at brevet med alle kvitteringer samt erklæring fra flyselskabet er mistet i posten.

Det påhviler forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre, at have været udsat for en erstatningsberettigende forsikringsbegivenhed samt berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav, herunder at begivenheden har fundet sted, og at have været i besiddelse af de anmeldte effekter samt størrelsen af kravet, og jf. forsikringsvilkårene og de almindelige forsikringsretlige principper.

Vi betvivler ikke, at forsikringstagers kuffert har været forsinket i forbindelse med rejsen til [udlandet], men vi finder det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der skulle være sket et tyveri fra kufferten som beskrevet af forsikringstager. Der foreligger ingen dokumentation eller sandsynliggørelse af hændelsen, ligesom kravet i øvrigt fremstår udokumenteret.

Det har ikke været muligt for os efterfølgende at få udleveringsdatoen for kufferten bekræftet hos handlingsselskabet i lufthavnen, idet de ikke gemmer oplysningerne så langt tilbage. Den indsendte PIR rapport indeholder ikke noget referencenummer, og kan derfor ikke fremsendes.

De mistede erklæringer fra handlingsselskabet, samt e-mailen fra lufthavnen, som forsikringstager refererer til omkring den fundne kuffert kan derfor heller ikke genskabes på nuværende tidspunkt.

Forsikringstagers gengivelse af forløbet og kontakten med taksatoren virker usandsynlig og konstrueret.

Vi betvivler, at de påståede samtaler med taksatoren har fundet sted. Forsikringstagers referat af samtalerne harmonerer ikke med vores arbejdsgang for en sådan type skade, ligesom forsikringstagers ændrede forklaring omkring telefonsamtalerne fandt sted i forbindelse med, at skadekonsulenten udbad sig kopi af mailkorrespondancen med taksatoren, som forsikringstager var sikker på havde fundet sted.

Taksators notat på sagen omkring afslutning af skaden taler imod forsikringstagers forklaring om, at der skulle have fundet nogen korrespondance sted, hverken per e-mail eller via telefonsamtaler.


Løse taksator
Købstædernes Forsikring

Sagen blev afsluttet
Årsag til lukning: Andet

08-09-2017 09:34

Da kunden ikke er vendt retur, skønner jeg at kravet er bortfaldet og hun har modtaget alt retur

Klageren har i brev af 20/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er 100% sikker på at INGEN oplysninger vil ændre [selskabets medarbejders] afgørelse, for så ville han jo frivilligt indrømme deres fejl.

Jeg forstår, at det er svært at vide alt hvad ens ansatte laver og aftaler, men står uforstående overfor – og tager dyb afstand fra den injurierende og nedladende tone som [selskabets medarbejder] responderer med.

Det fremgår at [selskabets medarbejder] har svært ved at finde ud af forløbet i denne sag. Hvilket forværres når forsikringsselskabet ikke tager fuldstændige notater af alle samtaler, eller på anden vis sikre dokumentation og processer, og i øvrigt referer forkert. Tænker de burde være nærmest dertil eftersom de vel er vant til mange henvendelser og anmeldelser, men kan selvfølgelig også godt forstå at der kan herske en manglende lyst til at sikre dokumentation der kan betyde udbetaling af erstatning.

Uanset hvordan og hvorledes [selskabets medarbejder] forsøger at fordreje og fjerne fokus, fra det centrale i denne sag, er det uomtvisteligt at taksator afslutter sagen, UDEN forinden eller efterfølgende at kontakte mig, hvorfor jeg, ved deres valgte passivitet mister mine muligheder for at forfølge sagen og følge op på de kvitteringer som forsikringsselskabet nu pludselig mangler og som sagen 'står og falder med' ... At forsikringsselskabet vælger 'af administrationsmæssige årsager at afslutte sagen', uden forinden at kontakte eller efterfølgende at orientere mig, er deres valg, og denne valgte passivitet – og dens følger, kan kun være forsikringsselskabet der skal bære risikoen for.

At [selskabets medarbejder] ikke kan forstå at jeg fremsender mit krav til flyselskabet straks, efter at have talt med dem adskillige gange under fremsøgningen af min kuffert (mens jeg er på ferie og derfor selvfølgelig ikke har nogle kvitteringer), og efter en periode får afslag derfra, ændre intet ift. min forsikring i mit forsikringsselskab og deres erstatningspligt. Jeg har lidt et tab, på forsikringstegnet genstande.

At [selskabets medarbejder] ikke kan genkende noget som helst, modbeviser intet, andet end han jo netop INTET har haft med sagen at gøre, hvorfor genkendelse jo er umulig.

Da jeg første gang talte med taksator, fortalte jeg forløbet om kufferten, dens indhold og værdi (som jo først var sendt til flyselskabet), henviste han mig til forsikringsselskabets hjemmeside, hvor anmeldelsen skulle indskrives og indholdets værdi oplyses, og så ville han kontakte mig med en dato og tid, det væsentlige var at opgørelsen var på et beløb, som 'lå over' deres 'fluksudbetalings-standard', hvorfor taksatorbehandling og -besigtigelse skulle ske, og så var kvitteringer ikke det væsentligste. Dette nægter [selskabets medarbejder] overhovedet at kunne finde sted og er i strid med selskabets praksis og procedurer. Hvad jurist [selskabets medarbejder] mener er forsikringsselskabets praksis, afviger således fra det jeg blev mødt med, af forsikringsselskabets øvrige personalegrupper. [Selskabets medarbejders] mening står også i kontrast til det forsikringsselskabets selv dokumenterer, nemlig at der i dokumentationen fra forsikringsselskabet i deres skrivelse af 24. juni 2019, afsnit 4 'grundet det høje krav overgår sagen til selskabets taksator' SAMT udskrift fra deres it-system d. 8.9.17 kl. 9:34 hvor der står at 'Besigtigelse blev annulleret', hvilket beviser at det var præcis det taksator havde sagt til mig! Det er således ikke korrekt når [selskabets medarbejder] påstår at der ikke er registreret noget om besigtigelse i deres system.

Inden taksator tager kontakt med ny dato, modtager jeg opkald fra lufthavnen og orienterer straks forsikringsselskabet om at sætte sagen på hold. Da jeg får kufferten, er den brækket op. Indeni ligger et papir fra lufthavnen med undskyldning om at de har været nødt til at åbne kufferten for at identificere ejermanen, selv om navnetag sad på håndtaget...

At taksator, efter min ødelagte kuffert med et mindsket indhold er kommet retur, beder om kvitteringer på det stjålne, var vist ud fra den betragtning at beløbet nu var mindsket til selskabets standardniveau, og at han så, hvis jeg fremsendte hvad jeg kunne finde, kunne slippe for at komme på besigtigelse. Dette er igen forsikringsselskabets anmodning og jeg gør som jeg bliver bedt, fremsender de kvitteringer jeg kan finde sammen med papiret fra lufthavnen. At det ikke fremgår i deres it-system, skyldes vel at det ikke var en elektronisk e-mail/it-system dialog, men var mig der ringede og sendte fodpost, som jo ikke uden videre rammer it-systemet. Hvad taksator har eller ikke har noteret, er uvist. Uanset ændre [selskabets medarbejders] misforståelser ikke det skete.

At forsikringsselskabet (nu) ikke har styr på hvor de har gjort af kvitteringerne og a4-siden, er forsikringsselskabets ansvar. Enhver sporing deraf er umuliggjort fordi forsikringsselskabet bevidst har valgt at lukke sagen uden at lade mig det vide. Denne valgte passivitet – og følgerne heraf, mener jeg at forsikringsselskabet må bærer risikoen for.

Igen er det problematisk at [selskabets medarbejder] ikke ved hvad der er sagt og gjort. Da jeg tilfældigt gennemgår min konto opdager jeg at erstatningen ikke er udbetalt, og ringer til forsikringsselskabet. Jeg undre mig over, at først da jeg efterspørger hvor min erstatning er blevet af, bliver oplyst om at de har lukket sagen.

At forsikringsselskabets ansatte ikke nedfælde ALLE, fuldstændige eller korrekte oplysninger som enhver telefonsamtale rummer, er ikke mit ansvar! Men forsikringsselskabets risiko for deres ansatte. Jeg har på intet tidspunkt ændret udsagn, men har uddybet og fortalt efterhånden som de ansatte har spurgt om dit eller dat.

[Selskabets medarbejder] misforstår igen, og af it-systemet d. 26.1.2019 kl. 12:02 fremgår det da også at 'FT siger at hun havde sendt opgørelsen til [taksator] men jeg kan ikke se at vi har fået den' (- præcis som han ikke kunne se PIR-rapporten der var fremsendt med min første henvendelse). At [selskabets medarbejder] påstår jeg har sendt en e-mail- er således igen hans misforståelse, som jo ikke kan ændre faktum. I min kalender har jeg d. 11.6.17 skrevet at kvitteringerne mv. var sendt pr. fodpost, hvilket er oplyst forsikringsselskabet. Det er således ikke korrekt som [selskabets medarbejder] anfører, at jeg har talt om e-mails med dokumentation, det er kun hans misforståelse.

I øvrigt var det sagsbehandleren der sagde, at han ikke kunne se kvitteringerne og a4 papiret, så det var måske gået tabt i posten.

Igen viser [selskabets medarbejder] at han ikke har styr på det sagte og skete, jeg har på intet tidspunkt modtaget en mail fra lufthavnen, men en telefonopringning! I kufferten lå der et a4 papir med undskyldning om at de havde været nødt til at åbne kufferten for at finde ejermænd, (selv om navnetag sad på håndtaget), og det papir blev sendt med kvitteringerne til taksator. Ydermere digter [selskabets medarbejder] løs om at jeg ikke har afleveret dokumenter jeg har fået fra handlingsselskabet og e-mail fra lufthavnen og at jeg har mistet dem. Intet af dette er korrekt. Jeg har ikke modtaget de skrivelser, og jeg kan selvfølgelig ikke gøres ansvarlig for hans opdigtede fantasier.

Jeg finder det underligt at forsikringsselskabet efter at have valgt at lukke sagen og forholde sig passivt over for mig derom, ved min henvendelse efterfølgende at stille nye krav til hvad jeg burde have bevist og dokumenteret. På hvilken måde jeg kan bevise at kufferten var væk ud over PIR rapporten som er fremsendt to gange? Jeg har jagtet rundt i samtlige 'bagagerooms' i lufthavnen, har talt med utallige håndteringsselskaber i de lufthavne vi har været i, på rejsen til [udlandet]. At jeg får udleveret en ramponeret og ødelagt kuffert med NOGLE af mine ting, hvordan dokumenterer jeg det stjålne andet end ved at fortælle det til taksator? Dengang var det tilstrækkeligt. I 2019 er det pludselig ikke længere tilstrækkeligt, hvorfor jeg har udbedt mig vejledning derpå, og har kun fået oplyst at det er kvitteringerne som jeg har sendt, forsikringsselskabet behøver. Og efter sagen er anlagt mener [selskabets medarbejder] at jeg slet intet har bevist men nærmest lyver om alt...

Når jeg fremsender den dokumentation (kvitteringer og papir fra lufthavnen) jeg har, er det fordi taksator har bedt om det. Det ændre sig ikke fordi forsikringsselskabet nu ikke kan finde de pågældende papirer, eller dokumentation på at jeg ringede til taksator (indgående opkald fremgår aldrig af samtalelister fra telefonselskaberne). Kiggede de derimod i hans telefon, ville opkaldet sandsynligvis fremgå af hans 'seneste samtaler'.

At [selskabets medarbejder] bagefter afviser at betale erstatning fordi han NU pludselig ikke har hørt eller set eller kan genkende noget som helst, ligesom [selskabets medarbejder] anfører at jeg hverken har dokumenteret eller sandsynliggjort at der er sket tyveri fra min kuffert, synes jeg er uanstændigt, groft injurierende og direkte sjofelt!

At [selskabets medarbejder] bevidst forsøger at anføre noget der er ukorrekt og klippe teksten om at besigtigelsen er aflyst, væk fra hans sidste referenceklip af deres it-system, beviser hans for-dækte adfærd, og at hvis der er nogen der 'konstruerer', så er det ham. Kigger man nøje efter, kan man alligevel se at der står en tekst, som fuldstændigt gengives i forsikringsselskabets skrivelse af 24.juli 2019 side 2 af 17.

Jeg tager gerne en løgnedetektor test, så I kan få endnu en dokumentation på at jeg taler sandt, lade jer komme ud og besigtige mit klædeskab, så I kan se at mit tøj ligger i den oplyste prisklasse, underskrive tro og love erklæring, som jo er et strafsanktioneret vidnesbyrd om sandfærdigt udtalelse, og hvad I ellers måtte ønske.

Jeg har haft forsikring siden 1985, een gang før, for ca. 5 år siden var der et indbrudsforsøg hvor min (hus)forsikring betalte en ny terrassedør og slib+maling af en anden dør, og ellers mindes jeg ikke at have haft forsikringsskader på mit indbo. Det forekommer mig uforståeligt, når jeg så en enkelt gang får stjålet noget indbo efter at have indleveret min kuffert i lufthavnen, anmelder det og gør præcis hvad jeg bliver bedt om, så bliver mødt med injurierende, bedrageriske og nedladende ytringer. Det er usmageligt og uanstændigt!

Jeg forventer jeg at få den erstatning fra den forsikring, som jeg har betalt for i så mange år. Og dette uanset hvad forsikringsselskabets ansatte har noteret, dokumenteret, forstår, synes, forestill sig, opdigter eller tror."

Selskabet har i brev af 14/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået forsikringstagers skrivelse af 20. december 2019. Der er ikke fremkommet nye oplysninger som får os til at ændre vores opfattelse.

Vi har dog følgende bemærkninger til forsikringstagers kommentarer.

Forsikringstager henviser i sin skrivelse til, at der i vores interne system fremgår at 'besigtigelsen blev annulleret', og at denne notifikation skulle underbygge forsikringstagers forklaring om, at taksatoren skulle besigtige forsikringstagers adresse.

I den forbindelse kan vi tilføje, at sagen er håndteret igennem Scalepoints system kaldet ECB. ECB er primært udviklet til håndtering af bygningsskader, og til kommunikation imellem parterne i sagen. For bygningsskader er det hensigtsmæssigt, at der aftales en besigtigelse af skadestedet, hvor skaden er sket.

Vi benytter ligeledes ECB til rekvirering af lø søretaksatorer til skader på indbogenstande. Når vores skadebehandler rekvirerer en taksator i systemet, vil systemet altid generere en anmodning omkring 'besigtigelse'. Der findes ikke andre måder, at rekvirere taksatoren på, hvis ikke der markeres i feltet 'besigtigelse'.

Dette betyder dog ikke, at taksatoren nødvendigvis aftaler en besigtigelse på adressen, særligt ikke i tilfælde som den pågældende. Såfremt der var aftalt en dato om besigtigelse, ville datoen fremgå af systemet. Der er ikke oprettet en dato for besigtigelse i systemet, hvilket er helt efter arbejdsgangen, da der jo ikke er tale om et skadested, og taksatoren derfor ikke har grundlag for at kunne besigtige en skade eller et skadested.

Vi må derfor understrege, at beskedteksten omkring 'besigtigelsen blev annulleret' alene fremkommer når taksatoren afslutter sagen i systemet, fire måneder efter forsikringstagers seneste henvendelse.

Forsikringstager kommenterer endvidere, at hun ikke skulle have udtalt at have sendt e-mails til taksatoren omkring de mistede genstande. Vi kan dog konstatere, at forsikringstager i telefonsamtalen med skadekonsulenten den 31. januar 2019 to gange forklarer, at hun har sendt en e-mail til taksatoren med oplysning om det manglende indhold. Forsikringstager blev opfordret til at genfremsende disse e-mails, idet vi ikke kunne se i vort system, at der skulle være indkommet de omtalte e-mails.

Efterfølgende modtager vi en mail fra forsikringstager med en forklaring om, at kvitteringer og dokumentation fra flyselskabet skulle være fremsendt med post, og ikke pr. e-mail som ellers tidligere forklaret. Kopi af samtalen fra 31. januar 2019 kan fremsendes til Nævnet, såfremt forsikringstager accepterer, at samtalen fremsendes til brug for Nævnets afgørelse af sagen.

I øvrigt henviser jeg til e-mail fra forsikringstager af 5. marts 2019, hvor forsikringstager selv anfører, at hun 'ikke længere har e-mails til/fra [taksator]' (jf. bilag i første redegørelse). Såfremt forsikringstager havde besvaret den af taksator afsendte e-mail, ville vi kunne se disse mails i vores system, da al kommunikation er foregået via ECB, og da taksators øvrige e-mail indbakke ikke indeholder mails fra forsikringstager. Det kan således dokumenteres, at forsikringstager oprindeligt har forklaret, at hun havde sendt e-mail til taksatoren omkring manglende indhold i kufferten, hvilket dog nu benægtes af forsikringstager.

Vi har kontaktet [flyselskabet] som oplyser, at de ikke har mulighed for at slå sagen op i deres system, idet vi ikke er bekendt med sagsnummeret for den pågældende sag. [Flyselskabet] oplyser, at al korrespondance med kunderne omkring bagage foregår via mail/webformular, hvorfor vi fortsat er uforstående for, at forsikringstager ikke har kunnet fremsende kopi af denne korrespondance samt et sagsnummer.

Forsikringstagers oplysninger omkring kommunikationen med [flyselskabet]/handlingsselskabet samt status for udlevering af kufferten ville sandsynligvis kunne verificeres, såfremt vi var i besiddelse af korrespondancen, eller et sagsnummer.

Det påhviler forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre at have været udsat for en dækningsberettiget skadebegivenhed, jf. almindelige forsikringsretslige regler. Forsikringstager oplyser at have været i kontakt med taksator både via e-mails, telefonopkald og med brevpost. Vi har ikke kunnet bekræfte forsikringstagers oplysninger om dette, idet vi ikke har modtaget e-mails, og da ingen af de omtalte telefonopkald med taksatoren findes noteret, ligesom vi heller ikke har modtaget brevpost med bilag til sagen. Tværtimod bekræfter taksatorens notat om afslutning af sagen, at han på intet tidspunkt har modtaget henvendelse fra forsikringstager omkring et krav for manglende indhold. Forsikringstager har ikke kunnet bidrage med oplysninger, som har kunnet sandsynliggøre hændelsen.

Vi må derfor fortsat fastholde, at vi ikke finder en hændelse omkring tyveri af indhold fra kufferten dokumenteret eller sandsynliggjort.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, og afventer Ankenævnets afgørelse."

Klageren har i brev af 4/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at jeg har anmeldt først bortkomst af kuffert og siden tyveri, har fremsendt PIR rapport samt opgørelse over bortkommet indhold hhv. stjålne genstande, orienteringsskrivelse fra lufthavnen samt kvitteringer, og at forsikringsselskabet ved deres skjulte lukning af sagen, må bære risikoen og ansvaret for de følger/skadevirkning, som denne handling er årsag til.

At forsikringsselskabet nu pludselig stiller hidtil usagte krav om materiale fra flyselskabet, har vel kun relevans ift. et regres krav, så dette tyder på at man har indset erstatningspligten, men ønsker at sende kravet videre til flyselskabet. Skrivelserne, som for længst er slettet, er på ingen måde rimeligt at stille krav om så lang tid efter og bør derfor selvfølgelig ikke tillægges nogen vægt.

Jeg har imødekommet ethvert ønske som er fremkommet i forbindelse med kontakt til taksator. Og stiller mig fortsat til rådighed for besigtigelse og løgnedetektor test. Det undrer mig at forsikringsselskabet på ingen måde forholder sig dertil, ligesom de totalt ignorerer tro og loveerklæringen og blankt – og i strid med praksis i øvrigt – nægter at opfylde mit forsikringskrav.

Af de fremsendte screenshots fremgår ikke alle de samtaler jeg har haft med taksator. Ydermere fremgår de dokumenter (opgørelse over kuffertindhold og PIR-rapport) som jeg indsendte via deres hjemmeside ifm. anmeldelsen, heller ikke af forsikringsselskabets it-system. Hvilket bekræftes indirekte, da deres seneste sagsbehandler efterspørger PIR-rapporten igen. Forsikringsselskabets ufuldstændige notatførelse bør ikke ligge mig til last.

Ankenævnet for Forsikring

13.

93946

Jeg fastholder således at forsikringsselskabet er erstatningspligtig og skal udbetale erstatning for forsikringsbegivenheden, som jeg har forsikringsdækket, har anmeldt og dokumenteret i fuld overensstemmelse med taksators ønsker."

Selskabet har i brev af 7/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker, at forsikringstager ikke kommenterer på vores ønske om at fremsende kopi af samtalen af 31. januar 2019 mellem forsikringstager og skadekonsulenten til Ankenævnet, hvori forholdene omkring de ændrede forklaringer om kontakten med taksator, manglende kvitteringer, mv. fremgår.

Til forsikringstagers kommentar omkring vores manglende svar til brug af løgnedetektor-test må vi meddele, at vi ikke benytter den slags, ligesom vi ikke finder grundlag for en taksering af forsikringstagers hjemadresse i relation til den anmeldte hændelse.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, og afventer Ankenævnets afgørelse."

Klageren har i brev af 28/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har igennem flere mdr. i foråret forsøgt at få forsikringsselskabet til at udlevere de lydoptagelser som oprindeligt også må være optaget ifm. indgivelsen af kravet, samt de efterfølgende samtaler hvor taksator har talt om at besigtige mv. men det har ikke været muligt at få udleveret. Jeg vil derfor ikke tillade at kun den sidste samtale forelægges.

Sagen bedes afgøres på det foreliggende grundlag.

Måtte der være spørgsmål, er I velkommen til at kontakte mig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets sagsbehandlingssystem fremgår bl.a.:





Af klagerens mail af 28/1 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Som aftalt telefonisk d.d. genfremsender jeg hermed opgørelse over det som var fjernet fra min kuffert samt anslået værdi på den ødelagte kuffert."

Af vedlagte opgørelse til klagerens mail af 28/1 2019 fremgår bl.a.:

Fra min kuffert manglede nedenstående

- 1 svømmefod 400
- fiskekniv 700
- Ralph Lauren bikini 1.800
- escada off white pumps 3.800
- René Lezard offwhite kjole 4.000
- 1* Armani sort hørkjole 1.900
- 6 * Armani t-shirt 6.000
- 2 * Ralph Lauren t-shirts 800
- 1 * Armani shorts 900
- 3* La perle undertøj 7.500
- Ole Henriksen moist + eye creme 900
- chanel no 5 parfume 1.200
- Kuffert – samsonite ødelagt - ca. 2.000

Af selskabets mail af 31/1 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt i telefonen skal jeg bede dig indsende yderligere dokumentation i forbindelse med din anmeldelse.

Ifølge sagsloggen har taksator afsluttet sagen i september 2017, da han ikke havde hørt fra dig efter din besked om, at kufferten var genfundet.

Du bedes derfor indsende den mail, du har sendt til ham, hvor du oplyser ham, at der manglede indhold i kufferten.

Jeg kan ikke se, at vi skulle have modtaget PIR-rapporten (som udstedes i forbindelse med efterlysningen af kufferten)

Du bedes derfor indsende denne, samt erklæringen fra handlingsselskabet i forbindelse med udlevering af kufferten.

Du må gerne medsende korrespondancen du har haft med flyselskabet i forbindelse med din anmeldelse.

For de mistede genstande bedes du fremsende dokumentation for kravet."

Af klagerens mail af 7/2 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"PIR rapporten vedhæftes elektronisk.

Af min kalender fremgår det at kvitteringerne er sendt med post til jer d. 11.6.17.

I fald I ønsker at kontakte mig, er jeg fra mandag og indtil d. 1.3.19 ikke at træffe grundet ferie."

Af selskabets mail af 12/2 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget PIR rapporten på mail.

Du må fortsat gerne sende kvitteringen for udlevering af din kuffert.

Derudover aftalte vi, at du ville genfremsende dén e-mail, som du oplyste at have sendt til taksatoren, da denne ikke ses modtaget på sagen.

Vi har ikke modtaget bilag som dokumentation for de mistede genstande."

Af klagerens mail af 5/3 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har ikke længere e-mails til/fra [taksator]. Jeg har så vidt jeg husker ikke modtaget kvittering for udlevering af kuffert, og kan intet finde i blandt mine mails.

Kvitteringerne for mine køb er som skrevet sendt pr. fodpost d. 11.6.17."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1.10 Dokumentation

Når ting er brændt eller stjålet, kan det være svært nøjagtig at huske tingenes værdi, udseende eller hvornår de er købt. For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Købstædernes Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

...

Dækket

Ikke dækket

Typer af skader, som ikke er relevante

3.1 Dækningsskema	Forsikringen dækker direkte skade sket i forsikringstiden som følge af
A. Forsikringen omfatter: 1. Ting nævnt i pkt. C - K, hvis sikrede ejer dem. 2. Ting nævnt i pkt. C, D, H og J, hvis sikrede har risikoen for dem ved lån eller leje. Se også pkt. 3.4.3.4 i disse vilkår. <i>Bemærk, at J og K er tilvalgsdækninger - se policen.</i>	2. Tyveri
B. Forsikringen omfatter ikke: 1. Ting, der fast hører til i fritidshus, sø- eller luftfartøj, campingvogn eller motordrevet køretøj, der er indrettet til beboelse. 2. Motordrevet køretøjer, campingvogne, sø- eller luftfartøjer samt tilbehør hertil medmindre det er omfattet af pkt. C eller I. Dog dækker forsikringen dele og tilbehør, hvis sikrede ikke længere har det transportmiddel, som delene eller tilbehøret hører til. 3. Ting, der anvendes erhvervsmæssigt eller har et erhvervsmæssigt tilsnit - bortset fra det i pkt. G nævnte.	Forsikringen dækker ikke: 1. Glemte, tabte eller forlagte ting. 2. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. 3. Tyveri fra biler, campingvogne, telte og private både, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud. 4. Tyveri, hvis den sikrede har udvist grov uagtsomhed. 5. Tyveri begået af en anden sikret, logerende, lejer eller låner af boligen.
C. Almindeligt privat indbo Dvs. alt der hører til en privat boligs normale udstyr, herunder hårde hvidevarer, hvis det ikke er særskilt nævnt i pkt. D-K. Have- og arbejdsredskaber med en motorkraft på højst 25 hk er dækket med indtil 20.380 kr. (2012) pr. skade. Umonterede bygningsdele (dog kun ved dækning 1. Brand og 2. Tyveri) er dækket med indtil 25.751 kr. pr. skade (2012). Beløbene indeksreguleres.	Højst 5% af forsikringssummen fra: 1. Loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Udhus, garager o.lign.

...

3.2 Bagagedækning

3.2.1 Forsikringssum

Forsikringssummen er 10% af forsikringssummen for indboet på forsikringsstedet – uanset arten af det forsikrede.

3.2.2 Varighed

Bagagedækningen gælder ved rejser overalt i verden i indtil 3 måneder fra afrejsedato.

3.2.3 Hvad er dækket

Bagagedækningen omfatter og dækker de samme ting, som fremgår af dækningsskemaet for indboforsikringen, når tingene medbringes på ferie eller sendes som rejsegods.

Rejsegods, der sendes med fly eller tog, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse.

For bagagedækningen gælder de samme erstatningsregler, som gælder for indboforsikringen, jf. punkt 3.3."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 25/4 2017 anmeldt, at hun på en rejse til udlandet den 18/2 2017 mistede en kuffert efter indleveringen i lufthavnen. Forinden klageren kontaktede selskabet, havde hun anmeldt bortkomsten til flyselskabet, som ikke ville udbetale erstatning. Den 1/5 2017 meddelte hun, at kufferten var blevet afleveret i lufthavnen, og hun bad selskabet om at sætte sagen i bero, indtil hun fik åbnet kufferten. Selskabet taksator svarede samme dag, at klageren skulle

Ankenævnet for Forsikring

17.

93946

oplyse, hvis der manglende indhold i kufferten. Den 28/1 2019 kontaktede klageren selskabet, idet hun var blevet opmærksom på, at hun aldrig havde modtaget erstatningen for tyveriet.

Klageren kræver, at selskabet erkender skaden og udbetaler erstatning i overensstemmelse med opgørelsen, hvor det samlede krav udgør 31.900 kr. Hun kræver renter fra den 12/6 2017, hvor det formodes, at selskabet modtog dokumentationen for kravet. Hun har blandt andet anført, at hun den 11/6 2017 fremsendte kvitteringer for kravet med posten, at selskabet må bære risikoen for, at det ikke efterfølgende kan finde kvitteringerne, at selskabet har afsluttet sagen uden at kontakte hende, og at hun derfor ikke længere har mulighed for at spore brevet af 11/6 2017. Hun er ikke længere i besiddelse af dokumentation for kravet, idet det var de oprindelige kvitteringer, hun fremsendte til selskabet i 2017, da hun ikke havde mulighed for at tage kopier. Hun har oplyst, at taksator først ikke ville have kvitteringerne, idet han ville besigtige hendes hjem, og at det var taksator, som efterfølgende telefonisk bad hende om kvitteringerne, da hun oplyste om det manglende indhold i kufferten.

Klageren har videre anført, at der kan arrangeres et taksatorbesøg, som kan være med til at sandsynliggøre ejerskabet af mærkevarer, og at hun samtidig er villig til at underskrive en tro og love-erklæring samt tage en løgnedetektor-test. Hun har oplyst, at hun fik udarbejdet en PIR rapport på feriestedet, at hun ikke var i besiddelse af kvitteringerne ved henvendelsen til flyselskabet, fordi hun kontaktede flyselskabet på ferien, og at hun aldrig har oplyst, at hun ikke kunne dokumentere kravet. Hun er ikke længere i besiddelse af sine mails til og fra selskabets taksator, da disse er blevet slettet, hvorfor hun kun har den oprindelige PIR rapport samt dokumentet med opgørelsen. Klageren har anført, at "Jeg har på intet tidspunkt ændret min forklaring. At selskabet ikke noterer ALT hvad der bliver sagt og skrevet, og derfor ikke kan holde styr på forløbet, har intet at gøre med mig eller min forklaring. Min 'passivitet'/sene reaktion er beklagelig, men jeg er desværre ikke typen der hyppigt prioriterer at kontrollerer mine bankposter. Jeg stoler på folk, og selvfølgelig også mit forsikringselskab. Jeg havde indleveret hvad taksator havde ønsket, og havde ikke modtaget nogen telefonisk henvendelse/mail, (som jeg jo ellers blev/fik hvis han manglede noget) hvorfor jeg naturligvis regner med at alt er ok. Havde

selskabet haft samme interesse i selv at give information i samme grad som de kræver, ville de selvfølgelig have fundet det naturligt at orientere mig om at sagen blev lukket, og så jeg havde haft mulighed for at reagere - og forfølge mit krav. Synes egentligt at det er skævt at klandre andre for passivitet, når man selv intet har gjort."

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det ikke finder hændelsen tilstrækkeligt sandsynliggjort, ligesom klageren med en passivitet på halvandet år og ændrede forklaringer har skabt en usikkerhed omkring hændelsesforløbet. Sekundært finder selskabet, at kravet ikke er tilstrækkeligt sandsynliggjort i henhold til forsikringsbetingelserne. Selskabet har oplyst, at sagen af administrationsmæssige årsager blev afsluttet den 8/9 2017, idet selskabets taksator ikke havde hørt fra klageren siden den 1/5 2017, og at klageren først kontaktede selskabet igen den 28/1 2019.

Selskabet har anført, at klageren ved telefonsamtale den 31/1 2019 forklarede, at hun kort efter modtagelsen af sin kuffert i 2017 kontaktede taksator telefonisk, oplyste om det manglende indhold og sendte en mail med opgørelsen af kravet. Selskabet har oplyst, at det fortsat har adgang til taksatorens mail-indbakke, ligesom alle indkomne mails journaliseres ind på skadesystemet ECB via Scalepoint, og at selskabet ikke har kunnet spore en indkommet e-mail fra klageren omkring de mistede genstande. Selskabet har anført, at klageren den 5/3 2019 sendte en mail om, at hun ikke længere var i besiddelse af den omtalte mailkorrespondance, og at hun oplyste, at hun havde indsendt alle kvitteringer for sit krav med brevpost til selskabet allerede den 11/6 2017. Dette undrer selskabet, idet klageren ved sin første anmeldelse oplyste, at hun ikke var i besiddelse af nogle kvitteringer eller anden sandsynliggørelse for kravet.

Det er selskabets opfattelse, at klagerens gengivelse af forløbet og kontakten med taksatoren virker usandsynlig og konstrueret. Selskabet betvivler, at de påståede samtaler med taksatoren har fundet sted, idet klagerens referat af samtalerne ikke harmonerer med selskabets arbejdsgang for en sådan type skade. Selskabet har oplyst, at taksatoren ikke har foretaget behandling af sagen før klagerens mail om lokalisering af kufferten, at PIR-rapporten alene er dokumenta-

tion for, at kufferten har været bortkommet, og at selskabet ikke har modtaget nogen dokumentation for den øvrige korrespondance med flyselskabet. Selskabet har anført, at retten til erstatning for bortkommet bagage først udløses efter 21 dage i henhold til de internationale regler for området. Flyselskabet ville derfor ikke kunne behandle en anmeldelse om bortkomst under klagerens ferie, idet bagagen ville være registreret som forsinket i de første 21 dage. Det forekommer derfor usandsynligt, at flyselskabet ville bede om dokumentation inden tidsfristen på de 21 dage. En eventuel kompensation for forsinket bagage skal erstattes af en rejseforsikring, hvis klageren har tegnet en sådan.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klagerens bagage bortkom efter indlevering i lufthavnen, at bagagen efterfølgende blev fundet, at selskabets taksator afsluttede sagen den 8/9 2017, og at klageren den 28/1 2019 kontaktede selskabet, idet hun var blevet opmærksom på, at hun ikke havde modtaget erstatning for tyveriet.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at der ikke er fornødent grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet fremlægge tilstrækkelig dokumentation for sit krav, og at hun står i en bevismæssigt vanskelig situation, når kufferten er kommet tilbage, og hun derfor skal undersøge, om der mangler noget i kufferten, og der derefter går mere end halvandet år, før hun rykker selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysninger om, at klageren ved anmeldelsen forklarede, at hun ikke havde dokumentation for kravet, hvilket fremgår af selskabets notat i sagssystemet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

93946

Nævnet har videre lagt vægt på, at der af selskabets sagssystem hverken fremgår notat om et telefonopkald, en mail eller brevpost fra klageren umiddelbart efter, at klageren havde fået kufferten i sin besiddelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, 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