647/02

Den 10. juni 2002 blev i sag nr. 56.737:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxx xxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejse-
forsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

og

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S og Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S, klager ved sin advokat over størrelsen af den af selskaberne tilbudte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren var under sin rejse til Gran Canaria udsat for et indbrudstyveri i sin bungalow, hvor der i den forbindelse blev stjålet et videokamera, smokingsæt, nytårskjole, cigaretter, guld manchetknapper, guldbroche, damesko, lighter og parfume alt til samlet anslået værdi af ca. 19.100 kr., heraf knap 13.000 kr. vedrørende videokameraet.

Europæiske Rejseforsikring A/S har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der har fundet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed sted, og at klagerens tab ikke er dokumenteret.

Tryg Forsikring A/S har udbetalt 6.955 kr. i erstatning til klageren for de stjålne genstande, men har dog afvist at yde forsikringsdækning for videokameraet under henvisning til manglende dokumentation.

Europæiske Rejseforsikring A/S har ved skrivelse af 19/10 2001 til nævnet anført: "Da klageren ingen dokumentation har for de mistede genstande, anmoder vi vores skadekonsulent, J.J., om at tage kontakt til kunden for nærmere redegørelse. Af redegørelsen fra Europæiskes skadekonsulent fremgår følgende ...: Videokameraet var netop nyindkøbt på Gran Canaria. Kvitteringen herfor lå i kameratasken, som ligeledes blev stjålet. Klageren kan oplyse mærke, model, serienr. og pris. Klageren beskriver forretningen, Henry, der ligger på hovedstrøget i Playa del Ingles. Forretningen handler med tv, radio og fotoudstyr. Klageren kan samtidig beskrive de ansatte i forretningen. Klageren oplyser at handlen fandt sted den 4. januar 2000 kl. 13-14. Tyveriet blev meldt til Politiet, men politiet var ikke ude at besigtige bungalowen. Klageren oplyser yderligere, at da de meldte tyveriet på politistationen, undrede den vagthavende politimand sig over prisen på det stjålne videoapparat, hvorfor de ringede kontrol til forretningen, hvor handlen blev telefonisk bekræftet over for politiet. I forbindelse med dokumentation for de andre stjålne effekter, oplyser klageren, at han ikke gemmer kvitteringer. Europæiske iværksætter yderligere undersøgelse på Gran Canaria, v/A.A., EuroCenter Gran Canaria. Resultatet af denne undersøgelse er følgende: ... Oplysningerne fra klageren med hensyn til beskrivelsen af forretningen, Henry, er korrekte. Forretningen har oplyst, at den Panasonic model, som klageren oplyser at have fået stjålet, har de kun haft et eksemplar af, og det har været udstillet i forretningsvinduet i ca. 3 mdr. inden det ultimo februar blev solgt. Kameraet var skiltet med oplysning om model, serienr. og pris, hvilket det var muligt at læse samt nedskrive fra gaden. Skiltningen indeholdt akkurat de samme oplysninger, som de oplysninger klageren har opgivet omkring kameraet. Forretningen nægter udtrykkeligt at have solgt videoen den 4. januar 2000. Yderligere oplyser de, at politiet ikke har ringet til forretningen og bedt om oplysninger på kameraet. Politiet har samtidig oplyst, at de aldrig kontrollerer beløb, som turister oplyser ved anmeldelse. Under henvisning til ovennævnte mener Europæiske ikke, at klagerens oplysninger omkring videokameraet er sandfærdige, hvorfor vi derved ikke har tillid til klagerens øvrige oplysninger omkring hændelsesforløb og de andre genstande klageren har opgivet som stjålet. Da Europæiske mener, at klagerens anmeldelse er usand, og

det derved ikke er sandsynliggjort, at der har fundet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed sted, samt klagerens tab ikke er dokumenteret, kan vi ikke imødekomme klagerens krav. Dette er tillige årsagen til, at Europæiske har frabedt sig klageren som kunde i fremtiden samt har fremsendt politianmeldelse til R. Politi ..."

Tryg Forsikring A/S har ved skrivelse af 22/10 2001 til nævnet anført: "På grund af erstatningskravets størrelse bad vi vores taksator om at tage kontakt med forsikringstageren for en nærmere redegørelse og med henblik på dokumentation/købskvitteringer bl.a. fordi videokameraet netop var indkøbt på ferien på Gran Canaria. Af taksators rapport fremgår bl.a., at det stjålne digitale videokamera Panasonic NVDS-33 var købt dagen før i en forretning ved navn "Henry" i Play del Ingles. Det fremgår også, at forsikringstageren ikke var i besiddelse af dokumentation for anskaffelse, hverken i form af købskvittering eller brugsanvisning for videokamera, ej heller dokumentation for de øvrige stjålne ting. Ifølge de gældende forsikringsbetingelser side 11, stk. 7.6, dokumentation fremgår følgende: For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen. I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Tryg-Baltica kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Hele erstatningskravet blev som følge heraf afvist, idet det ikke har været muligt for os at få bekræftet købet i forretningen "Henry" på Gran Canaria. Efter en fornyet gennemgang af hele skaden, skal vi dog være indstillet på at erstatte følgende genstande:

kontanter	1.450,00 kr.
smokingsæt	1.400,00 kr.
nytårskjole	1.795,00 kr.
1 karton Prince cigaretter	330,00kr.
manchetknapper	250,00kr.
guld broche	600,00kr.
damesko	400,00kr.
Ronson lighter	385,00kr.
parfume White Diamond	345,00kr.
i alt	6.955,00 kr.

Erstatningen vil blive sendt direkte til forsikringstageren. Afvisningen om erstatning for det digitale videokamera må vi dog fastholde grundet manglende dokumentation. Vi vil dog være indstillet på, at se velvilligt på en erstatning, såfremt forsikringstageren kan

dokumentere købet, enten i form af vekselbilag eller udskrift fra banken, der viser, at forsikringstageren har været i besiddelse af kontanter til indkøbet."

Klagerens advokat har ved skrivelse af 29/1 2002 til nævnet anført: "Vedrørende Europæiske Rejseforsikring A/S skal jeg bemærke overfor Dem, at det må bero på en udokumenteret misforståelse fra Europæiske Rejseforsikring A/S "s side, når det anføres, at kameraet var skiltet med oplysning om serienummer. Det bestrides og er i øvrigt udokumenteret. Det er helt usædvanligt, at en forhandler skilter med serienumre. Tilsyneladende forsøger selskabet en mistænkeliggørelse af klageren, men det er ikke behørigt og sker ikke på baggrund af nogen dokumentation. Tværtimod bekræfter selskabet, at det omhandlede kamera netop var solgt i begyndelsen af år 2000, selv om forretningen ikke kan genkende datoen, den 4. januar 2000. Det kan der være mange årsager til. Klagen over selskabet fastholdes, og det gøres gældende, at der ikke er nogen som helst baggrund for en politimæssig efterforskning, der allerede er afsluttet ved R. Politi. At købskvitteringen ikke kan forevises hænger alene sammen med, at klageren havde placeret kvitteringen i kameraets kasse. Klageren fastholder at den vagthavende ved politiet i forbindelse med anmeldelsen foretog en kontrolopringning til forhandleren. Det standpunkt som Europæiske Rejseforsikring A/S indtager, kunne principielt indtages i samtlige anmeldte sager, hvis en turist ikke har en kvittering for det købte. Det er helt usædvanligt, at turister har kvitteringer for det købte. Denne turist, der er klager, havde kvitteringen og den blev stjålet sammen med kameraet. Det gøres gældende, at dette forhold ikke kan regnes klageren til last, og det gøres gældende at risikoen vedrørende tyveriet påhviler forsikringen, der har påtaget sig en forsikringsaftale med dækningsforpligtelse. Der er ikke fremkommet relevante indsigelser i denne sag, der principielt ikke adskiller sig fra nogen anden anmeldelsessag. For så vidt angår Tryg-Baltica Forsikring skal jeg bemærke, at kvitteringen for kameraet netop er stjålet, hvorfor denne naturligvis ikke kan forevises, jfr. ovenfor. Forsikringsselskabet kan ikke fastholde, at en forbruger skal have kvitteringer for samtlige sine effekter. Forsikringstageren har på fuldt ud sædvanlig måde sandsynliggjort, at der har været tale om et tyveri og endvidere at tyveriet var forsikringsdækket. At Tryg-Baltica A/S nu stadigvæk vægrer sig ved betaling af en del af skaden, uanset selskabet i oktober måned 2001 ændrede standpunkt for så vidt angår en del af det anmeldte, ændrer ikke noget ved at selskabet fastholdes som betalingsforpligtet også vedrørende kameraet."

Efterfølgende har Europæiske Rejseforsikring A/S ved skrivelse af 23/2 2002 til nævnet oplyst følgende: "I den anledning vil vi understrege, at vores Euro-center, Gran Canaria, har været i kontakt med forretningen, Henry's Bazar, som oplyser og bekræfter, at man fra forretningens udstillingsvindue kunne se model, nr. og pris på videokameraet ... Derudover er det samtidig oplyst og bekræftet fra forretningen, Henry's Bazar, at videokameraet er solgt ultimo februar. Forretningen har samtidig udtrykkeligt oplyst, at dette videokamera ikke er solgt den 4. januar 2000, samt at der ikke er blevet ringet fra politiet ..."

Europæiske Rejseforsikring A/S' forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**11.9 I tilfælde af skade - krav til dokumentation** I tilfælde af tyveri af bagage skal du anmelde skaden til nærmeste politimyndighed, og originalkvitteringer herfor sendes til Europæiske. Kan dette ikke lade sig gøre, skal anmeldelse ske til rejsearrangøren eller europæiske."

Forsikringsbetingelserne for Familiens Basisforsikring II indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**Stk. 7.6 Dokumentation** For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang, man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder det tilstrækkelig sandsynliggjort, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri. Nævnet har samtidig bemærket, at Tryg Forsikring A/S har imødekommet klagerens krav - bortset fra videokameraet.

Med de foreliggende oplysninger finder nævnet det ikke tilstrækkelig sandsynliggjort, at klageren har været i besiddelse af et videokamera som påstået. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge nogen af selskaberne at udbetale erstatning for videokameraet.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Klagen vedrørende erstatning for videokameraet kan ikke tages til følge. Dette gælder i relation til begge de indklagede selskaber, Europæiske Rejseforsikring A/S og Tryg Forsikring A/S.

Jørgen Nørgaard