655/02

Den 2. oktober 2002 blev i sag nr. 57.356:

xxxxxx xx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

International
Health Insurance
danmark a/s
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring hos International Health Insurance danmark a/s, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med bl.a. et anmeldt tyveri.

Klageren har i tillæg til skadeanmeldelse af 10/8 2001 anført:

"Skade 1. Biltransport fra Chichirivichi til Merida d. 4.11.00.

Bagagen der var placeret på taget faldt af bilen. Herunder blev min rygsæk/taske ødelagt. Der kom flere huller og lynlåsen ødelagt.

Taske: værdi ca. kr. 2.000,-

Skade 2. Flyrejse fra Margarita til Caracas d. 22.1.01.

Flyselskabet insisterede på, at jeg afleverede min håndbagage-taske som alm. flybagage. Ved udleveringen i Caracas manglede min diskman incl. hovedtelefoner og en CD (isat).

Disk-man	værdi	ca.	kr.	1.300,-
Hovedtelefoner	-	-	-	250,-
Cd	-	-	-	135,-

Skade 3. Bustransport fra Chuita til Puerto Limon (Costa Rica) d. 15.2.01.

Min taske som var anbragt i nettet over mit sæde blev stjålet.

I tasken havde jeg:

Olympus kamera	værdi	ca.	kr.	2.195,-
5 film (36 billeder farve)	-	-	-	215,-
2 stk. computerhøjtalere	-	-	-	400,-
35 stk. Cd'ere (139,- til 150,- kr.)	-	-	-	4.900,-
1 Cd mappe (til 50 Cd'ere)	-	-	-	200,-
2 nye T-shirts á 150,-	-	-	-	300,-
Toilettaske med al diverse toiletartikler	-	-	-	500,-
Læderbælte med bronchespænde	-	-	-	800,-
1 glas Palodine malariapiller	-	-	-	215,-
1 pk. Moterone anti malaria	-	-	-	300,-
1 Dan-save (førstehjælpskasse)	-	-	-	69,-
Sportstaske	-	-		1.000,-
	værdi	ialt	kr.	14.779,-"

Klageren har ved klageskrivelse af 5/12 2001 til nævnet bl.a. anført:

"Først er det foruroligende at opdage jeg ikke har været forsikret den første måned jeg var bortrejst. Jeg rejste til Venezuela d. 30.10.2000. Jeg skulle være væk 1/2 år og bestilte en altomfattende forsikring for hele perioden hos International Health Insurance Danmark A/S.

Bagefter viser det sig at IHI har udstedt et forsikringskort med gyldighed fra d. 30.11.2000. Jeg går ud fra der et sted i betingelserne står man selv skal kontrollere datoen? men jeg mener det er helt urimeligt, da jeg naturligvis ikke bestiller en forsikring med gyldighed en md. efter afrejse.

Dernæst det egentlige problem: Som det fremgår af bilagene fik jeg min forsikring forlænget med 2 mdr. da jeg undervejs ønskede at forlænge turen. Jeg rejste rundt i Venezuela, Panama, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala, Belize og sluttede i Mexico. Undervejs var jeg udsat for 3 skader, som nævnt.

IHI skriver at det 'indirekte' fremgår af min forklaring, at jeg ikke har set min taske blive stjålet. Det er en helt urimelig fortolkning. Det er da umuligt, når tasken er placeret på hylden over mit hoved. Når jeg har valgt at beskrive forløbet forenklet, skyldes det de kaotiske omstændigheder det skete under. Da flere hændelser sker samtidigt så

føler jeg det også vanskeligt at beskrive det præcist. Jeg mener stadig det burde være unødvendigt, men vil her gøre forsøget.

Man skal forestille sig ankomst med bus i mellem-Amerika efter en længere tur. Der er temmelig meget uro, da de fleste passagerer rejser sig og vil ud samtidig (Nogenlunde som på en chartertur med fly). Herunder sker der for mit vedkommende flere ting nogenlunde samtidig.

Jeg vælger at blive siddende indtil folk er kommet ud (jeg sidder på et af de bagerste sæder i bussen). Jeg fornemmer at remmen (fra tasker) igen er på vej ned i hovedet på mig og kigger op. Manden bag mig har fat i min taske, og da vi kigger på hinanden markere han ved at række ud efter en anden taske, at han bare 'flytter' min. Sådan opfatter jeg det i hvert tilfælde. Under hele forløbet bliver jeg konstant tiltalt og udspurgt af en anden person som på det tidspunkt oven i købet nærmest vælter ind i mig. Jeg bliver irriteret og vil rejse mig, for at slippe af med min 'plageånd' og ser at min taske er væk. Jeg råber til chaufføren om at holde folk tilbage idet manden med min taske har mast sig langt frem i bussen. Min 'plageånd' nærmest vælter og skubber sig efter ham imens jeg også prøver at få mast mig frem. Det lykkes ikke for mig, da de øvrige passagerer delvis er blevet væltet omkuld og nu er ret irriteret på mig som jo kommer masende til sidst.

Her efter at have beskrevet forløbet, vil jeg mene at min 'plageånd' nok har været i ledtog med tyven. Jeg har ellers troet han ville fange tyven, men ingen af dem var at se udenfor bussen da jeg endelig kom ud og folk havde opfattet hvad der var sket. Set i bakspejlet har 'plageånden' sikkert skulle aflede min opmærksomhed og skabe ravage for at hjælpe tyven. Chaufføren foretog sig absolut intet. Måske p.g.a. sprogproblemer (jeg råbte på engelsk).

Konklusionen må være, at den mand jeg ser 'flytte' min taske stjæler den faktisk. Jeg misforstår situationen da jeg opfatter han markerer at han skal have fat i en anden taske (foran min), og samtidig bliver jeg konstant distraheret af min 'plageånd'.

Først 'snyder' IHI mig for en måneds dækning. Dernæst forsøger de sig med at lægge et handlingsforløb i munden på mig 'var jeg ombord på bussen', 'var jeg måske faldet i søvn' ect. for tilsidst at meddele mig at der ingen dækning er, fordi min forklaring 'indirekte' tyder på jeg ikke har opdaget tyveriet i gerningsøjeblikket.

At påstå at jeg ikke ser min taske blive stjålet er helt urimeligt. At forlange at jeg forklarer det skete yderligere, som jeg har gjort nu, er lige så urimeligt. Man kan da blive ved med at komme med yderligere spørgsmål i det uendelige, hvis man ser sin interesse i det. Jeg føler mig desværre overbevist om at det er hvad IHI vil gøre, da det uden tvivl er en god forretning at 'udmatte' kunderne på den måde."

Selskabet har ved skrivelse af 19/12 2001 til nævnet redegjort for sagen således:

"**Forsikringen:**

Klager har tegnet en Enkeltrejseforsikring Verden med tillæg for bagage, privatansvar og retshjælp. Forsikringen løber fra d. 30. november 2000 til d. 3. maj 2001. ...

Kravet:

Klager har fremsat krav om dækning af effekter til en samlet værdi af DKK 14.779,00. Forsikringen dækker med maks. DKK 20.000,00 jf. § 14.2.1.

Sagsfremstilling:

Den 13. august 2001 modtager selskabet skadeanmeldelse fra klager vedhæftet tillæg til skadeanmeldelse samt politirapporter. I skadeanmeldelsen angiver klager at være udsat for 3 tilfælde af henholdsvis bagagebeskadigelse og tyveri af bagage. Nærværende tvist vedrører skade nr. 3, der indtrådte i en bus den 15. februar 2001. I tillægget til skadeanmeldelsen oplyser klager, at *'Min taske som var anbragt i nettet over mit sæde blev stjålet*'. Der fremgår intet yderligere af forløbet frem til skadens indtræden.

Den 21. august 2001 henvender selskabets sagsbehandler sig til klager med anmodning om at modtage oplysninger vedrørende forsikringsperioden for skade nr. 1 og 2. Selskabet har forinden haft telefonisk kontakt til klager, der har oplyst, at han vil vende tilbage med yderligere oplysninger.

I skrivelse af 10. september 2001 anmoder selskabet om yderligere oplysninger for så vidt angår skade nr. 3.

Klager svarer herpå i skrivelse af 15. september 2001, hvor klager supplerende oplyser, at *'Jeg havde lagt tasken på hylden over mit sæde hvorfra den blev stjålet. Det skal nævnes at jeg var på min plads under hele turen'.*

I skrivelse af 20. september 2001 anmoder selskabet om supplerende oplysninger til skadeforløbet.

Klager svarer i skrivelse af 26. september 2001. Klager anfører, at *'...tasken var på plads få minutter før vi skulle af. Da jeg sad bagerst i bussen, blev jeg siddende til de forreste var ude. Da jeg rejser mig er tasken væk og jeg råber til chaufføren at han skal holde folk tilbage. Hvad derefter sker kan kun beskrives som kaos, uden at personen med tasken bliver pågrebet'.*

Selskabet svarer i skrivelse af 3. oktober 2001, hvorefter tyveriet afvises fra dækning, da tyveriet ikke er opdaget i gerningsøjeblikket jf. § 14.2.1, litra b).

Klager vender tilbage i sagen i skrivelse af 21. oktober 2001, hvor det anføres, at Forsikringsankenævnet har tilskyndet til videre argumentation. I skrivelsen forklarer klager: *'Jeg vil blot minde om, at jeg har forklaret at jeg ikke på noget tidspunkt var stået af bussen, at jeg ikke havde sovet og at tasken var på sin plads på hylden over mit hoved få minutter før ankomsten'*. Klager anmoder herefter om skema til Ankenævnet for Forsikring.

Selskabet fremsender skema til Ankenævnet for Forsikring i skrivelse af 24. oktober 2001. I skrivelsen henviser selskabet til Ankenævnets kendelse nr. 54.908.

Klager har i vedlagte dokument 'supplerende oplysninger' til sagen i Ankenævnet angivet et begivenhedsforløbet, der i det væsentlige adskiller sig fra det tidligere oplyste. Det er selskabets opfattelse, at klager i denne skrivelse har ændret forklaring

under hensyntagen til forsikringens dækning og selskabets henvisning til kendelse nr. 54.908.

Selskabet skal i den forbindelse venligst gøre Ankenævnet opmærksom på, at det er klagers oprindelige forklaring, der bør lægges til grund for sagens behandling, og at klagers ændrede og supplerende forklaring ikke bør tillægges vægt ved behandlingen af sagen.

På baggrund af korrespondancen i sagen må det lægges til grund, at klager den 15. februar 2001 befandt sig i en bus. Klager havde placeret sin taske på hylden over sædet. I bilag 8 har klager angivet, *'... tasken var på plads få minutter før vi skulle af. Da jeg sad bagerst i bussen, blev jeg siddende til de forreste var ude. Da jeg rejser mig er tasken væk og jeg råber til chaufføren at han skal holde folk tilbage. Hvad derefter sker kan kun beskrives som kaos, uden at personen med tasken bliver pågrebet'.* Forklaringen må naturligt forstås således, at klager ikke har opdaget, at tasken blev fjernet - at klager ikke har opdaget tyveriet i gerningsøjeblikket jf § 14.2.1, litra b). Endvidere har klager ikke opdaget, at gerningsmanden har været i besiddelse af tasken.

Det er selskabets opfattelse, at ovenstående forklaring bør lægges til grund for Ankenævnets behandling af sagen. Det fremgår af forklaringen, at klager først opdager at tasken er væk i det øjeblik da klager rejser sig. Klager har - i henhold til denne forklaring - ikke opdaget tyveriet i gerningsøjeblikket.

Påstand og anbringender:
Selskabet skal på ovenstående baggrund nedlægge påstand om, at selskabet gives medhold i at afgørelsen af 3. oktober 2001 var korrekt, da der ikke er tale om et dækningsberettiget tyveri.

Til støtte for ovenstående påstand, skal selskabet gøre gældende:

- at klager i henhold til dennes forklaring Ikke har opdaget tyveriet i gerningsøjeblikket jf. § 14.2.1, litra b),

- at Ankenævnet for Forsikring i kendelse nr. 54.908 har anført, at et tyveri i henhold til selskabets betingelser anses for dækningsberettiget, hvis forsikringstageren har bemærket, at gerningsmanden tog det stjålne, eller har set ham være i besiddelse af det, da han forsvandt, og
- at klager i sin oprindelige forklaring har angivet, at han ikke har opdaget gerningsmanden være i besiddelse af de stjålne genstande."

I klagerens skrivelse af 8/1 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har følgende bemærkninger til IHI's svar på min klage.

1. IHI svarer ikke på hvorledes det går til at forsikringen bliver udstedt med en datering der er en måned senere end bestilt.

2. Paragrafferne IHI henviser til, kan man da umuligt påstå ikke er opfyldt. Når man lader sig transporterer med ens bagage på hylden over ens sæde, så kan man da ikke med rimelighed påstå, at bagagen ikke har været under opsyn eller at der ikke er udvist påpasselighed. Ej heller at bagagen kan fjernes eller stjæles uden det bemærkes.

3. Tvisten drejer sig foruden om tyveriet på bussen, om det urimelige i at IHI fralægger sig erstatningsansvaret vedr. den første skade. IHI har udfyldt policen med en datering gældende en md. senere end min afrejse. Der er naturligvis ingen logik i at jeg skulle bestille en forsikring der først skulle træde i kraft en md. efter afrejsen.

4. Det skal nævnes, at når jeg i mit brev af d. 21.10.01 bl.a. skriver 'Jeg vil blot minde om at jeg ikke på noget tidspunkt var stået af bussen og at jeg ikke havde sovet'. Så var det ment i en ironisk bemærkning da IHI i deres breve havde nævnt netop disse eksempler som mulige handlingsforløb. Jeg opfattede dette som et uforskammet forsøg på at lægge mig noget i munden, og derfor skal netop denne sætning ikke opfattes som en alvorligt ment begrundelse selvom det er sandt nok.

5. Mine supplerende oplysninger adskiller sig ikke fra tidligere. Her er ene og alene tale om en mere detaljeret beskrivelse af handlingsforløbet og IHI's ønske om at for-

klaringen ikke skal tillægges vægt, er helt urimelig. Jeg har også i min første forklaring skrevet at alt var kaos. Det er netop det jeg beskriver mere udførligt i mine supplerende oplysninger. Den omstændighed at jeg pga. 3. persons distrahering misforstår hændelsen med tasken og tror den blot bliver flyttet, kan man da ikke kalde mangel på påpasselighed og her har jeg rent faktisk set tasken blive stjålet."

Heroverfor har selskabet ved skrivelse af 24/5 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringen er tegnet pr. telefon den 18. oktober 2000 og noteret betalt i IHI med DKK 3.364,- den 8. november 2000. Der vedlægges skærmprint til orientering.

Forsikringen løber fra den 30. november 2000 til den 2. maj 2001.

Betalingen DKK 3.364,- udgør præmie for perioden 30. november 2000 til den 2. maj 2001, hvorfor klageren ikke har betalt for 6 måneder, men kun for 5 måneder.

Da forsikringen er tegnet telefonisk, er det ikke muligt for IHI at fremsende kopi af begæringen.

IHI har således ikke mulighed for at vurdere, om det er IHI der har lavet en fejl ved tegning af forsikringen, eller om det er klageren som har oplyst en forkert periode.

Da forsikringen er tegnet onsdag den 18. oktober 2000 og sendt herfra samme dag, må det formodes, at klageren har haft policen i hænde indenfor 2 dage senere og således har haft mulighed for at kontakte os inden afrejsen med oplysning om, at forsikringen var tegnet for en forkert periode, hvorefter IHI ville have udstedt en ny police med de korrekte data.

Klageren har efterfølgende ikke kontaktet IHI, men som tidligere oplyst, indbetalt det fulde præmiebeløb DKK 3.364,- pr. giro. Forsikringen er noteret betalt i IHI den 8. november 2000."

På sekretariatets opfordring har selskabet ved skrivelse af 20/6 2002 oversat den i sagen optaget politirapport vedrørende tyveriet d. 15/2 2001:

"Rapport taget kl. 15.38, d. 15/02/2001. i Limón
Det drejer sig om L.T.S. [klageren] fra Danmark, ugift, turist og født ...

Der er tale om tyveri af taske/kuffert og offeret var samme dag 13.30 passager i bussen i centrum af Limón, ved stoppestedet 'Sixaola'.

I dag kom jeg med bus fra Cahuita til Limón. Da jeg ankom til Limón tog jeg bussen to (2) kufferter ned fra bussen, og da jeg skulle op efter den anden startede bussen. Jeg løb efter den og sagde til chaufføren at han skulle standse. Da jeg gik op for at hente den, var den væk. Senere tog jeg hen til deres værksted for at lede bussen igennem, men uden held.

Jeg afgiver hermed min anmeldelse.

I mit hjemland ønsker jeg ingen undersøgelse.

Forsvundne objekter: 35 CDer, et par højtalere til computer og 2 bluser."

Selskabet har ikke kommenteret oversættelsen.

Endvidere har selskabet ved skrivelse af 20/6 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Endvidere gør vi opmærksom på, at vi har konstateret, at vi fejlagtigt aldrig har anerkendt erstatningspligten for tyveriet den 22. januar 2001 af en discman samt hovedtelefoner og en CD til en samlet værdi af DKK 1.685,-.

Vi har derfor dags dato fremsendt check stor DKK 1.793,75 til forsikringstageren, til dækning af tyveriet af 22. januar 2001. Beløbet er tilskrevet renter DKK 108,75 i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24."

Klagerens far har ved skrivelse af 2/7 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Da Thomas skulle rejse d. 30.10.2000 ville han spare på forsikringen. Vi eller hans mor insisterede på max. forsikring.

Thomas og hans mor tog ind på IHI's kontor og bestilte forsikringen d. 18.10. 2000. Aftalen blev, da Thomas jo skulle rejse d. 30.10.2000, at forsikringen skulle laves og sendes samme dag, således at vi kunne nå at betale, og dermed at give accept og at forsikringen kunne træde ikraft INDEN Thomas afrejse d. 30.10.2000.

Vi modtog også papirerne som aftalt og vi betalte over Giro d. 24.10.2000 således at vi i rimelig tid havde det 'på plads'. (se vedl. kopi vedr. forsikringsudstedelsen og postkvitteringen).

Vi erkender, at vi ikke har kontrolleret datoen på forsikringskortet, da Thomas omgående klippede kortet ud og lagde det til de øvrige vigtige papirer, han skulle have med på rejsen.

Vort argument er, at der da ikke er nogen ide i at haste en forsikringsaftale igennem inden d.30.10.2000, hvis den først skulle være trådt ikraft d. 30.11. og at det da må være dokumentation på at IHI har lavet en fejl.

Iøvrigt er det ikke oplyst, hverken mundtligt eller skriftligt, at vi skal kontrollere datoerne.

På trods af at IHI måske først har bogført betalingen d. 8.11.2000, er det som det fremgår af vedl. kopi, betalt d.24.10.2000 i rimelig tid inden afrejsen d. 30.10.2000, hvilket også var forudsætningen for at forsikringen kunne træde ikraft, d. 30.10.2000.

Vi mener endvidere at det er relevant at vi svare for Thomas, da vi (hans mor) har været direkte involveret, i netop disse detaljer."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**§ 14 Bagage** ...

14.2.1 Bagage dækkes med indtil DKK 20.000 i følgende tilfælde: ...

b) ved tyveri, der bemærkes i gerningsøjeblikket, af genstande, der bæres på eller af forsikrede. ...

14.4 Forsikringen dækker ikke: ...

c) tyveri af bagage, der henstår uden effektivt opsyn, ...

14.5 Det er en betingelse for selskabets erstatningspligt, at de forsikrede effekter behandles og opbevares betryggende, og at den forsikrede i øvrigt udviser påpasselighed."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder det ikke godtgjort, at forsikringen skulle træde i kraft på et tidligere tidspunkt end den 30/11 2000. Nævnet kan allerede af denne grund ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning for skaden den 4/11 2000.

Nævnet har bemærket sig, at selskabet har udbetalt erstatning til dækning af tyveriet af 22/1 2001.

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at bagage dækkes ved tyveri, der bemærkes i gerningsøjeblikket. Efter nævnets praksis anses et sådant tyveri for dækningsberettigende, når forsikringstageren eller andre har bemærket, at gerningsmanden tog det stjålne, eller har set ham være i besiddelse af det, da han forsvandt.

Nævnet finder det ikke sandsynliggjort, at klageren bemærkede tyveriet i gerningsøjeblikket, og nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for tyveriet d. 15/2 2001.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen