659/02

Den 18. november 2002 blev i sag nr. 57.995:

xxxx xx xxxxxxxxx
xxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx xx xx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager ved Københavns Retshjælp over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for mistet bagage.

Ved sin ankomst til Athens lufthavn anmeldte klageren til flyselskabet, at hans bagage var bortkommet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til manglende dokumentation for det af klageren fremsatte erstatningskrav.

På vegne af klageren har Københavns Retshjælp ved skrivelse af 1/2 2002 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikringen er erhvervet telefonisk ved samtale med indklagede, og det erhvervede forsikringsprodukt er valgt på anbefaling af den ekspederende medarbejder.
>
> Vor klient har overfor indklagede dokumenteret sit tab, dog således at Retshjælpen under sagen på vor klients vegne har frafaldet en mindre del af kravet under hensyntagen til dokumentationens karakter under forbehold for at gøre det fulde krav gæl-

dende, såfremt indklagede ikke ville honorere det mindre krav. Retshjælpen skal således på vegne vor klient gøre det fulde erstatningskrav gældende mod indklagede.

Indklagede har ikke under sagen bidraget væsentligt til sagens oplysning, hvorfor Retshjælpen ikke har haft tilstrækkelig mulighed for at kunne imødegå eller tilbagevise deres argumenter.

Indklagede har imidlertid under sagen oplyst en række forhold til støtte for afvisning af vor klients krav, herunder:

- at indklagede på baggrund af taksatorbesøg og -rapport finder vor klient utroværdig. (Rapporten er ikke, på trods af opfordring hertil, fremlagt af indklagede, ligesom utroværdigheden ikke er nærmere uddybet),
- at vor klient erhverver et produkt tilegnet kunder på 35 og derover (Vor klient er nu ca. 34½),
- at vor klient ikke samtidigt forsikrer sine børn (Disse er i forvejen dækket af moderens forsikring, ligesom børnene ikke har lidt tab),
- at vor klient efter det oplyste ikke skulle have kontaktet Olympic Airways så ofte som oplyst (Retshjælpen finder ikke, at dette kan danne grundlag for afvisning for dækning),
- at vor klients oplysninger ikke stemmer overens med toldproceduren i Athens lufthavn (Indklagede har ikke uddybet dette punkt nærmere, hvorfor Retshjælpen ikke har været i stand til at foretage en selvstændig vurdering af betydningen heraf),
- at vor klient har medbragt en del musik og at han bl.a. periodisk arbejder som DJ i København (Retshjælpen forstår dette som et anbringende om at rejsen skulle være erhvervsmæssig. Retshjælpen har bestridt dette under hensyntagen til, at vor klient på rejsen ikke har haft indtjening herved, at vor klient ved besøg på venners diskoteker er mødt uden forudgående aftale herom, samt at disse besøgs samlede længde har været helt uvæsentlig set i forhold til rejsens varighed. Retshjælpen finder ikke, at der er grundlag for at karakterisere rejsen som erhvervsmæssig),
- at en del af erstatningskravet ikke har kunne dokumenteres til indklagedes tilfredsstillelse (Retshjælpen finder ikke at en ikke-fuldstændig dokumentation af vor

klients erstatningskrav kan føre til, at indklagede afviser erstatningspligten i sin helhed. Indklagede har fortsat afvist dækning efter frafald af denne del af kravet), samt

- at vor klient i forskellig sammenhæng har henvist til to forskellige adresser i København under sagens behandling (Retshjælpen har ikke været i stand til fra indklagede at få oplyst, hvordan dette har kunne danne grundlag for afvisning af dækning under en rejseforsikring).

Retshjælpen henviser i øvrigt til vedlagte korrespondance.

Sammenfattende er det Retshjælpens opfattelse, at der er indgået en bindende forsikringsaftale og at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed med dokumenteret tab til følge. Retshjælpen ser ikke, at de af indklagede anførte anbringender er egnede til at tilsidesætte disse forhold.

Indklagede har ikke under sagen gjort gældende, at forsikringsbetingelserne er overtrådt af vor klient."

I selskabets skrivelse af 25/3 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledende bemærkninger om kommunikation med forsikringstageren:

Vi er uforstående overfor Retshjælpens påstand om Goudas manglende bidrag til sagens belysning. Tværtimod er det vores opfattelse, at vi overfor både klager og Retshjælpen har udvist samarbejdsvilje. Vi har forholdt os til deres udtalelser og reflekteret over disse.

Vi har overfor Retshjælpen nægtet at fremsende et internt arbejdsdokument, som en taksatorrapport er, men har blandt andet henvist til denne, for at forklare Retshjælpen, hvorfor vi har fundet klager utroværdig. Taksatorrapporten er imidlertid vedlagt til Ankenævnet som bilag ...

Vi har på intet tidspunkt bestridt at Gouda Rejseforsikring og klager har indgået en forsikringsaftale, og har ikke hævdet, at klager ved forsikringens indgåelse har afgivet urigtige oplysninger.

Imidlertid afviste vi først kravet, jfr. vort brev af d. 31 august 2001 i henhold til vores betingelser pkt. 10.4.3., på baggrund af klagers telefoniske oplysninger om, at de mistede effekter skulle bruges erhvervsmæssigt.

Sagens problemstilling:

Goudas efterfølgende afvisning af at yde dækning i denne sag, er baseret på en lang række skiftende forklaringer og modstridende oplysninger fra forsikringstageren. Gouda ønsker derfor, at forsikringstageren og eventuelle vidner kan afhøres under vidneansvar, for at få fastslået omstændigheder omkring og omfangen af de fremsatte krav.

En lang række momenter i sagsforløbet, har bidraget til vor opfattelse:
Klager fremfører, at der ikke er fremsat krav på vegne af hans børn, idet de er dækket af deres moders indboforsikring.

Det er ikke korrekt, idet der til taksatorrapporten er forklaret, at børnene forinden rejsen skulle spare ca. kr. 700,- sammen hver, og at disse penge mod klagers viden blev pakket ned i kufferten.

Jfr. det af klager fremsatte erstatningskrav fremstår disse kontanter som 100.000,- Grd eller kr. 1800,-.

Denne oplysning fremkaldte derfor naturligt vore spørgsmål omkring den for børnene ikke tegnede forsikring, men har i øvrigt ikke været afgørende for vores afvisning. Klager oplyste, at Olympic Airways har ringet til ham 2-3 gange efter han havde rapporteret sin bagage mistet, ligesom han ringede et tilsvarende antal gange til Olympic Airways.

Olympic Airways oplyser, at de forsøgte at ringe til klager, men kom aldrig i kontakt med ham, idet det af ham oplyste nummer ... ikke var korrekt. Endvidere havde han kun opgivet sin adresse i Danmark, hvorfor Olympic Airways i Grækenland ikke havde mulighed for at søge nummeret.

5. 57.995

Klager oplyste i telefonsamtale af d. 29. august 2001, at han er diskjockey og skulle spille på et diskotek.

Denne forklaring ændrede han, efter afvisningen, til at han kun ville spille, såfremt chancen bød sig eller ved familiefester o. lign.

Da vi ikke fandt en del af kravet kr. 2.789,- tilstrækkeligt dokumenteret blev dette krav afvist. Ved taksatorbesøget blev der i stedet fremsat supplerende erstatningskrav for tøj på kr. 2198,75.

Vor taksator møder forsikringstageren på adressen S...vej 21, 2. th., som forsikringstageren påstår er hans domicil. Dette til trods har en efterfølgende folkeregistererklæring dateret 25. marts 2002 ... bekræftet, at forsikringstageren siden 1. september 2000 har haft adresse på K...vej 2, 4.th.

Disse modstridende oplysninger har naturligvis ikke haft afgørende betydning for vor afvisning, men forholdet har virket bestyrkende for vor opfattelse af klagerens manglende troværdighed. Vi har i den forbindelse noteret os, at det af fremsendte klage fremgår, at klager er flyttet retur til den til os oprindelige opgivne adresse.

Mest udslagsgivende for vor afvisning, har været det fremsatte krav vedrørende cd'ere på kr. 2.789. Dokumentationen for dette krav virkede allerede fra start tvivlsom.

Imidlertid blev denne mistanke først endelig bekræftet med Retshjælpens skrivelse af d. 02. november 2001, p. 2, sidste afsnit ... idet man her forklarede, at fakturaen er en erstatning for en kassebon klager havde mistet, hvorfor han hos Axel Music indhentede denne 'REGNING nr. ...' som dokumentation for sit krav ... Klageren har således fremlagt dokumentation, der på begæring er antedateret med 7 måneder - uden at gøre Gouda opmærksom på dette.

Vi finder det da også meget bemærkelsesværdigt, at Retshjælpen i skrivelse af d. 2. november 2001 erklærer sig parate til at opgive dette krav.

Konklusion:

Sammenfattende er vi af den opfattelse, at forsikringstageren har efterladt så meget tvivl om troværdigheden af de fremsatte krav, at vi ikke finder disse dokumenteret. Afgørelse af sagen bør derfor kræve detaljeret afhøring af forsikringstageren i en retssag, for at sikre klarhed over omstændighederne."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**10 Bagage/bagageforsinkelse (valgfri dækning)**

...

10.2 Forsikringen dækker:

10.2.1 Økonomisk tab opstået som en følge af al form for tyveri og beskadigelse af forsikredes bagage.

10.2.2 Bortkomst af indskrevet bagage.

...

10.4 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

...

10.4.3 Proteser, PC'ere, tv-apparater, mobiltelefoner, både, windsurfere, surfbrætter, og genstande som bruges erhvervsmæssigt, samt transportmidler, herunder cykler og tilbehør hertil."

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at sandsynliggøre sit krav. Dette gælder, uanset at det ikke udtrykkeligt er udtalt i forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder, at den foreliggende tvist ikke kan afgøres uden en egentlig bevisførelse vedrørende dokumentationen for den bortkomne bagage. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men bør i givet fald ske ved domstolene.

I medfør af § 4, stk. 1 i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Jørgen Nørgaard