725/05

Den 6. juni 2005 blev i sag nr. 64.937:

xxxxxxx xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx xxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager ved sin repræsentant Gjellerupsparkens Retshjælp over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med 2 anmeldte forhold.

Klageren har anmeldt, at hun har fået stjålet en taske på gaden i Miami, og at hun har mistet en kuffert under transporten hjem til Danmark.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav samtidig med, at klageren ikke fremstår troværdig. Subsidiært gør selskabet gældende, at klageren ikke har holdt effektivt opsyn med sin bagage i forbindelse med tyveriet i Miami.

Tasketyveri i Miami:
Det fremgår af sagen, at klageren den 12/1 2004 rejste fra Kastrup til Miami.

Den 8/3 2004 har selskabet modtaget klagerens anmeldelse af et tasketyveri, som klageren angiver er foregået den 3/2 2004. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

> "Jeg gik på gågaden, og der kom en fremmed og tog min taske fra mig. Jeg var meget bange og kunne ikke gøre noget på grund af, at min datter begyndte at græde. Det var den 3. februar kl. 12 ca."

Klageren har i skadeanmeldelsen oplyst, at tasken indeholdt videokamera, digitalt kamera, penge, spil, cd'er og parfume til en samlet værdi af ca. 18.000 kr.

Af politirapporten fremgår bl.a.: "Victim D. was at bus stop and put down bag. Unknown subject took bag from sidewalk and fled. Person reporting/victim stated she did not see anyone."

Selskabet har i skrivelse af 16/4 2004 til klageren anført følgende:

"Desværre må vi meddele dig, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om erstatning.

Du har forklaret ad flere omgange - herunder til politiet i Miami, at du fik stjålet din taske under gåtur på gågaden. Din forklaring omkring dette tyveri - eventuelt røveri er dog vævende, og varierer vedrørende hvor din taske befandt sig m.v.

Du har i din anmeldelse forklaret, du kom gående, da en fremmed mand tog din taske fra dig. Du kunne ikke gøre noget, da din datter blev meget bange.

Du har senere forklaret, at din taske stod på fortovet, og at den blev stjålet af en gerningsmand. Du lagde ikke mærke til, da tasken blev stjålet.

Herudover har du alene kvitteringer på video- og digitalkamera, men ikke nogen af de andre ting, som du har fået stjålet.

Vi finder ikke i dette tilfælde, at du har dokumenteret dit krav - iht. forsikringsaftalelovens bestemmelser."

Klageren repræsentant har i skrivelse af 23/6 2004 til selskabet nærmere redegjort for omstændighederne vedrørende det anmeldte tasketyveri. Ifølge klagerens forklaring var hun i selskab med sin datter på 3 år og sin lillesøster. Datteren havde grædt, fordi hun var tørstig. Klageren havde været i færd med at trøste datteren, og hun havde godt mærket, at der var blevet rørt ved remmen på den taske, hun havde båret på skulderen. Hun havde troet, at det var søsteren. Pludselig havde hun mærket, at tasken var blevet taget, og umiddelbart herefter var det gået op for hende, at det ikke var søsteren, men

derimod tyven, der havde rørt ved tasken. Hun havde længere nede ad gaden set en mand løbe med hætten trukket op. Klageren havde efterfølgende tilkaldt politiet og talt med en spansk-talende betjent, som havde optaget rapport. Af skrivelsen fremgår det videre, at klageren har oplyst, at der var blevet stjålet ting for en samlet værdi af 10.583 kr. Originalkvitteringer for videokamera inkl. taske, digitalt kamera inkl. taske samt ekstra hukommelseskort var vedlagt.

Selskabet har i skrivelse af 2/7 2004 til klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Samlet kan vi konstatere, at vi ikke har fundet situationen - og de stjålne ejendele - dokumenteret. Vi finder det yderligere ikke sandsynligt, at situationen er sket som forklaret, ej heller, at de angivne genstande er blevet stjålet."

Mistet bagage under transport til Danmark:

Klageren har endvidere anmeldt, at hun ved ankomsten til Kastrup Lufthavn manglede en kuffert.

Selskabet har i skrivelse af 16/4 2004 til klageren bl.a. anført:

> "I dette tilfælde må vi tillige meddele, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om erstatning.
>
> Din forklaring er, at du ikke har nogen form for dokumentation for samtlige de genstande som lå i den mistede kuffert, idet kvitteringerne var pakket ned i selv samme kuffert. Da der er tale om værdier for over DKK 23.330 må vi fastholde, at vi minimum skal have dokumentation for nogle af genstandene - specielt eksempelvis proteser - smykker - evt. parfume m.m.
>
> Vi finder derfor, som ovenfor, at der ikke er tilstrækkelig dokumentation for dit krav, hvorfor vi må beklage ikke at kunne hjælpe dig i dette tilfælde."

Klagerens repræsentant har i skrivelse af 23/6 2004 til selskabet nærmere redegjort for omstændighederne vedrørende den mistede kuffert. Ifølge klagerens forklaring havde hun otte kufferter og en håndbagagetaske med i lufthavnen, da hun skulle rejse hjem til Danmark. Hun havde på et tidspunkt lagt håndbagagetasken ned i en af de store kuffer-

ter. Ved ankomsten til Kastrup Lufthavn havde klageren kun fået tre kufferter udleveret. Efterfølgende var der blevet leveret fire kufferter yderligere. Klageren har opgjort sit krav til ca. 23.000 kr. Skrivelsen var vedlagt de originalkvitteringer, hun havde gemt. Der var ikke vedlagt kvitteringer for de køb, hun havde gjort i USA.

Selskabet har i skrivelse af 2/7 2004 til klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Forsikringstageren har meldt et samlet krav på ca. kr. 23.820,00 stjålet/bortkommet. Hun er til gengæld ikke i besiddelse af en eneste form for kvittering eller anden form for dokumentation for de angivne genstande i kufferten.
>
> Forespurgt ang. kvitteringer på de mistede genstande, angiver hun ikke at være i besiddelse af nogen, på trods af, at nogle af genstandene må siges at være af en større værdi - herunder brystproteser x 2 til en angivet pris af over kr. 6.000,00. Ved denne samtale med vores taksator den 31. marts 2004 tilføjer forsikringstager endvidere flere andre genstande til den oprindelige liste - herunder rulleskøjter, cykelhjelm og fodboldstøvler. Disse oplyser hun, at hun evt. er i besiddelse af kvitteringer på. Disse bedes fremsendt - er ikke i skrivende stund modtaget.
>
> Vi må på denne baggrund afvise at yde erstatning i dette tilfælde, idet vi på ingen måde mener, at forsikringstager har dokumenteret sit krav iht. forsikringsaftalelovens bestemmelser, idet hun ikke er i besiddelse af nogen form for dokumentation for de angivne genstande.
>
> Slutteligt kan vi blot konstatere, at forsikringstager har angivet et erstatningskrav på ca. kr. 43.000,00 - hvoraf hun alene har dokumentation for 11.500,00. Vi mener derfor ikke, at hun har opfyldt betingelserne til dokumentation, jf. ovenfor."

Klagerens repræsentant har over for nævnet henvist til, at klageren har gjort sit yderste for at give selskabet alle de oplysninger og al den dokumentation, som har været tilgængelig for hende. Det er repræsentantens opfattelse, at selskabets bedømmelse af sagen ikke på behørig måde tilgodeser, at der rent faktisk foreligger dokumentation for nogle af de dyrere effekter, som ønskes erstattet. Det bør ifølge repræsentanten endvidere tillægges vægt, at klageren har forsøgt at dokumentere genanskaffelserne, samt at

hun har givet en præcis beskrivelse af det passerede. Af klageskrivelsen[1] fremgår videre:

"Rådsøgendes brøde er, at hun kun har gemt nogle kvitteringer fra de køb hun har foretaget. Hertil kommer, at mange af de kvitteringer hun rent faktisk havde gemt, forsvandt, da forsikringsbegivenhed nummer to indtraf.

Den helt generelle afvisning af erstatningskravene findes at være uforholdsmæssig hård bedømmelse af erstatningsanmodningen fra rådsøgende."

I selskabets skrivelse af 24/9 2004 til nævnet hedder det bl.a.:

"Konklusion:
FT har meldt et krav på kr. 43.000,00, hvoraf hun alene har dokumentation i form af kvittering eller kontoudtog for kr. 11.500,00 - hvoraf den største andel er for to bestemte genstande stjålet ved det første tyveri i Miami, USA.

Vi finder, at bevisbyrden for størrelsen af FT's krav ikke er mødt, samt at FT ikke fremstår troværdig med sin, efter vores mening meget anderledes forklaring omkring røveriet/tyveriet i den første sag vedr. tyveri af taske i Miami. Dette er naturligvis sammenholdt med politirapportens ordlyd.

Herudover finder vi det usandsynligt, at en FT'er, som alene er ude og rejse i så begrænset en periode kan være udsat for to så uheldige hændelser indenfor så kort tid.

Såfremt Ankenævnet måtte finde det sandsynligt, at FT fik stjålet sin taske i Miami, og i den forbindelse finder erstatningskravet desangående berettiget, skal selskabet tillige anmode Ankenævnet om at afvise skaden, idet vi ikke finder, at policebetingelserne er opfyldt pga. manglende effektiv opsyn med tasken. Vi lægger her politirapportens ordlyd til grund."

Selskabet har henvist til ankenævnskendelse nr. 53.692, nr. 57.995 og nr. 60.304.

Klagerens repræsentant har i skrivelse af 4/10 2004 til nævnet bl.a. anført, at diskussionen om effektivt opsyn er irrelevant for sagen. Repræsentanten har i den forbindelse

henvist til, at skulderremmen havde hvilet på klagerens skulder, da tyveriet var sket. Der har således efter repræsentantens opfattelse hverken været tale om efterladt bagage eller manglende opsyn i denne sag.

Selskabet har i skrivelse af 18/10 2004 til nævnet bl.a. henvist til, at klageren ikke over for selskabet har angivet, at tasken havde hængt på hendes skulder. Selskabet har henvist til oplysningerne i politirapporten og fastholdt sin afgørelse.

Klagerens repræsentant har i skrivelse af 27/10 2004 til nævnet bl.a. anført:

> "Situationen for E.D.O. var, at hun knælede for at trøste sit grædende barn. Da hun knælede, hvilede hun sin taske på fortovet, men skulderremme hvilede, indtil tyveriet, fortsat på skulderen. Retshjælpen finder således ikke, at den beskrivelse, som politiet har noteret, er i modstrid med E.D.O.'s forklaring."

Selskabet har i skrivelse af 2/11 2004 til nævnet bl.a. anført, at det finder situationen omkring tasketyveriet usandsynlig, og at forklaringen vedrørende skulderremmen ikke tidligere har været fremdraget i sagen.

Klagerens repræsentant har i skrivelse af 9/11 2004 til nævnet bl.a. anført, at det anførte i skrivelse af 27/10 2004 alene er en præcisering af den hidtidige forklaring.

Nævnet er forelagt en kopi af de kvitteringer, der er vedlagt sagen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**14 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)**

…

14.3 FORSIKRINGEN DÆKKER:

14.3.1 Økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af forsikredes personlige ejendele.

14.3.2 Bortkomst af indskrevet bagage.

…

14.4 BEGÆRINGER:

…

14.4.2 Rede penge, rejsechecks, værdipapirer og lignende værdigenstande er kun dækket i tilfælde af tyveri, og kun når forsikrede bærer genstandene på sig. Erstatningen er maksimalt:

SUPER	**STANDARD**	**NETTO**
1.000 kr.	750 kr.	400 kr.

14.4.3 Cd'er, dvd'er, MiniDisc's og lignende erstattes maksimalt med beløb svarende til tabellen i punkt 14.4.2.

14.5 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE:

…

14.5.3 Proteser, pc'er (bærbare, stationære og pda'er) … samt transportmidler, herunder cykler samt tilbehør til alle ovennævnte genstande.

…

14.5.5 Tyveri af bagage, der ikke er under effektivt opsyn. Efterladt bagage (også i kortere tid) - uden for aflåst feriedomicil, motorkøretøj, campingvogn eller lignende - anses ikke for effektivt opsyn.

…

14.6 DER GÆLDER FØLGENDE REGLER FOR OPGØRELSE AF SKADER UNDER PKT.14:

14.6.1 Genstande, der kan dokumenteres (kvittering, garantibevis etc.) at være mindre end to år gamle, erstattes med prisen for tilsvarende nye genstande.

14.6.2 Genstande, der kan dokumenteres (kvittering, garantibevis etc.) at være mere end to år gamle, erstattes med det beløb, det vil koste at genanskaffe genstanden med fradrag for alder brug, mode nedsat anvendelighed og andre omstændigheder.

14.6.3 For genstande, hvor alder og købspris ikke kan dokumenteres (kvittering, garantibevis etc.), er Gouda berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt."

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

Ansvarsfraskrivelsen for tyveri af bagage, der henstår uden effektivt opsyn, må forstås i overensstemmelse med den ufravigelige regel i forsikringsaftalelovens § 20, jf. den i Ugeskrift for Retsvæsen 1987, side 718, gengivne landsretsdom. Selskabet er herefter ansvarsfri for skader, som er hidført ved grov uagtsomhed, men ikke ved simpel uagtsomhed.

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klagerens taske - da hun knælede for at trøste datteren - stod ved siden af hende med skulderremmen hvilende på skulderen. Nævnet finder, at klageren herved har udvist uagtsomhed, der imidlertid ikke har indebåret en så indlysende fare for tyveri af tasken, at uagtsomheden kan betegnes som grov.

Selskabet har derfor ikke - vedrørende tyveri af taske - været berettiget til at afvise kravet om forsikringsdækning, jf. den ovenfor citerede dækningsundtagelse og forsikringsaftalelovens § 18, stk. 2.

Angående den mistede kuffert finder nævnet ubestridt at kunne lægge til grund, at kufferten var indskrevet og efterfølgende bortkommet.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes regler for erstatningsopgørelse skal erstatte video- og digitalkamera, som klageren har fremlagt kvitteringer for. Herudover finder nævnet, at selskabet skønsmæssigt skal udbetale 10.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende tyveri, samt at hendes kuffert er bortkommet. Selskabet skal herefter erstatte video- og digitalkameraet, for hvilke der er fremlagt kvitteringer, samt derudover udbetale klageren 10.000 kr. for de i øvrigt bortkomne effekter, alt med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann