728/05

Den 25. juli 2005 blev i sag nr. 65.381:

xxxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt tyveri af en taske under en ferie i Thailand.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet oplyst, at hun anmeldte tyveriet telefonisk og blev i den forbindelse lovet dækning. Selskabet har senere afvist at yde erstatning under henvisning til, at klageren har ændret forklaring og ikke har fremskaffet fornøden dokumentation.

Selskabet har ved skrivelse af 2/12 2004 til nævnet redegjort for sin afgørelse således:

"**Sagsfremstilling**:

Der er faktisk i denne sag tale om en vurdering baseret på 2 sager opstået af samme hændelse - og som derfor bør behandles ensartet.

I FTs rejsekammerats sag - sag nr.: ... blev krav om erstatning rejst af A.M.P.

Gouda modtog den 10. maj 2004 en skadeanmeldelse. Denne første skadeanmeldelse fremlægges i sagen som Bilag... Heraf fremgår det at: 'Den 31. marts var vi på restaurant på øen Koh-Phangan og min taske, jeg holder om på min skulder, bliver

revet væk og løbet væk med. Vi løber efter men fanger ikke personen'. Med beskrivelsen følger tillige en liste over de stjålne genstande.

Efterfølgende beder vi således A.M.P. om en politirapport, men uddyber ikke ønsket om en forklaring, idet den jo meget tydeligt fremgår af skadeanmeldelsen. Den 28. maj 2004 erstatter vi således de stjålne genstande, idet der efter vores mening ikke er tvivl om hændelsesforløbet, ligesom der er fremsendt kvitteringer på flere af de stjålne genstande i sagen, og der er afskrevet på de genstande som der ikke er dokumentation for. Skrivelse om erstatning fremlægges som Bilag...

Vi modtager så herefter skadeanmeldelse fra FT, og opretter sagen den 17. maj 2004. Herefter tilskriver vi FT og beder om en mere detaljeret forklaring på det tyveri som i skadeanmeldelsens bilag er fremlagt således: 'Vi sidder på en restaurant med tasken over skulderen, da den bliver taget fra os'. Vi stiller således spørgsmål om hvem faktisk sidder med tasken, idet det jo ikke er muligt, at 2 personer har samme taske over sin skulder. Vi fremlægger FTs skadeanmeldelse som Bilag..., og FTs svar på vores skrivelse ang. yderligere information som Bilag...

Af den nye skrivelse fra FT fremgår det således, at: 'Tyveriet fandt sted på en restaurant, hvor min veninde og jeg havde vores værdigenstande samlet i én taske, og altså den, som blev stjålet. .... Vi sidder på restauranten, og min veninde holder tasken. Vi er meget opmærksomme på den, da vi i løbet af vores rejse har hørt fra andre rejsende, at de stjæler med arme og ben, men efter højst to minutters uopmærksomhed opdager vi, at tasken er stjålet. Det er sket lynhurtigt, og vi forstår stadig ikke hvordan det er gået til. Vi leder meget længe efter tasken, og vender flere gange tilbage til restauranten for at forhøre os, men tasken er og bliver væk".

Vi har på baggrund af denne skrivelse, sammenholdt med FTs tidligere forklaring og hendes rejsekammerats forklaring afvist at yde erstatning i forbindelse med de mistede genstande. Vi har samtidigt tilskrevet FTs rejsekammerat og udbedt os den udbetalte erstatning tilbage, idet der efter vores mening er tale om et svigagtigt forhold, hvor de afgivne forklaringer ikke er i overensstemmelse med hinanden.
Vores skrivelse til FT af den 16. juli 2004 som Bilag...

FT vælger herefter at klage over vores umiddelbare afgørelse ved Bilag... dateret den 27. juli 2004

Bilag 7 fremlægges for Ankenævnet som vores svar af 30. juli 2004 på klage. Udover de efter vores mening uforligneliges forklaringer på tyveriet, henviser vi endvidere til, at FT ikke er i stand til at dokumentere sit krav iht. Forsikringsaftalelovens bestemmelser, idet FT ikke kan dokumentere en eneste af de genstande, som hun kræver erstattet i denne forbindelse.

FT henvender sig dernæst endnu engang den 10. august 2004 med endnu en forklaring på hændelsesforløbet omkring tyveriet. Denne skrivelse fremlægges som Bilag...

Denne gang fremgår det at: 'min veninde og jeg har samlet vores værdigenstande i en taske, og den er vi meget opmærksomme på, min veninde holder den om armen. Der er mange mennesker, og ved vores bord går snakken. Det bliver tidligt mørkt i Østen, så vi sidder ved hyggelige stearinlys og snakker. Det, som efterfølgende sker, er meget svært at forklare, da tyveriet foregår meget hurtigt, tyven ved nok hvad han gør. På en eller anden måde får han tasken fra os, vi opdager ikke selve fraøvelsen, men ser hurtigt, at tasken mangler. I panik rejser vi os og i lyset fra restauranten ser vi en mand med noget der ligner vores taske. Vi løber efter ham, men da han opdager det, begynder han at løbe hurtigt. Vi kan ikke indhente ham, han er alt for hurtig og forsvinder fra os. Vi løber alle fire rundt og leder efter tasken. Mange gange vender vi tilbage til restauranten for at spørge efter den'.

FT klager over vores afgørelsen, og vi adresserer hendes klage i brev af 23. august 2004, som fremlægges som Bilag...

FT klager således ved Bilag... den 30. august 2004, som besvares ved Bilag... den 2. september 2004.

Vi kan endvidere på ingen måde tilslutte os at der er blevet lovet fuld dækning af tabet, idet det er en klar almindelig procedure hos Gouda, at generelle henvendelser alene besvares med forklaring omkring proceduren. Dette fremgår efter vores mening også af skrivelse tilbage fra 18. maj 2004, som fremlægges som Bilag...

Beskrivelse af forsikringsdækningen:

Det fremgår klart af Forsikringsaftalelovens bestemmelser, at en forklaring omkring erstatningskrav skal være sandfærdig og konkret. Herudover skal der løftes en bevisbyrde for det beløb som kræves i erstatning af den forsikrede. Idet der efter vores mening er tale om forskellige beskrivelser af det samme hændelsesforløb, hvilket efter vores mening ikke virker som troværdige forklaringer pga. de store uoverensstemmelser mener vi ikke at erstatningskravet er berettiget. Herudover er vi tillige af den holdning, at bevisbyrden for det beløb som FT kræver i erstatning heller ikke er løftet, idet FT ikke er i besiddelse af én eneste form for dokumentation for de mistede genstande udover genanskaffelse af sit Visakort. Dette henset til at der er tale om bl.a. et kamera til kr. 3.299,00, et ur til kr. 1.098,00 samt solbriller til kr. 1.198. De to første genstande er angivet som værende fra december 2001 og ellers fra henholdsvis medio 2000 og sommer 2003, finder vi ikke bevisbyrden løftet.

Herudover finder vi i dette tilfælde heller ikke, at det angivne hændelsesforløb som først blev beskrevet af FT fremstår som dækket af forsikringen - se bilag... Ud fra den primære forklaring mener vi, at der er tale om nedenstående undtagelse:

I forsikringsbetingelserne nr. 730 pkt. 14.5.2 står der:

Forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande.

Ud fra den primære forklaring fremgår det, at FT efter at have mistet sin taske ledte rundt omkring, og gentagne gange henvendte sig i restauranten for at høre om tasken var fundet. Efter vores mening er dette et tegn på at der netop er tale om en tabt eller glemt genstand.

Forsikringsbetingelser nr. 730 fremlægges som Bilag ...

Konklusion:

I denne sag mener vi ikke, at der er grundlag for at udbetale erstatning af flere grunde.

Først og fremmest mener vi ikke at det angivne hændelsesforløb er sandsynligt, idet der efter vores mening er tale om forskellige forklaringer når uddybelse er blevet efterspurgt. Sammenholdt med hændelsesbeskrivelsen fra FTs rejsekammerat må vi fastholde, at situationen ikke er sandsynliggjort.

I denne forbindelse kan vi endvidere blot nævne, at vi stadig forsøger at inkassere det udbetalte beløb til FTs rejsekammerat, idet vi finder, at det er udbetalt på forkerte forudsætninger.

Herudover finder vi heller ikke, at FF har løftet sin bevisbyrde iht. Forsikringsaftalelovens bestemmelser, idet der ikke forefindes dokumentation på nogen af de genstande som er angivet som stjålne.

Vi finder slutteligt det mest sandsynligt, at tasken med indhold er blevet glemt eller tabt under restaurantbesøget, hvilket efter vores mening også understøttes af FTs egen forklaring omkring at FT ledte efter sin taske, og at hun gentagne gange har kontaktet restauranten for at høre om den var blevet fundet.

Vi finder derfor ikke anledning til at udbetale erstatning i forbindelse med denne anmeldelse af ovenstående grunde - som efter vores mening tilsammen giver et meget uklart billede af de reelle hændelsesforløb og det beløb som kræves i erstatning."

Klageren har hertil ved skrivelse af 20/12 2004 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan forstå på Gouda Rejseforsikring, at de ikke mener, at hændelsesforløbet af tyveriet [ikke] er sandfærdigt beskrevet. Selvfølgelig er det sandfærdigt, men hvilke udsagn er det der har givet indtryk af, at mine udsagn virker usandfærdige?

Jeg mener, at det er logisk, at man leder efter ting som er blevet stjålet. Man er så desperat efter at få sine ting igen, og muligheden for at tyven har smidt tingene fra

sig er der jo. Omstændighederne var, at vi befandt os langt væk hjemmefra og ikke havde mulighed for at få hjælp. Begge vores kreditkort befandt sig i den stjålne taske, så alle vores økonomiske muligheder var stjålet.

Jeg ved ikke hvad min medrejsende har skrevet i sin forklaring og vil ikke fastholdes under hendes forklaringer. Jeg har skrevet min forklaring ud fra en ærlighed om at stjålne sager bliver dækket og har ikke haft tanke for, at det kunne misopfattes til at opstå som en 'glemt genstand'.

Jeg har ikke kvitteringer på de stjålne effekter, da jeg hidtil ikke har set nogen grund til at gemme kvitteringer ud over garantiperioden. Men jeg har kvitteringer for de genanskaffelser, jeg har gjort i forbindelse med tyveriet. Derudover er jeg stadig i besiddelse af den originale politirapport."

Afslutningsvist har selskabet ved skrivelse af 27/12 2004 over for nævnet anført:

"Som tidligere nævnt finder vi, at FTs udsagn sammenholdt med hendes rejseledsagers udsagn, samt den efter vores mening ændrede forklaring fra FT selv skaber tvivl om situationens dækningsberettigelse. Herudover mener vi ikke, at det - som FT skriver - er en naturlig reaktion på et decideret tyveri/røveri, at man efterfølgende efterspørger på restauranten hvorvidt tasken er fundet. Vi finder, at denne reaktion er mest naturlig, hvis man har glemt sin taske på etablissementet.

Da FT ikke er i stand til på nogen måde at fremvise dokumentation for sit tab, finder vi som tidligere nævnt heller ikke, at bevisbyrden i forbindelse med FTs krav er løftet."

I forsikringsbetingelserne hedder det:

"**14.3 FORSIKRINGEN DÆKKER:**

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

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at forsikringsbegivenheden må vurderes ud fra de oplysninger, klageren har afgivet om hændelsesforløbet. Selv om hændelsesforløbet af klageren i de to forklaringer ikke er helt sammenfaldende, er der efter nævnets opfattelse kun tale om nuanceforskelle, der i øvrigt er uden betydning for selskabets dækningsforpligtelse i henhold til betingelserne. Nævnet har ikke taget stilling til erstatningens størrelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at der er sket en dækningsberettigende begivenhed, og opgøre klagerens krav og udbetale dette med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen