737/05

Den 5. december 2005 blev i sag nr. 66.227:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx xxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet en ungdomsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt tyveri, som klageren var udsat for på Cuba.

Det fremgår af sagen, at klageren den 25/12 2004 telefonisk anmeldte, at han dagen før havde fået stjålet sin pung med kontanter og visakort.

Selskabet har kulancemæssigt udbetalt dækningsmaksimum på 1.000 kr. for kontanterne og 150 kr. for visakortet. Selskabet har desuden kulancemæssigt godtgjort klageren 1.109,27 kr. for de mobiltelefonopkald, han foretog til selskabet og alarmcentralen i forbindelse med sin anmeldelse. Selskabet har derimod afvist at yde erstatning for klagerens øvrige mobiltelefonopkald på i alt 3.688,60 kr. under henvisning til, at forsikringen ikke yder dækning herfor. Selskabet har desuden afvist at yde erstatning for det kamera, som klageren efterfølgende meldte stjålet, idet selskabet ikke har fundet tyveriet sandsynliggjort.

Klageren har over for nævnet påstået selskabet tilpligtet at yde erstatning for det stjålne kamera og godtgøre ham de telefonudgifter, han har haft under rejsen, og som to navn-

givne medarbejdere i selskabet telefonisk har givet tilsagn om at dække. Om tyveriet og samtalerne med medarbejderne har klageren i sin redegørelse til selskabet bl.a. anført:

"Jeg ankommer til Remedios kl. ca. 11 og går rundt og kigger. Jeg falder senere i snak med en familie og de viser mig en del af byen. Senere beslutter jeg mig for at gå over og købe noget rom til os og betaler. Jeg putter min pung tilbage i tasken og går over til mine nye venner. Da jeg kommer derover ca. 30 m fra hvor jeg købte rommen vil jeg lægge min pung tilbage i mine sko i tasken netop så den ikke bliver stjålet, men da er den væk! Jeg panikker lidt for ALLE mine penge og mit VISA er væk. Jeg ringer til min mor da hun har nummeret på mit kort og får hende til at spærre det.

…

Næste dag d. 25/12-04 ringer jeg til jer og får fat i B.C. Han beroliger mig og siger at det hele nok skal gå. Vi snakker lidt frem og tilbage og han fortæller mig at I nok skal dække min telefonregning for alle de opkald der måtte komme pga. af alt det her. Vi aftaler at han skriver tidspunktet ned hvornår jeg ringede til jer så vi kan lave en skæringsdato for hvad det er I skal betale for og hvad jeg selv står for. Han beder mig vente en times tid for han kan ikke rigtig finde ud af hvad der skal ske og hvad vi skal stille op med mig. Jeg venter, men han ringer aldrig tilbage og jeg ringer igen til jer. Jeg får fat i ham og han lyder ikke så sikker mere, hvis man kan sige det. Han siger at der ikke er noget I kan gøre for mig, for alt har lukket. Jeg spørger ham om jeg selv skal prøve og ringe lidt rundt på nogle numre der står i den bog jeg har med der hedder 'Lonely Planet'. Han siger at det nok er en god idé, og så vil han prøve at finde ud af noget imens. Jeg får fat i et kontor der hedder Asis Tour i Havana. De forklarer mig hvordan det hænger sammen. De siger at jeg skal ringe tilbage til jer så det gør jeg. Jeg får fat i B. igen, og han har nu endelig fundet ud af at der er noget der hedder Asis Tour. Han havde dog ikke talt med dem endnu ... ??? Men de fortalte at I kunne sende penge ned til mig. Jeg skulle bare gå til politiet og få en rapport. Det aftaler vi og vi ringer af. Jeg snakker med den familie der har taget mig ind og de går i panik, fuldstændig! Jeg må ikke gå til politiet for de har taget mig ind uden en tilladelse til at have udlændinge boende. De fortæller mig at de kan få op til 20 års fængsel fordi jeg er her. Jeg ringer igen til B. og fortæller ham om situationen og han siger så, at så kan I desværre ikke hjælpe mig! Jeg bliver lidt oprevet for det er ikke lige det man har lyst til at høre når man står på den anden side af jorden uden en krone til mad, husly

eller transport. Vi aftaler at jeg selv skal prøve at finde ud af noget, da min mor arbejder i en bank og har mulighed for at lave en overførsel om mandagen. Jeg spørger igen om I betaler min telefonregning, da jeg ved det koster ca. 40 kr. i minuttet og han forsikrer mig, at det ikke er noget problem. Vi aftaler at når jeg finder ud af det hele skal jeg ringe til jer igen og fortælle om alt er ok. Vi aftaler også at når jeg har penge igen og bor 'lovligt' skal jeg gå til politiet og forklare dem det hele og få en rapport. Jeg fortæller også til B. at mit kamera også blev stjålet og han siger det samme, at bare jeg får en politirapport vil der ingen problemer være.

…

Jeg ringer til jer så snart jeg har fået værelset og jeg får fat på Ba. ... Jeg spørger efter B. men han har fri. Jeg sætter hende ind i situationen og hun bekræfter igen at der ingen problemer vil blive med min telefonregning. Vi aftaler at dette er det nye skæringstidspunkt, og at jeg skal huske at få min regning udspecificeret. Så vil I dække regningen mellem d. 24/12-04, da jeg ringer til min mor og får hende til at lukke mit VISA, og til nu d. 30/12-04 lokal tid.

…

Dagen efter går jeg til politiet og får fat i en slags advokat, der skal hjælpe mig med at indgive rapport. Det hele går også fint og jeg forklarer ham om min situation. Han oversætter tilbage til spansk og alle snakker løs mens der bliver skrevet rapport. Han siger at alt det der med hvor det er sket osv. skal vi ikke gå så højt op i. Da jeg bliver bedt om at skrive under læser jeg så hvad det var han mente. Det hele er skrevet som om det er sket aftenen i forvejen. Jeg siger det til min 'advokat' men han bliver ved med at sige at det ikke gør nogen forskel og at jeg nu bare skal se at skrive under. Jeg skriver under og alle er glade."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 9/3 2005 bl.a.:

"Vi har ved FTs angivelse af, at han er blevet lovet dækning af alle telefonopkald indhentet den som Bilag 1 fremlagte log, og har endvidere anmodet de relevante sagsbehandlere på alarmcentralen om deres samtaler med FT. Ingen steder fremgår det, at FT er blevet lovet fuld dækning for alle hans private telefonsamtaler. Det fremgår netop af loggen, såvel som FTs eget udsagn i Bilag 2, at FT skal få en udspecificeret

regning på sine telefonsamtaler. En udspecificeret regning på telefonopkald er jo ikke nødvendigt, hvis alle telefonsamtaler indenfor et bestemt tidsrum er dækket af forsikring. I så fald ville det jo være nok at fremsende kontoudskrift for denne periode, og ikke også at angive hvem som er ringet til.

Det er klart Goudas holdning, at der ikke er blevet lovet anden dækning end den dækning til telefonsamtaler til Gouda og vores alarmcentral - som er normal procedure ved alle sager.

Ved dækning af bagage/personlige ejendele er det et kriterium, at genstandene er blevet stjålet.

Ved gennemgang af sagen, herunder den indsendte politirapport fremgår det, at FT angiver at han den 25. december 2004 er blevet bestjålet af kontanter og visakort. FT nævner ikke, at han også har fået frastjålet sit kamera ved samme lejlighed.

Det fremgår endvidere af den indsendte politirapport, at FT overfor politiet den 4. januar 2005 angiver at være blevet bestjålet den 3. januar 2005. Politianmeldelse foretages først ca. 9 dage efter FTs første kontakt til Gouda, og ved anmeldelsen angiver FT at situationen først er opstået den 3. januar 2005.

Vi finder derfor at FT ved sine handlinger har skabt tvivl om, hvorvidt der har været tale om en tyverisituation, samt hvilke genstande i så fald er blevet stjålet og hvornår. Af disse grunde har vi afvist dækningen for bagage/personlige ejendele, men har dækket k. 1000,00 pr. kulance for kontanter - alene idet vi gerne ville vise forståelse for en svær situation som FT angiver at have været i.

Konklusion:

Der er efter Goudas mening ikke tvivl om, at vi har dækket FTs tab udover vores betingelser - idet vi har ydet erstatning for mistet visakort, mistede kontanter, og alle telefonopkald til vores alarmcentral og til Goudas kontor i København. To af disse poster er dækket pr. kulance, idet der ikke er nogen form for dækning for telefonopkald

som FT har foretaget, men at Gouda alligevel har valgt at udvide dækning i sådanne tilfælde til at omfatte opkald til vores kontor og vores alarmcentral.

…

Det er endvidere Goudas holdning, at FT med sin forklaring omkring de mistede genstande, og sin senere tilføjelse af andre genstande til tabslisten, sammenholdt med en politirapport som ikke bare er udført på et meget senere tidspunkt, og med angivelser af en helt anden skadedato, har skabt stor tvivl omkring måden han har mistet sine genstande og hvilke genstande som er mistede."

Selskabet har fremsendt kopi af sagslog, hvor sagsbehandleren har anført indholdet af de enkelte telefonsamtaler, klageren har haft med selskabet. Om en samtale modtaget den 25/12 2004 kl. 22.47 er anført:

"Tel fra FT: Har nu fået at vide af lokal at der ligger en western union 500 meter derfra, SB informerer at vi ikke kan se at der skulle være en WU på Cuba ifølge deres hjemmeside. Ikke desto mindre … nu vil han tage derhen og siden forsøge at få sin mor til at overføre penge dertil. Han vil også forsøge at få politirapport og skrive hændelsesforløb + liste over stjålne ting med henblik på senere refusion af brugte telefonpenge etc. Fra Gouda. SB informerer at vi såfremt der findes en WU også vil kunne overføre penge så snart vi har modtaget politirapport etc. Hvis WU har lukket nu, vil kan godt kunne klare sig til mandag."

Den 30/12 2004 kl. 22.36 er i sagsloggen anført:

"Tlf fra FT: Er i god behold, overtræt men super glad over at være vel i Havana, Cuba. FT vil informere at han nu stopper m brug af mobil, for at regning ikke bliver større end nødvendig … Mobilforbrug efter røveri: fra 24/12-04 01:16 dansk tid til 30/12-04 22:25 Dansk Tid. … FT vil prøve at få fat i politirapport i Havana inden han tager videre til Trinidad."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**13 REJSEDOKUMENTER**

…

13.1 FORSIKRINGEN DÆKKER:

13.1.1 Forsikredes udgifter til:

A) Genanskaffelse af billetter, pas, visum og kreditkort.

B) Nødvendig transport, gebyrer, foto m.v.

14 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)

…

14.0 DEN MAKSIMALE ERSTATNING FOR TYVERI, BESKADIGELSE OG BORTKOMSTER:

SUPER	**STANDARD**	**NETTO**
6.000 kr.	4.000 kr.	2.000 kr.

…

14.2 En enkelt genstand med tilbehør (f.eks. kamera med udstyr) erstattes maksimalt med 50% af den gældende forsikringssum, uanset at der måtte være tegnet flere dækninger hos *Gouda* for genstanden.

...

14.4 BEGRÆNSNINGER:

…

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.	500 kr.	200 kr.

…

14.5 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE:

…

14.5.10 Indirekte tab.

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at nævnet ikke har anledning til at tro, at klageren ikke har været udsat for tyveri.

Udgifter til telefonsamtaler er ikke dækket af forsikringen. Herefter, og idet nævnet ikke finder det godtgjort, at selskabets medarbejdere har givet klageren tilsagn om at ville dække alle telefonsamtalerne inden for en given periode, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for telefonsamtalerne som sket.

Hvad angår kameraet har nævnet bemærket sig, at klageren ved telefonsamtalen med skadebehandleren den 25/12 2004 har meddelt, at han, når han har fået en politikrapport, vil udfærdige en liste over stjålne ting. Henset hertil finder nævnet ikke at kunne afvise, at kameraet også blev stjålet sammen med pungen. At klageren ikke særskilt nævnte dette i telefonsamtalen kan efter nævnets opfattelse naturligt tilskrives hans panik over at være efterladt uden midler.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at klageren har fået stjålet et kamera ved begivenheden den 24/12 2004.

Klagen over selskabets afvisning af en del af telefonsamtalerne kan ikke tages til følge.

J. Hermann