768/07

Den 2. april 2007 blev i sag nr. 69.309:

xxxxx xxx
xxxxxx xxxx xxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med tyveri af bagage, beskadigelse af tv samt operation af fod.

Det fremgår af sagen, at klageren i perioden 19/6 2005 til 18/8 2005 var på ferierejse til Iran.

Klageren har den 1/11 2005 udfyldt og underskrevet skadeanmeldelse. Af anmeldelsen fremgår, at han har været udsat for tyveri, hvorved han har mistet plasma tv 42", tøj, fire telefoner, bærbar pc, parfumer, videokamera og smykker til en opgjort værdi af 35.599 kr. Derudover er angivet en operation til 500 $. Af skadeanmeldelsen dateret 1/11 2005 fremgår endvidere:

> "Jeg ventede på en af vores familie, som skulle blive hentet. Der (busterminalen) var fuld af mennesker. Jeg lå ved min bagage og nogle minutter efter opdagede jeg at den var væk. Jeg tilkaldte politi med det samme, men de sagde, at det sker mange gange om ugen sådan tyveri. Politiet fik mig til at skrive en klage og sende den til retten."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal anerkende de anmeldte skader som dækningsberettigende. Klageren har i sin klageskrivelse dateret 27/4 2006 anført:

> "Jeg klager pr. tlf. til (Europæiske 'H.D.P.') sagsbehandlingen, men får blot en afvisning, bl.a. har jeg aldrig oplyst at jeg sov, jeg oplyste at jeg blundede lige op ad min bagage (Disse oplysninger har jeg mundtligt givet til J.J., som udfyldte skadesanmeldelsen for mig i mit hjem).
>
> Desuden vil jeg gerne oplyse at det sidste afsnit i brevet (beg.: på baggrund af ovennævnte …) krænker mig meget. Jeg synes at Europæiske behandler mig som om jeg ikke taler sandt."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 27/6 2006 til nævnet anført:

> "Grundet omstændighederne omkring tyveriet, beløbets størrelse, den sparsomme forklaring på udgifterne til operationen, overdrages sagen til vores taksator for nærmere undersøgelse.
>
> Vores taksator finder her ud af, at der reelt er tale om 3 skadestilfælde.
> 1. tyveri af bagage
> 2. beskadigelse af tv
> 3. operation i foden
>
> Nedenfor vil de tre skadestilfælde blive behandlet hver for sig
>
> **Ad. 1 - tyveri af bagage:**
> Til vores taksator forklarer klageren, at han opholdt sig 3-4 uger i T., hvorefter han ville besøge en andel af familien i byen S. - en større by ca. 12-13 timers buskørsel fra T. Han ankom til S. om morgenen omkring kl. 5-6 og følte sig meget træt efter den lange buskørsel, hvor han ikke kunne sove ret meget. Det var aftalt, at en fætter skulle hente ham på byens busterminal, men da fætteren ikke var kommet, da klageren ankom, besluttede han sig for at gå ca. 50 m hen på terminalpladsen, hvor der

var et græsområde. Her stillede han sin bagage bestående af en stor trolleykuffert i hård skal samt en rygsæk. Han lagde sig herefter på græsset for at hvile sig lidt, og han lå med hovedet på rygsækken og havde kufferten bag sig.

Klageren oplyste, at der var mange mennesker, der passerede forbi ham, idet der var andre busforbindelser, der ankom samtidig således, at der var et mylder af rejsende.

Klageren oplyste adspurgt, hvorvidt han sov, at han ikke er klar over, om han faldt i søvn eller blot blundede lidt - ca. 10 min.
Derpå så han fætteren komme hen mod sig, hvorfor han rejste sig og gik hen og omfavnede fætteren.

Klageren vendte sig herefter for at tage bagagen og han opdagende nu, at kun rygsækken var tilbage. Klageren var således sikker på, at en person har set sit snit til at tage kufferten, medens han lå og sov eller blundede og han har således ikke bemærket, at kufferten forsvandt.
Klageren er spurgt hvor tung kufferten var, og han oplyste, at den ved indtjekningen ved udrejsen fra Danmark var vejet til 30 kg. Klageren oplyste, at han dog havde ladet en væsentlig del af tøjet liggende tilbage i T., da han rejse til S.
…
Under hensyntagen til følgende:

- **værdien af de stjålne genstande** - samlet værdi 22.899,00, hvoraf der blandt andet var to trådløse telefoner, to mobiltelefoner, videokamera, sølvsmykker samt tøj og parfumer

- **området genstandene blev efterladt/hvor genstandene ikke var under opsyn i** - var en busterminalplads, hvorfra der var mange busforbindelser og derved et mylder af rejsende

- **klagerens manglende opsyn med kufferten** - klageren lagde sig til at slappe af på en græsplæne med kufferten placeret bagved sig, hvor han blundede/faldt i søvn i ca. 10 min.

- **foranstaltninger forsikrede kunne/burde have foretaget for at undgå tyveri** - klageren kunne uden yderligere ulempe have placeret kufferten, så han kunne se og mærke kufferten, f.eks. ved at holde fast i håndtaget, og han burde have udvist ekstra agtpågivenhed (blandt andet grundet området samt værdien i kufferten), så kufferten var under betryggende opsyn,

Mener vi, at tasken og genstandene var uden effektivt opsyn og klageren har handlet groft uagtsomt.

Klagerens erstatningskrav for stjålet bagage kan derved ikke imødekommes af Europæiske.

Ad. 2 - beskadiget tv:
Vedrørende klagerens erstatningskrav for Plasma tv LG 42" til DKK 19.000,00 oplyste klageren til Europæiskes taksator, at han efter tilbagekomsten til T. besøgte en kusine og under opholdet hos hende ville bese et nyt tv, som hun havde købt. Der var tale om en Plasma skærm 42", der var ophængt på væggen. Klageren ville se, hvad det indeholdt på bagsiden, hvorfor han løftede det fri af beslagene. Imidlertid tabte han tv'et på gulvet og det gik totalt i stykker. Kusinen har givet klageren kvitteringen for købet og det har jfr. kvitteringen kostet 2.800.000 Toman svarende til DKK 19.000,00. Dette beløb har klageren betalt til kusinen. Adspurgt om hvor han havde dette beløb fra, oplyste klageren, at han lånte det af sin broder.

Vores taksator anmoder ambassaden i T. om hjælp til undersøgelse i sagen. Vi beder ambassaden om at undersøge ægtheden af kvitteringen, samt om det er kvittering for det beskadigede tv eller køb af et nyt tv. En repræsentant fra ambassaden besøger den pågældende butik, som fremgår af den indsendte regning på tv'et. Han taler med butikkens ejer, som ikke kunne fremvise en kopi af den originale regning,

hvilket er meget unormalt. Butiksejeren var ikke bekvem under samtalen og afviste efterfølgende at svare på flere spørgsmål.

Yderligere oplyser repræsentanten fra Ambassaden, at i henhold til Iransk lovgivning, vil klageren ikke blive pålagt at betale for beskadigelsen af tv'et.

Ambassadens repræsentant påpeger, at han mener, at der er tale om svindel og opfordrer på det kraftigste at, vi ikke betaler noget i sagen …
…
Europæiske finder det ikke sandsynliggjort, at der har fundet en skade sted, som kan henføres under dækningen privatansvar. Vi finder endvidere ikke, at den indsendte kvittering dokumenterer, at klageren har betalt for et nyt tv.

På baggrund af ovennævnte kan Europæiske ikke imødekomme erstatningskravet for et Plasma tv LG 42".

Ad. 3 - operation i foden:
Klageren har til vores taksator oplyst, at han i T. blev syg - fik en vorte på højre storetå - og han søgte lægehjælp, Dr. S.H.M. på S. Hospital ... (adressen og tlf. nr., fremgår ikke af selve regningen, så klageren har selv oplyst dette). Denne læge foretog operativt indgreb og fjernede vorten. For denne operation samt medicin betalte klageren USD 500,00.

Ambassaden i T. bliver ligeledes anmodet om at henvende sig til lægen for at få oplyst diagnose, samt hvis det er muligt, få udleveret sygejournalen.

Ambassaden oplyser, at klageren har regninger fra to læger, henholdsvis Dr. M. fra S. Hospital og Dr. J.

Repræsentanten ringer i første omgang til S. Hospital og får her oplyst, at der ikke arbejder en Dr. M. på hospitalet. Han vælger dog for at være helt sikker at besøge hospitalet. Han kører hele vejen af V. (som løber fra syd T. helt op til nord T., ca. 20

km) hvor klageren har oplyst at hospitalet ligger, og finder ud af, at der ikke ligger et S. Hospital. Han ringer derefter til Sundheds Ministeriet og får oplyst, at der eksisterer et S. Hospital, men det ligger langt væk fra den adresse, som klageren har oplyst.

Ambassadens repræsentant tager et møde med økonomidirektøren på hospitalet. Da hun får forelagt regningerne oplyser hun, at ingen doktor ved navn Dr. M. har arbejdet på hospitalet.

Da indholdet på regningen er svært at læse, blev den forelagt to doktorer på hospitalet og ingen af dem kunne læse hele indholdet. Begge doktorer var enige om at regningen er falsk.

Det er yderst sjældent, at der på lægeregninger mangler adresse og telefon nr. På regningen udstedt af Dr. M. mangler adressen og telefon nr.

Repræsentanten fra ambassaden oplyser yderligere, at det er et lovkrav at lægens 'Medical Council's number' er printet på regningen. Dette 'Medical Council's number' er ikke anført på regningen, derimod er der skrevet 17…-3 i hånden på regningen (hvilket er en del af sikredes cpr.nr.). Dertil kan det endvidere påpeges, at 'Medical Council's number' aldrig er opdelt af en bindestreg.

Til sidst kan det nævnes at hospitalet ikke har klageren registreret som tidligere patient på hospitalet. I Iran fører hospitalerne altid rapport over deres patienter.

Med hensyn til den anden regning udstedt af Dr. H.J., der praktiserer i byen Q. 140 kilometer fra T., har repræsentanten fra Ambassaden talt med denne læge, som oplyser, at han ikke husker at have tilset klageren. Yderligere oplyser Dr. H.J. at recepten på medicinen relaterer sig til kløe og udslæt.

Repræsentanten fra ambassaden slutter af med at konkludere, at hele sagen omkring operationen er svindel og regningerne er falske og fabrikerede …

På baggrund af ovennævnte kan Europæiske ligeledes ikke imødekomme klagerens krav for refusion af udgiften til operation, da vi ikke finder det sandsynliggjort, at der nogen sinde har fundet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed sted."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10 PRIVATANSVAR I UDLANDET**

…

10.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker, såfremt du, i henhold til gældende ret i det land hvor skaden sker, bliver forpligtet til at betale for skade på personer eller ting efter de almindelige regler om erstatningsansvar uden for kontraktforhold.

…

29.6 Undtagelser

Rejseforsikringen dækker ikke

…

d) tyveri af genstande, der er uden effektiv opsyn. Du må ikke forlade genstandene, heller ikke for kortere tid, såfremt de ikke er låst inde i feriebolig, motorkøretøj, campingvogn el. lign.

…

Generelle bestemmelser

33 GERELLE UNDTAGELSER

Rejseforsikringen dækker ikke udgifter der vedrører, skyldes eller er opstået som følge af

a) forsæt eller grov uagtsomhed."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen