803/08

Den 22. september 2008 blev i sag nr. 73.265:

xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

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 dækning for et stjålet guldarmbånd.

Selskabet henviser til, at guldarmbåndet ikke henstod under effektivt opsyn, da det blev stjålet, hvorfor der i henhold til forsikringsbetingelserne ikke er dækning for tyveriet.

Det fremgår af sagen, at klageren i skadeanmeldelse af 21/3 2007 til selskabet anmeldte, at hun havde fået stjålet et guldarmbånd under en rejse til Borneo. Guldarmbåndet befandt sig i en kuffert, der blev opbevaret i et opbevaringsrum på H.R. Hotel, mens klageren og hendes rejsefæller var 10 dage i junglen. General Manager F.M. fra H.R. Hotel anførte i skrivelse af 7/11 2007:

> "Upon being informed of the above-mentioned lost jewelleries (hereinafter referred to as 'the lost jewelleries') via the tele-conversation on the 16th day of February 2007, we proceeded to commence a thorough investigation of the room that was occupied by Mrs S.M. (hereinafter referred to as 'Mrs M.') as well as the B. Service Store where Mrs M.'s luggage was kept while she was on her excursion in Sandakan, Sabah.
>
> The result of our investigation indicated that the lost jewelleries were never detected in our Hotel, at any time. As such, we are unable to ascertain that the jewelleries were lost due to the negligence of the hotel's servants / agents and / or employee.
>
> We regret that such an incident happened during Mrs M.'s stay. Please be assured that we have taken every precaution to ensure the safety of our patrons and all their belongings."

Selskabet anførte i skrivelse af 11/12 2007 til klageren:

> "Vi har nu gennemgået sagen, og må desværre oplyse, at vi ikke har mulighed for at imødekomme dit ønske om erstatning.
>
> Det fremgår af sagen, at du i forbindelse med en tur i junglen deponerede din kuffert inkl. guldarmbåndet hos 'B. Service' på det hotel, hvor du havde boet op til turen i junglen.
>
> I de gældende forsikringsbetingelser nr. 731 står der i pkt. 14.3.5 'forsikringen dækker ikke tyveri af bagage, der ikke er under effektivt opsyn'. I pkt. 14.3.6 fremgår det endvidere, at forsikringen alene dækker tyveri fra aflåst hotelværelse.
>
> Da din bagage ikke har været placeret i aflåst hotelværelse, og du ikke har haft den under effektiv opsyn, må vi desværre afvise at dække dit økonomiske tab."

En af klagerens rejsefæller anførte i skrivelse af 22/12 2007 til selskabet:

> "Jeg har flere gange været i forbindelse med hotellets administrerende direktør om sagen. Han har orienteret mig om, at hotellets sikkerhedschef har gennemgået hotellets vagtplan og talt med de personer, der har haft ansvaret for 'kuffertrummet' i den periode, hvor kufferten har været placeret der. Det er alene den vagthavende, der har en nøgle til 'kuffertrummet'.
>
> Kuffertrummet og A.-G.M.'s kuffert har - forsikrer direktøren - været under forsvarlig og effektiv opsyn, hvilket han siger, at han har fået bekræftet af hotellets sikkerhedschef. Hotellet har måske ti sikkerhedsfolk ansat, der arbejder forskellige steder på hotellets område. Malaysia er jo et muslimsk land, og hotellet er amerikansk ejet - med den sikkerhedsrisiko, det indebærer.
>
> I Deres brev skriver De, at der af forsikringspolicens pkt. 14.3.6 fremgår, 'at forsikringen alene dækker tyveri fra aflåst hotelværelse.'
>
> Det er imidlertid ikke det, der fremgår af dette punkt, idet der under dette punkt i stedet står. Forsikringen dækker ikke 'tyveri fra aflåst feriebolig, hotelværelse el. lign., hvor der ikke kan konstateres synlige tegn på opbrud'.
>
> Der står således ikke noget om, at 'forsikringen alene dækker tyveri fra aflåst hotelværelse'. Forsikringen dækker netop - ifølge forsikringsbetingelserne - mange andre forhold.
>
> Således fremgår af pkt. 14.1.1. 'Forsikringen dækker økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af forsikredes personlige ejendele.'
>
> Jeg er af den opfattelse, at kufferten, medens den var i hotellets varetægt, har været under effektivt opsyn."

Klageren har ved skrivelse af 21/1 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at tyveriet af guldarmbåndet er dækningsberettigende. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Som nævnt, skulle vi ind i junglen i ti dage, hvorfor vi før afrejsen derind deponerede den del af vor bagage, som ikke skulle bruges til denne del af turen, i H.'s specielle depotrum.

Dette kuffertrum er netop beregnet til opbevaring af gæsters bagage i situationer som vores. Se venligst V.S.' vedlagte beskrivelse af H.'s kuffertrum og dets funktionssystem.

Da vi kom tilbage til hotellet fra junglen og skulle pakke vore sager til hjemrejsen, opdagede vi tyveriet. På dette tidspunkt var der blot 3 timer til vor flys afgang hvorfor det var en fuldkommen umulighed at nå at skaffe en politianmeldes af tyveriet. I Malaysia foregår sådanne og lignende sager yderst langsommeligt.
V.S. tog dog straks kontakt til hotellets salgsdirektør J.L., som sammen med hotellets adm.direktør F.M. har gjort meget i undersøgelsen af sagen, desværre uden positiv resultat.

Den videre korrespondance med R.H. er foregået gennem V.S., der som hyppig gæst på hotellet har god kontakt dertil. Han har således flere gange været i hhv. telefon- og mailkontakt med den adm. direktør og salgsdirektør.
Kopier af deres mailkorrespondance er vedlagt dette brev.

Straks efter vor hjemkomst til Danmark anmeldte vi tyveriet til vor forsikringsselskab Gouda-rejseforsikring. Der har endvidere efterfølgende været brevveksling mellem Gouda-rejseforsikring og R.H.
…
Vi har nu modtaget afslag fra Gouda-rejseforsikring, der begrunder afslaget om erstatning af vore stjålne smykker med nedenstående 3 grunde. Vi mener ikke, at disse tre grunde er reelle muligheder og heller ikke, at de er korrekte løsningsforslag. Derfor overgiver vi nu sagen til Forsikringsnævnets afgørelse.

Goudas 3 grunde for afslag i skrivelse af 2. januar 2008
Medsendt i kopi.
1. Smykkerne skulle være medtaget ind i junglen.
2. Smykkerne skulle være lagt i safetybox på hotellet.
3. Smykkerne skulle være lagt i bankboks.

Hertil må vi svare:
1. Det vil være groft uansvarligt at medbringe smykker og andre værdigenstande ind i junglen, da der ikke er nogen sikker opsyn, det være sig i form af f.eks. kuffertrum, safetyboxe eller andet lignende med gæsters ejendele i de forskellige lodges i junglen.
Der er ingen sikre låse på dørene i lodgene, der jo består af en slags barakker/simple hytter.

2. Der er ingen mulighed for at få en safetybox på R.H., Kota Kinabalu uden, at man skal bibeholde sit hotelværelse, alene for boksens skyld i vort tilfælde og i 10 dage. Derfor har hotellet netop også deres kuffertrum til gæsters bagage.

3. Det er slet ikke muligt i Kota Kinabalu, Borneo, Malaysia, for udenlandske turister at leje en bankbox for 10 dage.

Vi mener derfor, at vor fremgangsmåde ang. opbevaring af vor bagage- nemlig i R.H.'s aflåste og dertil indrettede opbevaringsrum - uden tvivl er den sikreste og rigtigste under rejser som vores.

Vi mener, at vi i alle henseender har handlet forsvarligt, hvorfor vi heller ikke kan acceptere Gouda-rejseforsikrings afslag."

Selskabet har ved skrivelse af 1/2 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "I klagers brev af 22. december 2007 til Gouda blev det oplyst, at det alene var den 'vagthavende, der havde nøgle til kuffertrummet, og at der var ansat ca. 10 sikkerhedsfolk på hotellet. 10 forskellige folk har således haft adgang til AGH 's bagage. I samme brev forsikrer hotellets direktør, at AGH 's bagage har været under effektivt opsyn, hvilket ligeledes er blevet bekræftet af hotellets sikkerhedschef. Hvis dette skulle være tilfældet, kan det undre hvordan AGH 's guldarmbånd kunne forsvinde.
>
> I brev af 7. november 2007 (Bilag …) fraskriver hotellets sig al ansvar for hændelsen - dette på trods af, at de påstår, at bagagen har været under effektivt opsyn.
>
> Der er tale om et guldarmbånd til en værdi af kr. 7.790, der i en periode på 10 dage efterlades uden ejerens opsyn. Det er vores opfattelse, at armbåndet uden problemer kunne være medtaget på turen, hvor AGH kunne have haft armbåndet på sig. Alternativt burde armbåndet være anbragt i en safetyboks på hotellet, i bankboks eller andet sikkert sted, hvortil alene ejeren havde adgang. AGH har ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at det ikke var muligt at opbevare armbåndet i safetyboks på hotellet eller andet sted.
>
> Idet vi henviser til Ankenævnskendelse nr. 56.231 skal vi fastholde vores afvisning af at erstatte hændelsen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**14.1 FORSIKRINGEN DÆKKER**
> 14.1.1 Økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af forsikredes personlige ejendele.
> …
> **14.3 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE**
> …
> 14.3.5 Tyveri af bagage, der ikke er under effektivt opsyn.
> 14.3.6 Tyveri fra aflåst feriebolig, hotelværelse el. lign., hvor der ikke kan konstateres synlige tegn på opbrud."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har haft rimelige alternative handlemuligheder, hvorfor klageren ikke handlede groft uagtsomt, da hun henstillede sin bagage i et aflåst kuffertrum på H.R. Hotel.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at det har været uberettiget til at afvise dækning af det stjålne guldarmbånd, og skal betale erstatning herfor med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen