836/10

Den 20. januar 2010 blev i sag nr. 76.440:

xxxxxxx xxxxx
xxxxxx xxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde dækning til kontanter stjålet fra et hotelværelse i Thailand.

Selskabet henviser til, at der ikke er dokumenteret voldeligt opbrud.

Det fremgår af sagen, at klageren den 11/2 2009 til selskabet anmeldte, at han havde mistet 6.000 kr. ved tyveri fra et hotelværelse. Kontanterne havde været låst inde i en elektronisk safety-boks, som kunne åbnes med kreditkort eller selvvalgt kode.

Af oversættelse af politirapport af 3/2 2009 fremgår:

> "Hr. B., … har henvendt sig til politistationen M2 … Grabi. Hr. B. er turist og bor på Hotel W.
>
> Hr. B. har anmeldt følgende forsvundet: 6.000 danske kroner i kontanter.
>
> Politistationen M2 … har modtaget denne anmeldelse, hvor hr. B. har oplyst skadesdatoen som den 2. februar 2009, og politiet har skrevet rapport.

Rejseguiden på feriedestinationen anførte i skrivelse af 17/2 2009:

> "Beklagar att jag skriver på svenska, hoppas det går fint.
>
> Det jag kan bekräfta ar följande:

Jag och min kollega H. fick ett samtal på vår service telefon från [klageren] angående ett inbrott på deras rum … på hotell ... Vi åkte dit och talale med gästen. Enligt gästen har det varit inbrott och safety boxen har blivit oppnad. Ca 6000 Danska kronor har försvunnit från safety boxen.

Jag tillkallar hotell manageren samt polis direkt. Hotell managern beklagar att det har skett och bekräftar samtidigt att detta har skett tidigare, på ett annat av deras hotell i Phang Nga provinsen (…) där de använt samma företag för installering av Safety box. Polisen gör en teknisk undersökning samt tar fingeravtryck från samtlig personal på hotellet.

Dessvärre har de ej funnit någon skyldig an, men polisen letar fortfarande."

Klageren anførte i skrivelse fa 15/3 2009 til selskabet:

"Straks vi opdagede indbruddet, kontaktede vi [rejseselskabets] destinationschef på stedet, M., som kom til hotellet. Vi blev staks tilbudt at flytte til et andet hotel, og M. tog sig af det videre fornødne med kontakt til hotellets direktør og politiet. Men det var nødvendigt, at min hustru og jeg personligt var med hos politiet for at foretage anmeldelsen, og vi fik en kopi af kvitteringen for anmeldelsen. Det er den, som I allerede har fået og foranstaltet oversat. Imidlertid svarer jeres oversættelse ikke helt til den ordlyd, som vi fik oplæst af hoteldirektøren (som også var til stede hos politiet, og fungerede som kommunikationslinie mellem os og politiet) på hans sælsomme engelsk. Det er således ikke mr. B., der blevet bestjålet. Det er derimod mr. B., der oplyser, at en 65 årig (ikke 25 årig) med dansk pas nr. … (her er også oversat forkert, idet pasnummeret i oversættelsen ikke er korrekt). Sidst i oversættelsen står der, at politiet har udfærdiget rapport. Der er forkert oversat. Kvitteringen omtaler kun en anmeldelse. Det er muligt, at der senere er udfærdiget en rapport, men det er der helt sikkert ikke på anmeldelsestidspunktet.
Vi forlod Aonang området kort efter anmeldelsen, og har derfor ikke haft mulighed for at følge politiets arbejde med indbruddet og eventuel rapportskrivning. Vi har forsøgt at få informationer om sagen med en henvendelse til M. efter vores hjemkomst til Danmark. Vi fik et svar pr. mail, som vi vedlægger til Deres information.

Vedr. voldeligt opbrud af hotelværelset. Låsen på hoteldøren er af den type, hvor man låser op med en lille *nøgle* (minder meget og en kuffertnøgle) i selve dørgrebet. Det er min opfattelse, at denne lille lås giver efter, hvis der bruges lidt vold. Men det efterlader ingen spor, med mindre man afmonterer greb og lås og skiller det ad. Den proces ville have været nem for mig under hjemlige forhold, eller hvis jeg havde haft lidt værktøj til rådighed. Men den slags var ikke det første, min hustru og jeg tænkte på i situationen, og vi finder ikke, at Tryg med nogen rimelighed kan stille krav i den retning. Husk venligst på, at ferieidyllen havde fået et alvorligt knæk. For resten spekulerer vi på, om årsrejseforsikringen skal yde os en form for erstatning i den situation. Kan I oplyse lidt om det?
I jeres brev skriver I, at I er villige til at se på sagen igen, hvis vi kan fremskaffe selve politirapporten. Som nævnt ved vi ikke, om det i det hele taget er udfærdiget sådan en, og vi ved endnu mindre, hvordan vi skulle kunne fremskaffe den. Politiet i Aonang taler slet ikke engelsk.
Alligevel skal vi venligst på baggrund af ovenstående bede om, at I ser på sagen igen. Hvis I ikke mener at kunne imødekomme dette ønske, vil vi gerne have vejledning i klageadgang."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 23/3 2009 til klageren:

"Som aftalt vender jeg tilbage angående skaden den 2. februar 2009.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 4.7, at det er en betingelse for dækning, at der har været låst, og at der kan konstateres voldeligt opbrud.

Tyveriet af 6.000 danske kroner er ikke dækket, fordi det ikke har kunnet konstateres, at der har været tale om voldeligt opbrud."

Klageren har ved skrivelse af 25/6 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det skal yde dækning for de mistede kontanter. Klageren har til støtte herfor anført:

"Tryg skriver:
D*en 11. februar 2009 anmeldte du telefonisk tyveri¸ fra dit hotelværelse i Thailand*
Du oplyste samtidig, at der ikke blev konstateret voldeligt opbrud af værelset og, du troede, at gerningsmanden var kommet ind på værelset med nøgle og muligvis havde kendt masterkoden til safety-boksen.

Det er ikke korrekt gengivet. Jeg oplyste, at døren ikke var sparket op, men at den kunne være åbnet med vold alligevel. Altandøren var også åben. Jeg tilbød at forsøge at fremskaffe flere oplysninger fra Thailand.

Trygmedarbejderen konstaterede, at der kunne være brugt en nøgle, og afviste sagen allerede med den begrundelse.

Tryg skriver:
Den 26. februar kontaktede du os telefonisk og oplyste nu, at døren til hotelværelset var brudt op.

Den påstand er ikke sand. Jeg har aldrig sagt, at dørene (både altandøren og værelsesdøren) var brudt op. Men jeg har gentagne gange sagt, at de udmærket kan være brudt op, selv om det ikke lige var iøjnefaldende ved første øjekast. Jeg havde på trods af den telefoniske afvisning alligevel indsendt en skriftlig anmeldelse. Trygmedarbejderen ringede mig op blot for at meddele, at der for hende at se ikke var nogle nye oplysninger i den skriftlige anmeldelse. Jeg blev anmodet om at indsende kvitteringen for anmeldelsen til det stedlige politi. Denne anmeldelse oversatte Tryg desværre med flere fejl. Bl. andet skulle det fremgå at mr. B. alder 25 år var blevet bestjålet, og at der er udfærdiget en politi rapport. Der er jo ikke det, der står i kvitteringen for anmeldelsen.

Sagen blev igen afvist, med besked på, at den kunne genoptages, hvis jeg kunne fremskaffe politi rapporten (den rapport som man ved fejlagtig oversættelse mente måtte findes).
Der er virkelig frustrerende at blive citeret for at have oplyst, at døren(e) var opbrudt(e), når jeg tværtimod ærligt har oplyst, at det ikke lige ved første øjekast så sådan ud.

Det er uacceptabelt med så dårlig en oversættelse af kvitteringen fra det stedlige politi, at det kunne se ud til, at jeg har afleveret en kvittering for en anden anmeldelse. Begge dele får mig til at fremstå som uvederhæftig, hvilket jeg formoder har haft indflydelse på afgørelsen af sagen,

Straks tyveriet blev opdaget, ringede jeg til Tryg i Danmark for at udbede mig nærmere instrukser. Jeg fik kun den besked, at anmeldelse til politiet var en nødvendighed, for at er-

> statning ville kunne udbetales. Der blev ikke nævnt, at jeg skulle hjembringe en egentlig politi rapport. Når vi derefter bruger kostbare timer af vores ferie på en Thai politistation, er det ganske urimeligt, at Tryg efter min hjemkomst forlanger omtalte rapport, som måske aldrig er udfærdiget, for at behandle sagen. Hvis jeg ved min opringning til Tryg var blevet oplyst om min bevispligt, kunne jeg enten have sikret beviser for voldeligt indbrud eller det modsatte."

Selskabet har ved skrivelse af 16/7 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Ifølge forsikringsbetingelserne **stk. 4.7 tyveri** dækker Familiens Basisforsikring II ikke tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupe, når voldeligt opbrud hertil ikke kan konstateres.
>
> Vi må derfor fastholde vores afgørelse, da vi ikke mener, at det er sandsynliggjort, at der er sket voldeligt opbrud af hotelværelset."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a., at tyveri af penge alene er dækket, såfremt der kan konstateres indbrudstyveri. Af forsikringsbetingelserne fremgår tillige:

> "**Stk. 4.7 Tyveri**
> **…**
> **Indbrudstyveri**
> Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.
> …
> **Forsikringen dækker ikke:**
> …
> 2.2. Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud hertil ikke kan konstateres."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en forsikringstager at sandsynliggøre sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at der er sket voldeligt opbrud af hotelværelset. Nævnet finder heller ikke, at klageren ved sin telefoniske kontakt til selskabet fra destinationen er blevet utilstrækkeligt informeret om bevissikring. Nævnet finder herefter ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

5. 76.440

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson