841/10

Den 6. april 2010 blev i sag nr. 76.550:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har familie- og rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at dække tab i forbindelse med et anmeldt røverisk overfald på en ferie.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed har fundet sted.

Selskabet redegør således for sagsforløbet:

> "Vi modtog via vores alarmcentral underretning om anmeldelsen den 17. december 2008.
>
> Ved anmeldelsen til alarmcentralen den 16. december 2008, oplyser M.R., at han samme dag er blevet overfaldet og røvet af 2 mænd på scooter. De tog alt hans bagage og hans ur. I bagagen oplyser han at have værdier for 120.000 kr. Han skal med ambulance til et hospital, da han har fået et brud i benet, og i øvrigt er der allerede optaget politirapport. Det skal bemærkes, at det ikke er noteret i politirapporten, at der er sket personskade. Han oplyser, at han kun har 2.000 kr.
>
> Den 17. december 2008 har vores alarmcentral kontakt til M.R. og beder om at få oplyst, hvilket hospital han er indlagt på. Dertil svarer M.R., at han ikke har været på hospitalet, men har brækket sit ben 2 steder. Som forklaring på, hvorfor han ikke er taget på hospitalet, oplyser han, at hotellet ikke vil sende ambulance og at han ikke har råd til at tage taxa, og så koster hospitalet mange penge. M.R. får tilbudt, at alarmcentralen gerne stiller en betalingsgaranti til hospitalet, således at han ikke selv skal lægge penge ud. Han oplyser efterfølgende i samme samtale, at økonomien ikke er et problem.

Senere samme dag kontakter en rejseleder alarmcentralen, idet M.R. har været på hospitalet og skal udskrives, hvorfor der bedes om en betalingsgaranti. Ifølge de lægeoplysninger, som alarmcentralen har fået fra hospitalet, er M.R. kommet til hospitalet, fordi han har slået benet og kroppen. Man har ikke fundet alvorlige skader eller brud, og han er gået igen, og ferien kan fortsættes.

Den 18. december 2008 har M.R. kontakt til alarmcentralen i relation til udbetaling af penge, og i samme samtale oplyser han, at hans fod er øm, men at han lige ser det an, og bliver det ved, går han til lægen.

Den 25. december 2008 kontakter M.R. igen alarmcentralen og oplyser, at han er meget syg, får morfin og har store smerter overalt i kroppen. Han oplyser, at han af en læge har fået af vide, at han kun må sidde med benet under hjertehøjde i 30 min. ad gangen. Han vil gerne have hjælp til en ny billet hjem, idet han ikke kan flyve hjem planmæssigt, medmindre han kan få benet op. M.R. får oplyst, at der skal være en medicinsk vurdering, før der kan tages stilling til ny hjemrejse, og at det er ham, som må beslutte, om han ikke tør rejse hjem samme dag på grund af sit helbred.

Efter ca.12 timer kontakter M.R. igen alarmcentralen og oplyser, at han ønsker lægebesøg for at tage stilling til, om han kan hjemrejse planmæssigt. Nogen timer senere kontakter M.R. igen alarmcentralen og oplyser, at han skal opereres inden for 24 timer. Hospitalet siger, at det ser værre ud, end de troede. Han ønsker dog at blive transporteret hjem. Ifølge de lægeoplysninger, som vores alarmcentral modtager, er der en skade på anklen, som kræver hævet ben, hvorfor han skal rejse hjem på business, fx thai air economy plus og have kørestol i lufthavnen. Det fremgår ikke, at der kræves yderligere lægebehandling.

Da den planlagte hjemrejse ikke kan gennemføres, arrangeres ny hjemrejse til den 27. december 2008, og det aftales med M.R., at han skal indlægges på Rigshospitalet ved hjemkomsten.

Den 27. december 2008 kontakter M.R. alarmcentralen fra lufthaven og oplyser, at der er problemer ved indcheckningen, idet han ikke har business på den første del af rejsen. Der er tale om en strækning med en varighed på 1 time og 25 min. og hvor der ikke er mulighed for business, da det er en indenrigsflyvning. M.R. oplyser, at han ikke vil med på flyet, hvis han ikke kan komme på business. M.R. får oplyst, at det vil være muligt at få benet op, men ikke fuldstændigt vinkelret. Dertil oplyser M.R., at han har så store smerter i sit ben, at han ikke kan have det nede i mere end 10 min, og han troede, at business betød, at han kunne ligge ned under flyvningen. Han vil derfor ikke tage med flyet. Han oplyser samtidig, at han ikke har en skade på anklen, men at han har brækket fibula, og at der er åbent ind til marven, og at han har så ondt, at det er ved at eksplodere, hvorfor han skal til hospitalet for operation.

M.R. kontaktede alarmcentralen kort tid efter, og han får oplyst, at der ifølge de medicinske oplysninger intet var til hinder for, at han var hjemrejst tidligere på dagen. Dertil oplyser M.R., at lægen ikke har skrevet alt, hvad han fejler, og at han ikke kan bøje benet. Han oplyser også, at han ikke har et brud nu, men at han har et gammelt brud, som der er blevet sparket på, og nu er nogle skruer på vej ud af benet sammen med noget marv.

Den 28. december 2008 arrangeres ny hjemtransport svarende til transporten arrangeret den foregående dag, og indtil hjemrejsen opholder M.R. sig på hospitalet. De medicinske oplysninger er uændrede.

Vi har oplysninger om, at M.R. blev transporteret til Rigshospitalet den 29. december 2008, da han ankom til Danmark, men vi har ingen lægeoplysninger fra den pågældende dag."

Af journal af 17/12 2008 fra det lokale hospital fremgår:

"Old fracture tibia and fibula post ORIF with interlocking nail, non-visualized lower screw in this study."

Af medicinsk udtalelse af 28/12 2009 fra den lokale behandlende læge fremgår:

"**Physical exam:** Pain of right ankle with mild swelling.
Can not drop the foot more than 10 minutes.

X ray: Good position of the tibial nail.

Diagnosis: Soft tissue trauma.

Medication: From … Hospital.

Recommendation: He is fit to fly anyday.
He has to keep the right leg elevated during flight (first class seat)."

Af journalnotat af 8/1 2009 fra klagerens egen læge fremgår:

"Pt. blev under ferieophold i … overfaldet og sparket på højre skinneben den 21/12.
Har haft kraftige smerter i underbenet siden og oplever at der er kommet en 'kant' hvor knogle stikker ud under huden. Han vrikker for 2 dage siden om på foden og fik akut forværring af smerterne. Han er opereret flere gange på højre crus efter en motorcykelulykke for 10 år siden.

obj.
ses crus med ar efter forbrændinger og operationer.
…
Omkring aktuelle ses underbenet hævet, der palp. øm knoglefremspring proximalt for anklen. Der er indirekte ømhed og direkte ømhed.

pt. henv. subakut til ort. kir. amb. på mistanke om distal fibulafrakt.
MS
Kl. 15:08
Vedr. ovenstående pt. som står til at afsone en fængselsdom.

Pt. er som del i et udredningsforløb efter motorcykelulykke for 10 år siden og en akut opstået skade ikke færdig med afsluttende afgørende undersøgelser på sygehus, og det anses for lægeligt uforsvarligt at påbegynde afsoningen før disse undersøgelser er gennemført den 13/1-09 på Rigshospitalet."

Af journalnotat af 23/2 2009 fra klagerens egen læge fremgår:

"Er henvist at egen læge, idet han den 21.12.08 under ferie er blevet overfaldet og sparket hårdt på hø. crus, hvor han har en 10 år lang anamnese efter motorcykelulykke og osteosynteret med marvsøm, peronæus parese. Langt kompliceret forløb med indlæggelse.

Havde umiddelbart ondt og hævelse efter sparket, ingen gener i hvile, men så snart han går mere end 10 min. er der gener fra lateralsiden af crus.

Objektivt
Hø. crus bandageret med peronæusskinne der aftages.
Multiple cikatricer efter tidligere operation og skade. Peronæruslogen palperes, findes fuldstændigt blødt og uden anmærkninger, der palperes callus fra tidligere fibulaophelinger.
Huden habituel.

På det foreliggende findes ingen indikation for yderligere."

Klageren har ved skrivelse af 4/7 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han er berettiget til at sine anmeldte tab. Klageren har til støtte herfor anført:

"På rejse til Thailand, …, blev jeg overfaldet og frarøvet min bagage (kuffert, billet etc.) Blev sparket kraftigt på højre ben. Har været på 2 hospitaler. Var i den forbindelse i følgeskab med guiden fra … Var eft. hjemkomst på Rigshospitalet.

På politistationen har man, på grund af sprogvanskeligheder kun opfattet, at min billet var stjålet. Dette behøver man ikke at anmelde, da man jo får en rekonstruktion af denne. Efterfølgende har … [rejsebureauet] undersøgt sagen i …, og sendt en erklæring på at alt er i overensstemmelse med det hændte."

Selskabet har ved skrivelse af 19/8 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Derfor har vi afvist sagen**
Vi har afvist sagen, fordi vi ikke mener, at der er sket skade på benet under opholdet i Thailand. Det fremgår ikke af politirapporten, at der skulle være sket personskade den 16. december 2009. Hertil kommer, at M.R. ved kontakten til vores alarmcentral den 16. december 2009 oplyser, at han skal med ambulance til hospitalet, fordi han har brud på sit skinneben. På trods af denne udtalelse, kan vores alarmcentral den efterfølgende dag konstatere, at han alligevel ikke har været på hospitalet. Og da M.R. endelig bliver tilset på hospitalet, finder man ikke alvorlige skader eller brud, og han er gået igen, og ferien kan fortsættes. Det skal samtidig bemærkes, at M.R. på grund af et færdselsuheld for ca. 10 år siden har betydelige følger efter brud på det pågældende ben.

Fra M.R.s mor har vi den 4. juni 2009 modtaget et brev, hvor hun sender en erklæring fra en rejseleder i …, som beskriver hændelsesforløbet. Af erklæringen fremgår det, at hændelsen indtrådte den 15. december 2008, ifølge M.R.s egne oplysninger skulle det først være den 16. december 2008. Rejselederen har først modtaget underretning den 17. december 2008. Hertil kommer, at det fremgår af erklæringen, at redegørelsen er i henhold til gæstens eget udsagn. Vi mener derfor ikke, at erklæringen dokumenterer eller sandsynliggør hændelsen.

Såfremt Ankenævnet ikke giver os medhold i, at sagen kan afvises, mener vi, at M.R. selv må afholde de udgifter, som var forbundet med, at han den 27. december 2009 afviste at stige ombord på det fly, som SOS havde arrangeret, herunder ekstraudgifter til lægebesøg og hotelophold.

Det skal samtidig bemærkes, at forsikringen ikke dækker udgifter til telefon, men der er dog praksis for, at dække kundens telefonudgifter til vores alarmcentral.

Vi fastholder vores afgørelse
Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen, og vi må derfor fastholde vores afgørelse.

Bagagespørgsmålet
M.R. har desuden anmeldt, at han ved hændelsen i Thailand den 16. december 2008 blev frarøvet sin bagage.

Vi har afvist at dække bagagen under henvisning til, at vi ikke finder det dokumenteret eller sandsynliggjort, at klager har været udsat for den oplyste forsikringsbegivenhed, herunder at han blev frarøvet sin bagage. Bagagekravet findes desuden heller ikke dokumenteret eller sandsynliggjort.

På tidspunktet for den oplyste hændelse var M.R. omfattet af en indboforsikring, Hjem Standard 6503-1, i Topdanmark. Bagagekravet er blevet behandlet over denne forsikring.

Som nævnt ovenfor oplyste M.R. ved anmeldelsen til alarmcentralen den 16. december 2008, at han var blevet frarøvet sit ur og sin bagage, hvori han kontant havde 50.000 kr. og 45.000 bath (svarende til 7.200 kr.) samt tøj til en oplyst værdi af 120.000 kr.

Efterfølgende gentog M.R. dette krav overfor en skadebehandler i selskabet, som fandt kravet ualmindeligt højt. Adspurgt til kontanternes oprindelse udtalte M.R. til skadebehandleren, at 'Vi kan jo kalde det rejsepenge'.

På baggrund af omstændighederne i sagen blev sagen overgivet til nærmere undersøgelse hos selskabets skadeinspektør C.L., der udfærdigede en intern rapport i sagen. Som det fremgår af rapporten var det ikke muligt for skadeinspektøren at komme til at tale med M.R. under undersøgelsen af sagen. M.R. havde derimod givet fuldmagt til, at hans mor kunne besvare eventuelle spørgsmål til sagen på hans vegne. Hun oplyste, at grunden til, vi ikke kunne komme til at tale med hendes søn, var, at han var indlagt. Hun ville ikke nærmere ind på, hvad indlæggelsen var begrundet i.

Med hensyn til kontanterne oplyste M.R.s mor overfor skadeinspektøren, at hendes søn havde vekslet 10-12.000 kr. til bath, da han kom til Thailand. Pengene, som han havde på sin person, blev frarøvet under hændelsen. M.R.s mor bad os se bort fra de danske kontanter på 50.000 kr., som hun mente måtte bero på en misforståelse. M.R. havde ikke haft 50.000 kr. i kontanter i sin kuffert. Der var således intet krav på kontanter ud over de nævnte bath, som M.R. var blevet frarøvet.

Vi har fået oversat den thailandske politianmeldelse, og det fremgår, at M.R. den 16. december 2008, svarende til datoen for det anmeldte overfald, har været i kontakt med det thailandske politi. Politiet har dog alene noteret sig, at M.R. har mistet sin flybillet. Der er således ikke noteret en episode, der tilnærmelsesvis minder om den episode, som M.R. har anmeldt til alarmcentralen.

Derfor har vi afvist bagagekravet
Vi har afvist at dække bagagekravet, fordi vi ikke mener, at M.R. har dokumenteret eller sandsynliggjort, at han har været udsat for den oplyste forsikringsbegivenhed, herunder at han er blevet frarøvet sit ur og sin bagage ved hændelsen i Thailand. Det fremgår ikke af

politirapporten, at M.R. skulle være blevet frarøvet sit ur og sin bagage den 16. december 2009, men alene at han skulle have mistet sin flybillet. Vi finder det usandsynligt, at det alene skulle skyldes sprogvanskeligheder, at politiet ikke har noteret sig, at der er sket en alvorlig personskade med åbent benbrud foruden tyveri af kontanter samt bagage til en værdi af 120.000 kr.

Heller ikke erklæringen fra rejselederen i … dokumenterer eller sandsynliggør efter vores opfattelse den anmeldte hændelse, idet det fremgår, at redegørelsen er i henhold til gæstens eget udsagn. Der er således fortsat ingen vidner til episoden og ingen dokumentation for det anmeldte.

Hertil kommer, at vi på baggrund af flere oplysninger i sagen føler os berettiget til at nære mistillid til rigtigheden af den anmeldte hændelse og det anmeldte krav. Vi nærer således ikke tillid til, at der skulle være sket skade på benet under opholdet i Thailand, ligesom vi heller nærer tillid til, at M.R. er blevet frarøvet sin bagage og sit ur ved hændelsen. Vi finder det usædvanligt og påfaldende, at kravet vedrørende de danske kontanter på 50.000 kr. pludselig frafaldes. Forklaringen omkring en eventuel misforståelse omkring dette beløb virker ikke troværdig. Det er flere gange oplyst til sagen, at M.R. var i besiddelse af et betydeligt beløb i danske kroner. Beløbet 50.000 kr. ses nævnt flere gange, ligesom han direkte adspurgt kalder beløbet for rejsepenge.

Bagagekravet ses i øvrigt ikke dokumenteret
Såfremt Ankenævnet - mod vores forventning - finder, at M.R. på tilstrækkelig vis har sandsynliggjort, at han har været udsat for den oplyste forsikringsbegivenhed, herunder at han er blevet frarøvet sit ur og sin bagage ved hændelsen i Thailand, er bagagekravet efter vores opfattelse heller ikke dokumenteret eller sandsynliggjort i tilstrækkelig grad.

Det påhviler M.R. som forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, herunder størrelsen af kravet. Det følger af vilkårenes pkt. 15 E, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn, hvis de sikrede ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre deres krav.

M.R. har ingen dokumentation for de anmeldte kontanter. Omkring indholdet af kufferten er M.R.s krav på 120.000 kr. med ganske få undtagelser også udokumenteret. I henhold til M.R.s egen opgørelse var der udelukkende dyrt mærkevaretøj i kufferten, og meget af tøjet skulle ifølge det oplyste være købt inden for det sidste år. Det er vores opfattelse, at vi må kunne stille et højere krav til dokumentationen, når der som her er tale om effekter af en vis værdi og af nyere dato, hvor der fx stadig gælder reklamationsret. Vi finder det usædvanligt, at M.R. alene har været i stand til at fremvise 2 købskvitteringer på effekterne i kufferten til henholdsvis 1.710 kr. og 765 kr. Det resterende indhold i kufferten er udokumenteret. Det anmeldte ur til en værdi af 15.700 kr. ses heller ikke dokumenteret på trods af det oplyses til kun at være omkring 2 år gammelt. Hvis Ankenævnet - mod vores forventning - skulle komme frem til, at M.R. på tilstrækkelig vis har sandsynliggjort forsikringsbegivenheden, er det vores opfattelse, at kontanterne og uret helt må afvises på grund af manglende dokumentation. For den øvrige bagage i kufferten vil alene en skønsmæssig erstatning kunne komme på tale, idet kravet med få undtagelser ses udokumenteret.

Vi fastholder vores afgørelse
Da der heller ikke er kommet nye oplysninger til denne del af sagen, må vi fastholde vores afgørelse."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 13/11 2009 til nævnet:

"Jeg stiller mig stærkt uforstående overfor at Topdanmark skulle betvivle, at jeg har været ude for overfald i … dec. md. 2008.

At man skulle finde på at tage til en politist. udelukkende for at anmelde, at man har fået stjålet sin flybillet, anser jeg for at være uden for normal fornuft.
En sådan billet kunne til enhver tid genskabes af …

Jeg anmelder til politiet at jeg er blevet overfaldet på gaden i forbindelse med hotelskift.

Jeg bliver væltet omkuld og sparket kraftigt på mit højre ben.

Var på hospitalet et par gange og lå i øvrigt i mellemliggende tid på mit hotelværelse med smerter.

Har fået medicin og behandling på hospital.

Dette bevises ved fremsendte hospitalsjournaler og lægeordineret medicin.

Lægen på hospitalet har udtrykt, at det var meget nødvendigt at mit højre ben skulle holdes op over hjertehøjde på hele turen hjem til DK.

Har i 1998 været ude for alvorlig trafikulykke, hvor højre ben blev så kraftig beskadiget, at amputation var på tale over en længere periode.

Jeg har udtalt at mit ben kunne være brækket ved det gamle brud, det kunne derfor være temmelig alvorligt, som lægen forklarede mig.

Det var imidlertid en skade på bløddelene i benet, som var årsag til smerter og hævelse. Som følge deraf, skulle benet holdes udstrakt og højt hævet på hele hjemturen.

Benet måtte ikke hænge ned.

Efter hjemkomsten gik jeg til læge, som man jo skal for at blive henvist til røntgen på hospital.

Der var heldigvis ikke noget brud, 'kun en kraftig' hævelse af skinneben og ankel.

Marvsømmet var noget forskubbet, helt ned mod anklen og udad.

Jeg har tidligere fremsendt ankenævnet udtalelse fra egen læge M.L. ang. skadedato for overfaldet i … Thailand, men fremsender det hermed igen.

Der er sendt erklæring for … om bekræftelse på det nævnte overfald og dato, som i øvrigt også fremkommer af fremsendte hospitalspapirer.

Der er taget kontakt til … rejseguiden S.H., som var behjælpelig med følge til hospital etc. Hun kontaktede også pårørende i DK.

Det har sin rigtighed, at jeg er blevet overfaldt af tre personer i … Thailand.

Som nævnt kom jeg til skade med mit højre ben og fik øvrige knubs.
Jeg fik frarøvet mine ejendele samt penge.

Jeg er bekendt med at forsikringen ikke dækker kontanter, men har ønsket min stjålne bagage erstattet, samt at blive transporteret hjem som anvist fra hospitalets læge.

Jeg var alene og på intet tidspunkt var det behageligt at opholde sig på hotelværelse og bare ligge med smerter.

Jeg ønskede bare at komme til Danmark så hurtigt som muligt og på forsvarlig vis.

Jeg fik at vide fra Topdanmark, at man ville få dækning for samtaler til SOS Danmark.

Også dette er blevet afvist af Topdanmark, det fremgår ellers af forsikringsdækningen.

Jeg har på intet tidspunkt udtalt, at mit ben var brækket, men har udtrykt bekymring for at det kunne være, at det var brækket, da det var temmelig smertefyldt og hævet.

Der er efter mit skøn temmelig meget man har misforstået hos Topdanmark.
Det er beklageligt at man ikke har kunnet kommunikere noget bedre.

Jeg har følt stærkt ubehag ved denne hændelse og det var absolut en situation jeg havde ønsket at være foruden.

Jeg har ikke gemt kvitteringer på nogen af mine beklædningsgenstande, det er min fejl, og det må være min lære.

At man afviser totalt fra Topdanmark side at ville erstatte med evt. nedsat erstatning og ikke vil dækket tlf.opkald til SOS Danmark, er mig ubegribeligt.

At man vender hele sagen om, et overfald, imod mig, kan hverken jeg eller mine pårørende fatte.

Der er en del udtalelser fra Topdanmark's side som direkte beror på misforståelser, og fejlopfattelser.

Det thailandske politi har ikke store engelskkundskaber og deres rapporter er derfor mangelfulde.

Helt sikkert er det at jeg fortalte at jeg var blevet overfaldet og bestjålet.
Jeg forklarede dem ydermere en beskrivelse af hvordan de tre mænd så ud og ligeledes af deres scooter.

Jeg håber, at Ankenævnet for Forsikring kan forstå at der ligger en del misforståelser i denne sag, og jeg kan på tro og love bekræfte at alt det her omtalte har sin rigtighed.

Jeg håber også på en smule retfærdighed i dette."

Af forsikringsbetingelserne for rejseforsikringen fremgår bl.a.:

"**31 Hvis du får brug for sygetransport**

A Hvornår dækker forsikringen?
Forsikringen dækker sygetransport, hvis du er blevet akut syg eller kommer til skade på din ferierejse.

B Hvad dækker forsikringen?
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til
1. transport med ambulance fra sygdoms- eller ulykkesstedet til behandlingsstedet.
2. sygetransport til og fra det nærmeste, egnede behandlingssted.
3. transport til Danmark med almindeligt transportmiddel, ambulance eller ambulancefly."

Af forsikringsbetingelserne for familieforsikringen fremgår bl.a.:

"**5. Røveri, og overfald m.v.**
1. Røveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold"

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en forsikringstager at sandsynliggøre, at et anmeldt krav er dækningsberettigende.

Efter sin gennemgang af sagen, herunder oplysningerne i politianmeldelsen samt det lægelige materiale, finder nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at den anmeldte skade er dækningsberettigende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand