853/10

Den 18. oktober 2010 blev i sag nr. 77.472:

xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxx xxxxx xx xxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Bupa Denmark,
filial af Bupa Insurance Limited,
England
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring - "Studenterforsikring" - i International Health Insurance danmark A/S, nu Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et tyveri under et studieophold i Filippinerne.

Selskabet har udbetalt 2.500 kr. i erstatning til klageren. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har krav herpå i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Den omhandlede forsikring, som dækker i hele verden, blev i første omgang via mæglerfirmaet Willis tegnet for perioden 23/8 2008 til 8/2 2009. Efterfølgende blev perioden forlænget til den 13/4 2009. Ud over grunddækningen tegnede klageren tillægsdækningerne Bagage/Indbo samt Ulykke/Overfald.

Af klagerens skadeanmeldelse af 14/3 2009 fremgår bl.a.:

"**Oplysninger om rejsen**
…
Rejsemål
Studierejse
Afrejsedato
23.8.2008

Planlagt hjemkomstdato
Medio april - primo maj 2009

Oplysninger om skaden
Hvor og hvornår er skaden sket?
Ozhena Circle, Cebu City, Filippinerne

Sted Cebu City **Dato** 11.3 kl. 14:25

Beskrivelse af hændelsesforløbet
Fra Cebu lufthavn tog jeg en taxi til Ozhena Circle, Hotel Cebu Midtown og da mine 3 tasker, en rejserygsæk, PC-rygsæk og dykkernet lå på bagsædet af taxien, sad jeg på forsædet. Ved ankomst steg jeg efter betaling ud af taxien og ville åbne døren til bagsædet, men chaufføren kørte af sted i stor hast og jeg fik ikke min bagage. Først troede jeg det var en fejl, men nu må jeg erkende, at alle mine ejendele her er stjålet. Chokeret fik jeg ikke fokuseret på nummerplade, men henvendte mig omg. til politi i nærheden og anmeldte tyveriet etc."

Klageren opgjorde sit samlede krav til 36.100 kr.

I selskabets e-mail af 17/4 2009 til klageren hedder det bl.a.:

"Vi er nu nået til behandlingen af din sag. Det er imidlertid vigtigt for en korrekt sagsbehandling, at vi får at vide om Cebu City er din faste bopæl i forsikringsperioden eller om du var på rejse på det givne tidspunkt."

Af klagerens e-mail af 18/4 2009 til selskabet fremgår bl.a.:

"Mht. 'På det givne tidspunkt' var jeg på rejse fra Siargao Island, sydvest Filippinerne, hvor jeg havde opholdt mig en md. og skrevet på mit speciale i teologi. Jeg fløj hjem fra Siargao Island med Cebu Pacific til Cebu City, som er den største by i Visaya området og udgangspunktet for alle rejser med fly til og fra provinsen Cebu. Jeg overnatter derfor i Cebu City når jeg er på vej et sted hen med fly, idet rejser her med bus etc. foregår bedst om dagen. Jeg har mit kirkefællesskab i Cebu City. Mine ejendele blev mig frastjålet på vej med taxa fra lufthavnen til mit hotel i centrum.
Den sidste måned ca. har jeg boet på Marlin Resort, Bantayan Island i provinsen Cebu, hvor jeg har lejet en hytte til 300 pesos om dagen (ca 35 kr).
Jeg boede i den første del af mit Filippinske ophold 4 mdr. i byen Baguio, 200 km nord for Manila, i en studenterlejlighed på seminariet Asian Pacific Theological Seminary, hvortil jeg fra Københavns Universitet havde fået et legat, jeg bestod mine eksaminer der og har fået dem meritoverført til Kbh."

I selskabets e-mail af 22/4 2009 til klageren hedder det:

"Tusind tak for den tilsendte redegørelse for din færden

Denne var nødvendig for, at vi kunne bestemme erstatningens størrelse, da denne afgøres af om du har været på rejse indenfor bopælslandet eller udenfor. Vi anser dit bopælsland for at være Filippinerne. Dette betyder, at dine genstande erstattes ud fra paragraffen for indbo (§18), da bagagedækningen (§16) træder i kraft ved rejser *udenfor* bopælslandet.

'Indbo' defineres som: 'Almindeligt privat indbo og særligt privat indbo tilhørende den forsikrede. Dækningen gælder kun i bopælslandet (Se § 18.1).

Betingelserne i forbindelse med tyveri bemærket i gerningsøjeblikket samt røveri *i hele bopælslandet* uddybes i § 18.3 samt 18.12.

I § 18.3 står der, at forsikringen, udover at dække indbo, der befinder sig på bopælsadressen, ligeledes dækker tyveri bemærket i gerningsøjeblikket samt røveri i hele bopælslandet.
I § 18.12 står der dog, at dækningen i disse tilfælde kun er på 10% af forsikringssummen pr. forsikringsår.

Forsikringssummen for indbo er DKK 25.000, hvorfor erstatningen beløber sig til DKK 2.500.
Vi vedlægger refusionsopgørelse og overfører DKK 2.500 til din konto I løbet af de kommende fire hverdage."

Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvilket han meddelte selskabet ved e-mail af 23/4 2009. Af denne skrivelse fremgår bl.a.:

"Uagtet at jeg har folkeregister adresse på…, DK, og mit bopælsland er Danmark, og er her på Filippinerne på studie og ferierejse, og udelukkende har været her siden ultimo august 2008 på TURISTVISUM, med forlængelser af 2 mdrs. varighed, er det lykkedes jer at bestemme min 'bopælsland' for at være Filippinerne!
Den bestemmelse er fuldstændig urigtig!
Jeg har ikke bopælsadresse på Filippinerne, og har aldrig haft det, og ej heller er Filippinerne mit bopælsland!

Jeg har folkeregistret bopælsadresse i Danmark, på …, og registreret i CPR!

Og jeg kan kun få SU, som jeg får, ved at være studerende i DK, hvilket jeg er! Jeg er tilmeldt Teologisk Fakultet, ved Københavns Universitet. Mit bopælsland er Danmark. Jeg har INGEN fast adresse her og er af de Filippinske myndigheder i mit pas registreret som turist med turistvisa af forlængende 2 mdrs varighed!

Siden hvornår er ferie og ophold på hoteller i udlandet blevet bopælsadresser?

I har ikke noget imod lynhurtigt at modtage tusindevis af kr fra mig til dækning af forsikring, men når det så er til foreløbig forretningsmæssig ufordelagtighed, så konstruerer i en ny 'bopælsland' til mig, så det passer bedst ud fra jeres profitmæssige interesse?
Det er simpelthen skandaløst!
Og det kan ikke være i studerendes interesse, som med de nye regler om op til 2 års studier i udlandet, at skulle acceptere ihi's facon her, med frit at konstruere og manipulere med de faktiske forhold!

Der er IKKE fra mig angivet nogensomhelst anden adresse til jer end min korrekte CPR og folkeregistrerede adresse! Og samme er god nok til Københavns Universitet, hvor jeg er aktivt studerende, Skattevæsenet, som har sat mig i ny skat i år, SU, som forsyner mig med Statens Uddannelsesstøtte nu, og alle andre lignende instanser i Danmark.

Jeg er både skuffet og vred og må åbenbart nu til at kontakte Det Internationale Kontor (som anbefalede mig til jer), mit universitet, og juridisk og anden assistance af relevant art, det er

simpelthen for meget og endda i en for mig meget trængt situation hvor mit forsikringsselskab skulle formodes at leve op til alle de flotte ord: 'ihi/ Bupa dækker i hele verden, også i USA', skriver i i 10 gode grunde til at vælge ihi...det er jo simpelthen løgn. 'sikkerhed i topklasse', det er jo kvalmende!"

Af selskabets e-mail af 30/4 2009 til klageren fremgår:

"Forsikringsmæssigt bliver der skelnet imellem dit hjemland og dit bopælsland. I dit tilfælde er bopælslandet Filippinerne og dit hjemland er Danmark.
…
Når du køber en rejseforsikring dækker denne i dit midlertidige bopælsland. En rejseforsikring dækker ikke i dit hjemland, hvorfor det ville være irrelevant information, hvis vi i betingelserne anser dit bopælsland for at være Danmark.

Vi er naturligvis kede af, at vi ikke kan leve op til dine forventninger til din rejseforsikring. Betingelserne er dog ganske klare i forhold til, at dit rejsegods anses for at være indbo, så længe du befinder dig i bopælslandet, og for bagage når du befinder dig udenfor bopælslandet. Hændelsen er sket i dit bopælsland og er at anse for tyveri bemærket i gerningsøjeblikket, hvorved forsikringen dækker i henhold til § 18.3 med den begrænsning i forsikringssummen, der henvises til i §18.12.

Din sag er således behandlet efter gældende forsikringsbetingelser, og vi kan derfor ikke imødekomme dit krav om revurdering af sagen."

Efterfølgende fulgte yderligere korrespondance mellem parterne, hvilket ikke resulterede i enighed.

Sagen er indbragt for nævnet den 16/12 2009.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg forventer forsikringsselskabets udbetaling af de 25.000 kr., femogtyvetusindekroner, som policen lover i vedlagte data modtaget fra ihi/Willis studenterforsikring.dk, minus de allerede udbetalte 2.500 kr., femogtyvehundredekroner."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 29/1 2010 bl.a. anført:

"**Afslutning**
Selskabets hensigt med tillægsforsikringen *bagage/indbo* er, at tilbyde kunderne en differentieret dækning af forsikredes ejendele, afhængig af, hvor den studerende opholder sig i forsikringsperioden. Med en tillægsforsikring for bagage-/indbo er forsikredes ejendele således forsikrede med en maksimal sum på DKK 10.000 ved rejser udenfor bopælslandet (= studielandet) og ligeså med en særlig dækning indenfor bopælslandet med en forsikringssum på DKK 25.000.

Den folder, som [klager] har vedlagt sit klageskema til Ankenævnet for Forsikring er en generel informationsfolder til studerende, som kort oplyser om, baggrund og hensigt med Studenterforsikringen, herunder en oversigt over dækningsmulighederne, diverse kontaktadresser m.v. Idet en konkret skadesituation altid vurderes i forhold til de gældende forsikringsbetingelser er vi uenig i [klagers] krav om, at aktuelle skade skal vurderes udfra nævnte informationsfolder.

Set i lyset af, at forsikrede har accepteret de gældende forsikringsbetingelser inden tegning af forsikringen, og han ligeså undervejs på rejsen, har haft adgang til at genlæse disse ved behov, fastholder vi vores afgørelse af erstatningsspørgsmålet."

Sekretariatet har anmodet selskabet om at oplyse, hvilken bopælsadresse, der er angivet på policen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 18.3

Selskabet har hertil i brev af 29/9 2010 svaret, at sikrede ikke har modtaget et egentligt policedokument, hvorpå hans adresse står. Forsikringen er tegnet på internettet, og klageren har kunnet downloade policenummer og forsikringsbetingelser på sin private side på Studenterforsikring.dk.

Af den folder, som klageren har fremlagt, og som selskabet omtaler i sit indlæg til nævnet, fremgår bl.a.:

"**TILVALG 1 - INDBO OG BAGAGE**

Bagage	10.000 kr.
Forsinket bagage	3.000 kr.
Indbo	25.000 kr.

Hvis du i forvejen har en indboforsikring, bør du undersøge, hvordan den dækker dig i udlandet. De fleste dækker i op til 3 måneder."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 3 HVOR DÆKKER FORSIKRINGEN?**
…
3.2
Såfremt der er tegnet dækning i Verden, dækker forsikringen i hele verden.
3.3
Forsikringen dækker ikke i det land, hvor forsikrede har fast bopæl og/eller ret til at modtage sociale ydelser, se dog § 15.4.
…
§ 16 BAGAGE (TILLÆGSDÆKNING)
16.1
Hvis der er tegnet tillægsdækning for bagage, yder Selskabet erstatning for følgende genstande tilhørende forsikrede på dennes rejse uden for bopælslandet: Bagage, rede penge,

rejsebilletter, rejsechecks, kreditkort, værdipapirer og pas. Som beskrevet i nedenstående dækningsskema, gælder følgende begrænsninger:

Alle beløb er i DKK

Årsag/Genstand	**Bagage**	**Rede penge, Rejsebilletter, Værdipapirer**
…		
Tyveri bemærket i gerningsøjeblikket af genstande, der bæres på eller af forsikrede	10.000	1.000

…
16.2
I intet tilfælde kan erstatningen for en enkelt genstand overstige DKK 2.500.
16.3
For samlet fotoudstyr samt smykker og ure kan erstatningen maksimalt udgøre DKK 2.500.
16.4
Forsikringen dækker ikke cykler, sportsudstyr og tilbehør hertil, computere og andet elektronisk udstyr, enhver art til erhvervsmæssig brug, herunder vareprøver, handelsvarer og kollektioner.
…
§ 18 INDBO (TILLÆGSDÆKNING)
18.1
Såfremt der er tegnet tillægsdækning for indbo, dækker forsikringen almindeligt privat indbo og særligt privat indbo tilhørende den forsikrede. Dækningen gælder kun i bopælslandet.
…
18.3
Forsikringen dækker nævnte genstande, når de befinder sig på den i policedokumentet anførte bopælsadresse. Ved flytning fra en udlandsadresse til en anden dækkes i indtil 14 dage fra den faktiske overtagelsesdag på den nye helårsbolig i såvel den gamle som i den nye helårsbolig. Forsikringen dækker dog ikke flyttegods eller andet gods, der er overgivet til transport mod betaling. Forsikringen dækker endvidere tyveri bemærket i gerningsøjeblikket samt røveri i hele bopælslandet.
…
18.12
Røveri eller tyveri bemærket i gerningsøjeblikket dækkes med op til 10% af forsikringssummen pr. forsikringsår. Rede penge dækkes dog med maks. DKK 1.000 pr. forsikringsår."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af § 3 i de gældende forsikringsbetingelser, at forsikringen ikke dækker i det land, hvor forsikrede har fast bopæl og/eller ret til at modtage sociale ydelser. Ifølge forsikringsbetingelsernes § 16 omfatter tilvalgsdækningen bagage alene forsikredes rejser uden for bopælslandet. Forsikringsbetingelsernes § 18 vedrørende tilvalgsdækningen indbo fastslår, at denne dækning kun gælder i bopælslandet.

Selskabet gør gældende, at hensigten med tillægsforsikringen bagage/indbo har været at tilbyde forsikringstagerne en differentieret dækning af ejendele afhængig af, hvor han eller hun opholder sig i forsikringsperioden. Ifølge selskabet skal ordet bopælslandet i §§ 16 og 18 forstås som studielandet, og klageren har derfor i den aktuelle situation alene ret til dækning efter reglerne i § 18 (indbodækningen). I § 18 er dækningen i tilfælde af tyveri, som er bemærket i gerningsøjeblikket, begrænset til 10 % af forsikringssummen på 25.000 kr. Selskabet har på den baggrund tilbudt klageren 2.500 kr. i erstatning.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at de ovenfor omtalte forsikringsbetingelser er uklare. Det fremgår således ingen steder, at der med formuleringen bopælslandet i §§ 16 og 18 skal forstås studielandet, hvilket der heller ikke forekommer naturligt. I givet fald ville det også være klagerens adresse i studielandet, der ville skulle være anført på policedokumentet. Dette har selskabet ikke sikret sig. På grund af denne uklarhed finder nævnet, at bestemmelserne må fortolkes mod koncipisten, som i dette tilfælde er selskabet.

Da klageren har fået stjålet al sin bagage, finder nævnet, at erstatningen passende kan fastsættes til det maksimumbeløb på 10.000 kr., der gælder for forsikringen for så vidt angår bagage. Nævnet finder herefter, at klageren har krav på yderligere 7.500 kr.

Herefter

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England, skal udbetale yderligere 7.500 kr. til klageren med renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand