865/11

Den 11. april 2011 blev i sag nr. 78.433:

xxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af en halskæde.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Indledningsvis bemærkes, at klageren ligeledes har anmeldt tyveriet under sin familieforsikring tegnet i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Forsikrings-Aktieselskabet Alka har også afvist at yde forsikringsdækning, og klageren har indbragt denne afgørelse for nævnet, der har behandlet klagen i kendelse nr. 78.434.

Det fremgår af sagen, at klageren rejste til Kina fra den 21/3 2010 til den 3/4 2010, og at hun i Gouda Rejseforsikring havde tegnet årsrejseforsikring gældende i rejseperioden.

Selskabet modtog den 20/4 2010 en skadeanmeldelse, hvor klageren anmeldte, at hendes halskæde til en værdi af 9.800 kr. var blevet stjålet den 1/4 2010 under rejsen til Kina. I skadeanmeldelsen beskrev klageren tyveriet således:

> "Jeg havde min rav halskæde på den dag, da jeg gik på en gågade lidt udenfor Shanghai. Efter jeg har været i en butik opdagede jeg min halskæde var væk."

I skadeanmeldelsen oplyste klageren endvidere, at hun havde indboforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. På spørgsmålet om, hvorvidt hun havde anmeldt skaden til eget forsikringsselskab, satte hun kryds i rubrikken ”Nej”.

Med skadeanmeldelsen fremsendte klageren kopi af anmeldelse af tyveriet, som hun havde indgivet til det kinesiske politi. Af politianmeldelsen fremgår bl.a.:

> "My necklace was stolen today (1/4 2010) when I walked on the old shopping street at Qibao town in Shanghai. The necklace was made of amber with 18 K. gold and diamond. It was bought at House of Amber in Copenhagen in 2006. The price was 9.800 kr. (see the invoice)."

Selskabet kontaktede herefter Forsikrings-Aktieselskabet Alka, der meddelte, at klageren den 15/4 2010 havde anmeldt tyveriet telefonisk. Klageren havde i forbindelse med anmeldelsen oplyst, at hun havde gået i Shanghais gader, og at hun senere på dagen havde opdaget, at halskæden var væk. Forsikrings-Aktieselskabet Alka havde afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at der var tale om et simpelt tyveri.

Ved mail af 28/4 2010 anmodede selskabet klageren om en mere detaljeret beskrivelse af hændelsen. I mail af 29/4 2010 beskrev klageren tyveriet således:

> "Hermed vil jeg fortælle hvad der er sket i det tidspunkt, hvor min halskæde var blevet stjålet: Den 1. april 2010 ca. kl. 11 gik jeg på en gågade i Shanghai, Kina. Da jeg kom ud fra en butik opdagede jeg min ravhalskæde med diamant var væk, så jeg gik ind i butikken igen for at lede efter den. Da jeg kom ind sagde en af de kunder i butikken, at hun så en ung mand tog halskæden fra min hals for ca. 5 min. siden, men hun tør ikke sige det til mig, for at hun kunne risikere at få ballade senere, sådan er det bare i Kina."

Ved brev af 4/5 2010 afviste selskabet at yde forsikringsdækning.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse, hvilket hun meddelte selskabet i brev af 11/5 2010. Selskabet fastholdt sin afgørelse ved brev af 12/5 2010, hvorefter sagen er indbragt for nævnet.

Klageren har i brev, der er modtaget af nævnet den 28/5 2010, bl.a. anført:

> "Vedr. afgørelse fra Gouda.
> …
> Jeg mener at deres vurdering, er baseret på misforståelser. Som udlænding i Danmark, er det ikke altid at jeg ved præcist hvordan man skal forholde sig i alle detaljer når man hen-

vender sig til en autoritet, som f.eks. et forsikringsselskab, jeg stoler derfor på, at jeg får en vejledning om hvordan jeg skal forholde mig i en konkret sag.
Som jeg i mit tidligere brev har beskrevet, var mit udgangspunkt ikke at indgive en anmeldelse til Alka, da jeg kontaktede dem, men blot at få noget rådgivning om mine muligheder. Men det hele gik meget hurtigt … og i stedet for at få vejledning fik jeg, hvad jeg senere erfarede, var et mundtligt afslag. Jeg opfattede det ikke som et afslag da jeg hørte det, men som en vejledning.
Gouda lægger nu det til grund for at jeg har givet urigtige oplysninger til dem, da jeg skrev til dem, at jeg ikke havde henvendt mig til andre forsikringsselskaber vedrørende min skade.

I brevet d. 12.5., forholder Gouda sig ikke til det spørgsmål overhovedet.

I brevet d. 12.5., nævner Gouda den kinesiske politirapport, dateret d. 1.4.2010.
Gouda hævder, at det ikke af politirapporten fremgår, at jeg var i en butik, eller at der var et vidne der så tyveriet af min halskæde. **Dette er ikke korrekt!!!.** Den engelske oversættelse er ikke dækkende, det er en uautoriseret oversættelse. Hvis politirapporten skal indgå som bevis i denne sag, skal det kinesiske oversættes korrekt. Politirapporten nævner at tyveriet er sket i en butik, den nævner ikke direkte at der var et vidne til hændelsen, men det skyldes at der ikke er kutyme for at beskrive hændelsen i detaljer i Kina, men blot dokumentere tid og sted på hændelsen.
Hvis man ønsker en uddybende rapport kan man kontakte politiet, eller i det mindste få en tolk til at lave en korrekt oversættelse af dokumentet."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Under opkald til Alka Forsikring oplyser [klageren], at hun på gaden 'senere opdagede, at halskæden manglede', citat. Hun oplyser endvidere at, der ikke var vidner til sagen og nævner ikke, at hændelsen fandt sted i en butik.

Af den kinesiske politirapport (bilag …) fremgår det, at hændelsen skete på en gade i Qibao, Shanghai, dog står der ikke nævnt i rapporten, at der var vidner til sagen eller, at hændelsen fandt sted i en butik, som [klageren] oplyser på skadeanmeldelsen til Gouda (bilag …).

Af skadeanmeldelsen som [klageren] har sendt ind til Gouda (bilag …) nævnes heller ikke, at der var vidner til sagen.

Det er vores opfattelse, at forsikringstageren, i takt med selskabernes afgørelser, gradvist udvikler sin beskrivelsen af hændelsen, da vigtige detaljer som f.eks. om der var vidner til hændelsen, hverken er oplyst overfor Alka eller Gouda, ved første henvendelse og i øvrigt heller ikke fremgår af politirapporten. Endvidere nævner [klageren] ikke over for Alka Forsikring, at hændelsen fandt sted i en butik, men på en gågade.
I øvrigt oplyser Alka, at de d. 15. april 2010, da [klageren] ringede til Alka, spurgte hende om der var vidner til hændelsen, til hvilket [klageren] svarede nej.

Vi mener derfor ikke, at [klageren] har sandsynliggjort at tyveriet har fundet sted men at den mistede genstand lige så vel kan være tabt, og finder i øvrigt, at [klagerens] anden beskrivelse af hændelsesforløbet (bilag …) afviger markant fra den første beskrivelse, da der intet nævnes om vidner til hændelsen (bilag …).
…
Forsikringsteknisk problemstilling:

Det er vores opfattelse, at Ankenævnet for Forsikring skal vurdere om [klageren] har sandsynliggjort at der foreligger en forsikringsbegivenhed, herunder om [klagerens] skiftende forklaringer, tilføjelser og ændringer vedrørende hændelsesforløbet, kan lægges til grund for en afgørelse af sagen.

Konklusion:

Det er vores opfattelse, at beskrivelsen af hændelsesforløbet i anden omgang ikke kan lægges til grund for vurdering af hændelsen, da den på væsentlige områder afviger fra første anmeldelse, ligesom politirapporten ikke understøtter [klagerens] forklaring.
I øvrigt bemærkes det at [klageren] ved anmeldelsen til Gouda har afgivet urigtige oplysninger, idet hun i skadeanmeldelsen oplyser, at hændelsen ikke er anmeldt til andre selskaber end Gouda.
Disse forhold kan efter vores opfattelse ikke tilskrives misforståelser.

Henholdt til ovenstående må vi fastholde, ikke at kunne imødekomme [klagerens] krav om erstatning for halskæden."

Klageren har ved brev af 27/7 2010 til nævnet fremlagt den politirapport, der blev optaget på dagen for tyveriet. Af rapporten fremgår bl.a.:

"On Apr. 1st, 2010, Ms [klageren] was shopping in the shopping mall at No. 44 Qibao North Street at 1100am. She suddenly found that her necklace was stolen at about 1130am. It was an amberneck with platinum diamond. The value is 9800 DKK. (To be verified)."

Klageren har i sit brev af 27/7 2010 til nævnet endvidere bemærket:

"Nu har jeg fået den rigtige oversættelse fra Kina af den originale kinesiske politirapport.

I denne oversættelse beskrives det, at jeg var på shopping i No. 44 Qibao North Street, og jeg mener derfor, at det derved fremgår, at det var her tyveriet foregik. Bemærk at det ikke fremgår af rapporten, at [klageren] opdager tyveriet på gågaden men blot kl. 1130.

På den tidligere politirapport som jeg har indsendt til jer, er det mig selv, der har skrevet teksten på engelsk med kuglepen bagefter. Dvs. denne engelske tekst er ikke den originale oversættelse. Jeg har altid ment, at tyveriet skete inde i butikken, men at jeg opdagede, at tyveriet var sket, da jeg gik på gaden.

Det påstås åbenbart af Alka og Gouda, at jeg har fortalt at tyveriet skulle være foregået på gaden.

Da jeg kontakter forsikringsselskabet første gang efter tyveriet, har jeg kun haft til hensigt at forhøre mig om de forsikringsmæssige vilkår i forbindelse med dette tyveri. Der må være sket nogle misforståelser under denne samtale idet det korrekte fremgår af den originale kinesiske politirapport. Det kan ikke afvises, at disse misforståelser kan skyldes, at mit modersmål er kinesisk.

Ifølge politirapporten står der ikke, at der var vidner. Politiet spurgte ikke om der var vidner, da jeg indgav politianmeldelsen, hvorfor jeg ikke tillagde dette stor betydning på dette tidspunkt. Jeg kan ikke huske, at jeg skulle have sagt, at der ikke var vidner. Hvis man i stedet

havde spurgt, om nogle havde set tyveriet, ville jeg have svaret 'ja', da jeg havde misforstået hvad et vidne er."

Selskabet har i brev af 3/8 2010 til nævnet anført, at den fremsendte oversættelse af den kinesiske politirapport ikke giver anledning til at ændre selskabets afgørelse.

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 19/8 2010 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**19 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)**
Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af personlige ejendele, ydes erstatning jf. nedenstående.

DÆKNING	**ENKELTPERSON**	**FAMILIE**
Forsikringssum	**8.000 kr./år**	**16.000 kr./år**

19.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen
Rejseforsikringen dækker
a) økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af dine personlige ejendele."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at forsikringsbegivenheden må vurderes ud fra de oplysninger, klageren har afgivet om hændelsesforløbet. Klagerens første forklaring til det selskab, hvor hun har tegnet familieforsikring, samt til det kinesiske politi afviger fra hendes senere forklaringer, idet hun ikke i de førstnævnte fremstillinger nævnte den væsentlige oplysning, at et vidne overværede tyveriet og fortalte hende herom bagefter. Nævnet finder imidlertid at måtte lægge vægt på, at det - uanset den senere oplysning om henvendelsen fra vidnet - af samtlige klagerens forklaringer fremgår, at hun på en gade i Shanghai pludselig blev opmærksom på, at hendes halskæde var væk. Nævnet finder derfor at kunne lægge til grund, at klageren var udsat for et simpelt tyveri.

Da der i henhold til de ovenfor citerede forsikringsbetingelser er dækning også i tilfælde af simpelt tyveri, finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afslå forsikringsdækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende tyveri, og skal opgøre og udbetale den hende herefter tilkommende erstatning med renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen