864/11

Den 16. marts 2011 blev i sag nr. 78.490:

xxxxxx xxxxx
xxxxx xxxxxxxxxxxx xx
xxxxxxx xxxx

mod

Bupa Denmark Services A/S
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet enkeltrejseforsikring i Bupa Denmark Services A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at dække tyveri af diverse genstande fra en aflåst bil i Italien.

Selskabet har afvist at dække tyveriet med henvisning til, at der ikke var tegn på voldeligt opbrud. Endvidere har selskabet henvist til, at genstandene ikke er blevet stjålet fra et separat rum, der er adskilt fra kabinen.

Forsikringen trådte i kraft den 21/9 2009 og udløb den 19/12 2009. Tyveriet skete den 14/10 2009.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 25/5 2010, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Backpack was stolen from locked vehicle in Italy while on holiday. No damage was done to the vehicle and police have noted that four other cars were broken into at the same time at the same place. Insurance company will not pay because no damage was done to car.
There was a video footage of the incident that the insurance company never obtained, that shows the thefts.

**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
I want to get compensation for a valid claim, because the case has been mishandled."

Selskabet har i brev af 28/6 2010 til nævnet redegjort for sagen og sin afgørelse således:

"Sagsfremstilling:
Den 6. november 2009 underretter forsikringstageren selskabet pr. mail om, at han har haft indbrud i sin bil, og at de i ankenævnssagen benævnte genstande er blevet stjålet. Det anføres, at genstandene forsvandt da forsikringstager sammen med to andre var inde for at spise på en autogrill i Italien, og at da de kom ud manglede der en taske i deres bil, og en anden taske var blevet gennemrodet. Klager forklarer, at han var sikker på, at de havde checket, at bilen var aflåst. Da de ikke var særlig hjælpsomme på autogrillen, hvor genstandene forsvandt, tog klager videre og anmeldte forsikringsbegivenheden til politiet.

Den 9. november 2009 afviser Selskabet skaden, da der ikke er tegn på indbrud i bilen med henvisning til følgende undtagelse i betingelserne Art 1 3.2: *'Theft from motor vehicle, boat, caravan or trailer, hotel room, home or safety box that bear no visible signs of forced entry - Not covered.'.*
*…*
I den efterfølgende tid er der en del korrespondance mellem forsikringstager og Selskabet vedrørende selskabets dækning. Herunder meddeler Selskabet kunden den 18. november, at hans skade desværre ikke er dækket, idet Selskabets betingelser er helt klare på dette område, men tilbyder dog at kigge på sagen igen, såfremt forsikringstager kan komme med en uddybende beskrivelse og dokumentation. Ydermere nævner Selskabet, at forsikringstagerens rejseforsikring ikke kun dækker bagage, men også dækker i tilfælde af forsikringstagers sygdom.

Baggrunden for at nævne sygdomsdækningen var en forklaring til forsikringstager på, at denne oplyste, at forsikringstager ikke kunne se formålet med at købe en forsikring, når denne tyveriskade ikke var dækket.

Den 30. november sender forsikringstageren en længere beskrivelse af hændelsesforløbet og et telefonnummer til autogrillen. Selskabet svarer, at den beskrivelse, som forsikringstageren har sendt, ikke er nok til at ændre Selskabets afgørelse, men hvis forsikringstageren bl.a. sender politirapporten og videooptagelse, så vil Selskabet genoverveje sagen.

Den 13. januar svarer forsikringstageren, at han mener, at det kun er Selskabet, der kan fremskaffe den omtalte videooptagelse, hvorefter Selskabet udbeder sig den nødvendige kontaktinformation til hhv politi og Autogrill.

Trods gentagne opkald lykkes det ikke Selskabet at få kontakt til autogrillen, da ingen svarer på nummeret, og Selskabet får meget forskellige svartoner, hvilket Selskabet meddeler forsikringstageren. Desuden har Selskabet kontaktet politiet, som dog ikke var interesserede i at hjælpe og ifølge det for Selskabet oplyste intet kendte til, at de skulle tage del i at skaffe videooptagelser.

Forsikringstager oplyser dernæst til Selskabet, at politiet heller ikke havde været særlig hjælpsomme overfor ham, og at de kun ville lave politirapporten, da de fandt ud af, at sagen angiveligt omhandlede flere biler.

Den 16. februar svarer Selskabet forsikringstageren, at Selskabet igen har forsøgt at ringe til autogrillen, men stadig uden held, samt at Selskabet derfor nu vil lukke sagen og fastholde

vores afvisning. Dertil svarer forsikringstageren at de første kontaktoplysninger til autogrillen måske ikke var rigtige, og vedhæfter billeder, der viser bilen inden genstandene blev stjålet. Det fremgår af de fremsendte billeder, at de stjålne genstande ikke var beliggende i et separat bagagerum.

I februar tilskriver Selskabet igen forsikringstager og oplyser, at det link forsikringstager har sendt vedrørende beliggenheden af stedet for tyveriet synes at være på New Zealand, og at sagen vil blive sendt videre til en af Selskabets teamleadere, der også vil kigge sagen igennem.

Efter at sagen blev revurderet, fastholder Selskabet dog atter afvisningen, idet det yderligere understreges, at '*According to the Policy Conditions, only theft from a boot or a locker separate from the passenger compartment of a locked motor vehicle is coverd*' …, idet det tydeligt fremgik af de af Forsikringstager fremsendte billeder at dette ikke var tilfældet.

Ikke desto mindre tilbød Selskabet at tage sagen op igen, såfremt forsikringstager kunne fremskaffe den omtalte videoptagelse. Denne er til dato ikke modtaget.

Konklusion:
Selskabet fastholder, at den indsendte skade ikke er omfattet af forsikringsdækningen idet der dels ikke var tegn på opbrud, og dels var de stjålne genstande ikke beliggende i et rum separat fra passagerkabinen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt. Heraf fremgår bl.a., at der fra klagerens bil blev stjålet en taske, diverse elektronik (bl.a. bærbar computer og to digitalkameraer), diverse kreditkort m.v., to hatte og flere postkort.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**ARTICLE. 13 BAGGAGE**
13.1: If the policyholder has chosen the Non-Medical and Trip Cancellation Option, **the Company** will compensate the **insured** for the following items on his/her travel outside his/her country of permanent residence:

**Baggage,** electronic equipment, such as laptops and mobile phones, cash, tickets, traveller's cheques, credit cards, **securities** and passports.

**Baggage** and electronic equipment of any nature for commercial use, including travellers' samples, dealers' stock and collections, are not covered. Bicycles, sports equipment and accessories here to are not covered.

Reimbursement for any individual object may never exceed 50% of the **insurance** sum. The maximum reimbursement for photo equipment and jewellery amounts to 25% of the **insurancesum.** The **insurance** sum amounts to the maximum compensation per **claim.**
13.2: As described in the following table, the following limits apply:
**…**

| Cause/item | Baggage and electronic equipment | Cash, tickets, Securities and passports |
|---|---|---|

4. 78.490

| | | |
|---|---|---|
| Fire, theft, theft from a locked hotel room, a locked home abroad or a locked safety box | Up to the sum insured | 10% of the sum insured |
| Theft, observed when being committed, of valuables carried on or by the insured | Up to the sum insured | 10% of the sum insured |
| Theft from a boot or locker separate from the passenger compartment of a locked boat or a motor vehicle | Up to the sum insured | 10% of the sum insured |
| Loss of registered baggage (proof must be submitted) | Up to the sum insured (electronic equipment, however, not covered) | Not covered |
| Damage to registered baggage (proof must be submitted) | Up to the sum insured (electronic equipment, however, not covered) | Not covered |
| Theft from the passenger compartment of a locked boat or motor vehicle | Not covered | Not covered |
| Forgotten, lost or mislaid items | Not covered | Not covered |
| Theft of baggage left without effective supervision (See Article. 13.2.1) | Not covered | Not covered |
| Theft from motor vehicle, boat, caravan or trailer, hotel room, home or safety box that bear no visible signs of forced entry. | Not covered | Not covered |
| Damage to baggage caused by food, bottles, glans, etc. packed in insured's own baggage | Not covered | Not covered |
| Loss in connection with abuse of credit card or traveller's cheques | Not covered | Not covered |
| Loss of or damage to baggage freighted separately | Not covered | Not covered |
| Indirect loss | Not covered | Not covered |
| Simple theft | Not covered | Not covered" |

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at det anmeldte tyveri er omfattet af forsikringen. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse, som findes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

5. 78.490

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson