876/11

Den 3. oktober 2011 blev i sag nr. 79.379:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx x
xxxx xxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over selskabets afvisning af at yde feriekompensation for 12 feriedage.

Klageren påbegyndte i september 2010 sammen med sin hustru en ferierejse til Cuba. Efter fem dage blev de udsat for et tyveri, hvor deres taske, der bl.a. indeholdt penge, pas og medicin, blev stjålet fra bagagerummet af en lejet bil.

Klageren og hans hustru rejste efterfølgende hjem som følge af pengemangel og hustruens medicinbehov.

Selskabet har udbetalt erstatning for de stjålne genstande, men afviser at yde feriekompensation med henvisning til, at klageren ikke forud for hjemrejsen kontaktede selskabet med henblik på aftale af hjemtransport.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"**1.** I september 2010 købte min kone og jeg en rejse på 3 uger til Cuba fra Rejsebureau ... For denne rejse har vi betalt 35630 Kr. + 2050 Kr. for en GOUDA Rejseforsikring. Vores rejse startede den 6. september 2010. Fem dage senere, dvs. den 11. september, var vi på vej fra byen VINIALES mod vores næste hotel reservation i byen TRINIDAD. Undervejs blev vi røvet af to cubaner. De stjal vores taske med alle vores dokumenter, penge, pas, rejse voucher og min kones medicin.
Det danske rejsebureaus repræsentant i Cuba kontaktede straks det danske Rejsebureau og GOUDA Rejseforsikring. Vores situation var desperat. Vi havde ingen penge til at for-

sætte vores rejse. Selvom hotellerne på turen var betalt i forvejen, skulle vi jo stadigvæk bruge penge på mad og drikke. Udover det var min kone afhængig af den medicin, der blev stjålet fra os.
Rejsebureaus repræsentant i Cuba annullerede med det samme alle hotellerne, som vi skulle bo på resten af vores rejse, fordi vi ikke havde penge til at betale mad, benzin og andre udgifter, som for eksampel medicin til min kone. Han hjalp os med at skaffe midlertidigt pas og flybilletter til hjemturen. Den 13. september rejste vi tilbage til Danmark, dvs. 12 dage før planlagt hjemrejsedato.

2. GOUDA Rejseforsikring gav os kun erstatning for nogle af de ting, som vi havde i den taske, der blev stjålet. Vi fik ikke en eneste krone i erstatning for de resterende 12 dage, som vi jo havde betalt for på denne rejse og som pga. røveriet ikke kunne bruge (værdi ca. 25000 Kr.).
GOUDA Rejseforsikring nægter at betale os erstatning for disse 12 dage, med den begrundelse at vi rejste tilbage til DK uden at have været i kontakt med GOUDA's læge. Vi vil understrege, at vi var nødt til at rejse hjem med det samme idet vi ikke kunne forsætte vores rejse uden at have penge til mad og benzin. Vi tog primært hjem pga. vores penge var blevet stjålet og vi dermed ikke havde grundlag for at klare os. Vi tog ikke hjem pga. af helbred situation."

Selskabet har i brev af 1/12 2010 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I skrivelsen udtrykker [klager] utilfredshed over Goudas afgørelse i forbindelse med afslag for feriekompensation.

Det fremgår endvidere af skrivelsen, at [klager] og hans [hustru] valgte at tage hjem før tid grundet mangel på penge, og ikke som tidligere oplyst, mangel på hjertemedicin.
Det er tidligere, ved fysisk fremmøde på Goudas kontor d. 27. september, blevet oplyst af [klager], at grunden til at han, og hans hustru valgte at tage hjem før tid, skyldes, at den hjertemedicin, som [hustruen] dagligt indtager ikke var tilgængelig på det Cubanske marked, hvilket også fremgår af vores afslag af d. 13. oktober. (bilag …). Vores Medicinske afdeling har efterfølgende undersøgt tilgængeligheden af præparaterne, og har konstateret, at disse er tilgængelige på Cuba.

D. 11. september er [klager] på vej til deres hotel på Cuba i bil, da de undervejs samler to ukendte Cubanere op på vejen. De to Cubanere formår uden, at hverken [klageren] eller [hustruen] opdager det, at stjæle disses rejsetaske fra bagagerummet, tilhørende pas, personlige ejendele, samt rede penge. [Klager og hustruen] vælger grundet hændelsen at tage hjem før tid, og får hjælp af rejselederen på Cuba, … til at ombooke deres billetter, samt hjælp til at melde hændelsen til politiet.

13. september modtager Gouda et opkald fra rejsebureauet i Danmark, som ganske kort informerer os om, at [klager og hustruen] bl.a. havde mistet penge, pas, kreditkort m.m. Det blev efterfølgende aftalt mellem Gouda og rejsebureauet, at Gouda skulle ringe til [klager og hustruen], for at tage stilling til sagens videre forløb. Vi fik fra rejsebureauet udleveret telefonnummer til det hotel som [klager og hustruen] blev indlogeret på, samt til rejselederen ... Af vores alarmcentrals telefonlog fremgår det, at vi telefonisk har forsøgt at kontakte [klager], i alt 8 gange, samme dag, som vi bliver informeret om hændelsen, d. 13. september, dog uden held.

D. 14. september forsøger Gouda at kontakte rejsebureauet, idet vi ikke kunne komme i kontakt med hverken rejseleder …, [klager eller hustruen].

Da får vi oplyst, at [klager og hustruens] flybilletter er ombooket og, at de allerede er på vej hjem til Danmark. Vi kan altså konkludere, at Gouda ikke på noget tidspunkt har været i kontakt med hverken rejseleder, [klager eller hustruen], trods flere forsøg fra Goudas side.

D. 17. september modtager Gouda en skadeanmeldelse (bilag …) fra [klager og hustruen], hvoraf det bl.a. fremgår, at der søges feriekompensation for ubenyttede feriedage, idet rejsen blev afbrudt, 13. dage før tid. Gouda Rejseforsikring giver afslag for dækning d. 4. oktober (bilag …), og modtager d. 6. oktober en opringning fra [klager], som udtrykker utilfredshed over Goudas afgørelse. [Klager] får oplyst klageprocedure, og Gouda modtager d. 12. oktober en officiel klage fra [klager]DP (bilag …).
Sagen revurderes d. 13. oktober, med samme udfald, altså at Gouda fastholder afslag for dækning af feriekompensation (bilag ...).

Begrundelsen ligger i, at en hjemtransport ikke er blevet aftalt mellem Gouda og nogen anden part, hvilket jf. Forsikringsbetingelserne (bilag …) er et krav fra Goudas side;

'Hjemtransport - I alle tilfælde hvor hjemtransport kan komme på tale, skal du hurtigst muligt kontakte Gouda Alarmcentral..'.

Endvidere mener vi ikke, at hændelsen, som [klager og hustruen] var udsat for, kan udløse en hjemtransport. Jf. forsikringsbetingelserne pkt. 2.1 (bilag …) kan en hjemtransport komme på tale; 'I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst'. Vi mener ikke, at der i det pågældende tilfælde er tale om hverken akut sygdom eller tilskadekomst, hvorfor Gouda fastholder sit afslag for dækning af feriekompensation. Til sidst bør det nævnes, at Goudas alarmcentral har 24 timers bemanding, hvorfor vi mener, at [klager eller hustruen] burde have kontaktet os, inden de traf beslutningen om en endelig hjemtransport.

Vi skal endvidere gøre opmærksom på, at [klager og hustruen] i deres skrivelse af d. 26. november oplyser (bilag ...), at de grundet hændelsen ikke havde nogen penge, hvorfor de valgte at tage hjem før tid, idet de ikke kunne betale for deres videre færden på Cuba.
Af indsendte bilag (…) fremgår det, at der er blevet betalt 200 EUR, for ombooking af billetter med [klagers] Mastercard. Idet [klager] har været i besiddelse af gyldigt kreditkort, mener vi ikke at en hjemrejse før tid har været nødvendig, da hotellerne for resten af opholdet var forudbetalt. Endvidere opfyldes kravet for hjemtransport ikke."

Klageren har i brev af 15/12 2010 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"Da vi anmeldte vores erstatnings krav hos GOUDA Rejseforsikring, har jeg personlig snakket og forklaret … fra GOUDA Rejseforsikring om vores mareridt rejse. På det tidspunkt var … meget positiv og forstående for vores klage og hun lovede at hjælpe os. Desværre har det senere vist sig at vores sag har fået en anden fortolkning.

Lige efter røveriet blev vores desperate situation evalueret af rejsebureaus repræsentant i Cuba, som med hans erfaring hjalp os meget. Jeg vil understrege at vores rejse blev afbrudt pga. følgende grunde:

1. Efter røveriet var vores finansielle situation desperat. Vi havde ingen kontanter tilbage. Mit Master Card (med daværende restbeløb på 3000 kr.) kunne jeg ikke bruge i Cuba. Vi har prøvet flere steder. Det eneste sted hvor vi kunne bruge Master Card var hos det hollandske luftselskab Martin Air, hvor vi brugte 200 Euro for at ombooke flybilletterne. End ikke hos Det danske Konsulat i Havana ville man acceptere Master Card som betalingsmiddel for vores midlertidige pas. Udover det, vil jeg understrege at de to dage på

hotellet i Havana efter røveriet ikke var forudbetalt. Vi har klaret at betale hotellet med det depositum, som vi fik tilbage fra biludlejningsfirmaet, da vi returnerede bilen. På grund af pengemangel skulle vi klare os gennem de to dage på hotellet alene baseret på den mad vi fik serveret til morgenmad på hotellet og 1-2 sandwicher om dagen.

2. Min kone havde kun medicin for to dage. Alt vores viden om de 6 medicin typer hun tager, dvs. recepterne sammen med resten af medicinen lå i den taske, der blev stjålet. Med den medicin vi havde tilbage, var vi på et apotek i håb om at pillerne kunne blive identificeret, men det lykkedes desværre ikke. Apotekeren kendte ikke vores medicin og han sagde, at den eneste mulighed ville være at tage på et sygehus i Cuba og gentage alle de nødvendige analyser for derved at diagnosticere min kones sygdom - en proces som ville være kostbar, langsommelig og usikker givet det cubanske system.

3. Jeg vil også understrege at på grund af røveriet og det ekstreme stress, var vi i en slags choktilstand - som vi nu længe efter stadigvæk er rystede over. Vi er begge to pensionister og vi har aldrig oplevet noget lignende.

   Jeg forstår ikke, hvorfor det ikke lykkedes GOUDA Rejseforsikring at komme i kontakt med os. Vi blev røvet den 11. september om formiddagen ved 11 tiden. Efterfølgende kontaktede vi straks politiet, hvor vi blev tilbageholdt frem til midnat, hvor vi blev afhørt adskillige gange om sagens forløb uden at få så meget som et glas vand. Den 12. og 13. september var vi hele tiden på hotelværelset, bortset fra de gange hvor vi var ude i Havana sammen med rejsebureauets repræsentant for at ordne de praktiske forhold vedrøvende pas og senere flybilletter. GOUDA Rejseforsikring kunne jo også have kontaktet rejsebureauets repræsentant eller hotellets reception, hvis de ikke kunne få fat på os. Vores datter som er bosat i Danmark kontaktede den 12.september hotellets reception telefonisk ved at slå hotellets nummer op på internettet, og hun fik derved kontakt med os. Hvorfor kunne det lade sig gøre for hende og ikke for GOUDA Rejseforsikring?"

Til dette har selskabet i brev af 4/1 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ved brev af 4. oktober 2010 (bilag …) udbetalt kr. 19.137 i erstatning til [klager]. Kravet vedrører den bagage de mistede i forbindelse med tyveriet den 11. september 2010.

I forbindelse med forsikringsaftalelovens regler om dobbeltforsikring har Gouda kontaktet [klagers] indboselskab Topdanmark Forsikring A/S, og har i den forbindelse konstateret, at samme krav er anmeldt til dem. Anmeldelsen til Topdanmark er foretaget 20. oktober 2010, altså 13. dage efter, at [klager] har modtaget erstatning fra Gouda.

Da [klager] i henhold til de alm. forsikringsretlige regler ikke er berettiget til at modtage erstatning for samme genstande fra to forsikringer, anmoder vi [klager] om at forklare, hvorfor kravet efterfølgende blev anmeldt til Topdanmark.

[Klager] bedes endvidere oplyse hvorfor følgende mistede ejendele ikke ligeledes blev anmeldt til Topdanmark (bilag …). Dog meldes til Topdanmark en Iphone til en værdi af kr. 6.000, barbermaskine til kr. 900, og et videokamera til kr. 6.500, som ikke er anmeldt til Gouda. I øvrigt anmeldes til Gouda en computer, som er oplyst maksimalt koster kr. 3.500 og er af mærket Toshiba, men til Topdanmark meldes en computer af mærket Dell til en værdi af kr. 7.000. Ligeledes anmeldes to par solbriller til Gouda til en værdi af kr. 2.800, men til Topdanmark lyder kravet for to par solbriller på kr. 4.000.

Ad pengemangel

Af [klagers] brev af 15. december 2010 fremgår det, at denne sammen med sin hustru valgte at afbryde sin ferierejse på Cuba grundet mangel på penge. Rejseforsikringen dækker for hjemtransport i tilfælde af alvorlig akut sygdom eller tilskadekomst jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 2. Mangel på penge kan ikke udløse dækning for hjemtransport.

Ad mangel på medicin
[Klager] oplyser, at [hustruen] alene havde medicin til 2 dage. Vores medicinske afdeling har bekræftet, at den medicin[hustruen] bruger uden problemer kunne skaffes i Cuba. Ved henvendelse til vores 24 timers alarmcentral kunne de forsikrede have fået råd og vejledning om hvor og hvordan den nødvendige medicin kunne skaffes. De forsikrede kontaktede ikke vores 24 timers alarmcentral med henblik på fremskaffelse af nødvendig medicin.

Ad kontakt til kontaktperson på Cuba
[Klager] udtrykker i sin skrivelse utilfredshed over at Gouda ikke forsøgte at kontakte kontaktperson … på Cuba.

Vi fik 13. september 2010 af rejsebureauet opgivet et telefonnummer til …, som vi forsøgte at kontakte samme dag kl. 16:11, 17:41, samt 19:11. Gouda kan altså bekræfte, at der er forsøgt opkald til … tre gange, dog uden held. Ligesom at der er forsøgt kontakt til [klager] adskillelige gange, ligeledes uden held.

Efter adskillelige mislykkede forsøg på kontakt til hhv. [klager] og …, forsøgte Gouda 13. september 2010, at kontakte rejsebureauet i Danmark igen, men kontoret var lukket, hvorfor det først lykkedes Gouda at få kontakt til rejsebureauet 14. september 2010.

Under telefonsamtale med rejsearrangøren 14. september 2010, fik Gouda oplyst, at [klager] allerede var ombooket og på vej til Danmark. Gouda har derfor ikke på noget tidspunkt sagt god for en hjemtransport, og mener i øvrigt ikke, at kravet for en hjemtransport er opfyldt, hvorfor vi må fastholde vores afslag af feriekompensation.

Sluttelig er det vores opfattelse, at de forsikrede ikke har været udsat for et røveri men alene simpelt tyveri. Se venligst vores brev af 26. november 2010, hvoraf det fremgår, at ingen af de forsikrede bemærkede tyveriet."

Heroverfor har klageren i brev af 25/1 2011 til nævnet bl.a. anført:

"For det første har vi ikke selv meldt røveriet i Cuba til TopDK Forsikring. Dette gjorde GOUDA Rejseforsikring, som forklarede os, at på den måde kunne vores forsikring hjælpe os at få erstatning efter røveriet. Jeg vil understrege, at vi ikke har prøvet at få erstatning fra 2 forskellige forsikringsselskaber. Vi har informeret TopDK om alt vi har mistet og vi troede, at GOUDA Rejseforsikring i samarbejde med TopDK selv ville løse sagen.

Jeg vil også understrege, at på grund af røveriet og det ekstreme stress, var vi i en slags choktilstand. Vi er gamle mennesker, som ud over at opleve det værste chok i vores liv, nu også anklages - det insinueres, at vi ikke kan huske præcis, hvad vi har haft i bagagen. Hvis vi vidste, at det skulle ske, så ville vi fokusere alle de ting vi skulle huske. Det er bare nemt at sige nu. Første gang jeg har skrevet om min kones synbriller, havde jeg glemt mine egne briller. Bemærk at jeg skrev synbriller og ikke solbriller, som GOUDA Rejseforsikring skriver. Mange af tingene, der vi har mistet pga. røveriet, fik vi som gave fra vores børn og nærmeste familiemedlemmer. Derfor er det svært at huske beskrivende data som priser, mærke osv.

I den sportstaske, som røverne har stjålet, havde vi alle vores dokumenter, penge, pas, rejse voucher, medicin og recepter. Da vi på apoteket fremviste den medicin vi havde tilbage, fik vi det svar, at de ikke kendte den og at den eneste mulighed ville være at tage på et sygehus i Cuba og gentage alle de omfattende analyser, for derved at diagnosticere min kones sygdom. Vi spørger os selv, hvordan GOUDAs læge kan påstå, at vi kunne finde denne medicin i Cuba uden at denne person har kendskab, hvordan tingene virkelig og ikke teoretisk fungerer i Cuba pt.

Vi kan heller ikke forstå, hvorfor det ikke lykkedes GOUDA Rejseforsikring at komme i kontakt med hotellets reception i Havana eller rejsebureauets cubanske repræsentant. Vores datter, som er bosat i Danmark, har hele tiden været både i kontakt med os, rejsebureauet og Undringsministeriet i Denmark, som blev informeret omkring vores katastrofale situation.

Jeg har købt denne rejse til Cuba som en gave fra mig til min kone for vores 44 års ægteskab. Desværre fik denne gave en særdeles kedelig slutning. Jeg vil igen understrege, at på vores rejse de sidste 12 dage, skule vi køre med bilen i forskellige byer, skulle vi betale selv for mad og benzin (kun de sidste 4 dage ville vi have mad inkluderet). Vi har ikke en gang modtaget rejsekompensation fra GOUDA Rejseforsikring. Vores og rejsebureauets beslutning at vende tilbage til DK allerede efter 6 dage, var den eneste løsning efter dette mareridt rejse."

Selskabet har i brev af 11/2 2011 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"**Ad anmeldelse til Topdanmark**
Ifølge oplysninger fra Topdanmark har [klager] telefonisk anmeldt sagen til Topdanmark den 20. oktober 2010, hvorefter liste over mistede genstande blev fremsendt den 11. november 2010. Vi henviser til bilag …

Vi har naturligvis forståelse for, at [klager] var påvirkede i forbindelse med tyveriet den 11. september 2010, men der er tale om ganske betydelige værdier, der er blevet anmeldt til Gouda og ikke Topdanmark - og omvendt.

Det er ikke vores opfattelse, at ovennævnte forhold kan tilskrives følgevirkningerne af hændelsen den 11. september 2010. Sagen anmeldes den 14. september 2010 til Gouda og først 20. oktober 2010 til Topdanmark.

Ad mangel på medicin
Vi kan oplyse, at vi håndterer ganske mange sager for kunder på Cuba, hvorfor vi både direkte og via vores netværk på Cuba har indgående kendskab til hvilken medicin, der kan købes på Cuba.

Ad kontakt til kontaktperson på Cuba
Det kan oplyses, at vi i vores sagssystem logger samtlige henvendelser ud fra og ind til Gouda. Det fremgår af vores sagslog af 13. september 2010, at vi 3 gange forgæves ringede til kontaktpersonen. Herudover ringede vi 4 gange til [klager] - ligeledes uden held."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"*Hjemtransport*

I alle tilfælde hvor hjemtransport kan komme på tale, skal du hurtigst muligt kontakte Gouda Alarmcentral. *Goudas læge* vil herefter i samråd med behandlende *læge/*hospital vurdere, om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.
…
2 HJEMTRANSPORT
…
2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, omfattet af dækning *1 Sygdom* eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige
a) *ekstraudgifter* til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. …

18 FERIEKOMPENSATION
…
18.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen
Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækning *1 Sygdom*, dækning *2 Hjemtransport* eller dækning *9 Hjemkaldelse*, hvor du
…
c) hjemtransporteres"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af punkt 18.1, c) i forsikringsbetingelserne, at feriekompensation bl.a. ydes i tilfælde af, at forsikringstager hjemtransporteres. I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 dækkes udgifter til hjemtransport i tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der forelå en sådan akut sygdom eller tilskadekomst, at udgifterne til hjemtransport er dækningsberettigede. Klageren er således ikke berettiget til feriekompensation for de 12 rejsedage.

Det af klageren i øvrigt anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen