Den 10. april 2012 blev i sag nr. 80.645:

xxxxxx xxxxxxxx
xx xxxxxx xxx
xxxxxxxxx
xx xxxxx
xxx

mod

Bupa Denmark Services A/S
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring i Bupa Denmark Services A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt indbrud på hans hotelværelse under en rejse i Thailand.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at et vindue på hotelværelset var åbent. Selskabet har endvidere henvist til, at flere omstændigheder omkring skaden indikerer, at der ikke er tale om en virkelig forsikringsbegivenhed.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "1. Statement of claim, a brief outline of the case. A Supplementary statement may be enclosed.
>
> I went on a trip to Thailand and stayed at a hotel. On March 12th when I went out, my window and door were locked. When I returned to the room the window was broken into, my items were stolen including $ 3500 dollars Cash. I was told that my claim was rejected because the window was open but when I left, the window and door were locked. The police report and all receipts were sent to the insurance company. It is also indicated on the police report that when I returned then the window was found open.
>
> 2. What specifically is it you want the insurance company to do? (must be filled in).
>
> To reimburse me for my loss which is $ 2000 for stolen cash."

Selskabet har i brev af 10/6 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Den tegnede forsikring er en international årsrejseforsikring med dækning på rejser i hele verden undtagen i Klagerens hjemland USA. Forsikringen er trådt i kraft 1. maj 2009 med udløb 31. april 2012. Forsikringen er tegnet med Non-medical coverage og dækker derfor også bagage i henhold til betingelserne.

Tvisten omhandler dækning af Klagerens ejendele, der er forsvundet fra hans hotelværelse i Thailand.

Sagsfremstilling:
1. april 2011 indsendte Klageren en skade, hvoraf det fremgik, at denne under et ophold i Thailand havde haft indbrud på sit værelse. Klageren oplyste, at han havde været borte fra værelset, og da han vendte tilbage var et vindue på hotelværelset smadret, og de i ankenævnssagen benævnte genstande var bortkomne. Klageren tog derfor på politistationen og anmeldte forsikringsbegivenheden til politiet.

Selskabet gennemgik den af Klageren indsendte dokumentationen og vurderede, at der ikke var overensstemmelse mellem Klagerens beskrivelse på skadesanmeldelsen af, at vinduet var smadret og af den engelske tekst på politirapporten, hvori det fremgik at vinduet var åbent. Selskabet fik derfor den originale politirapport oversat fra thai, hvilket desværre forsinkede sagsbehandlingen. I oversættelsen fremgik det, som i den engelske udgave af politirapporten, at vinduet var åbent, og ikke at det var smadret. Den 19. maj meddelte Selskabet derfor Klageren, at vi havde udbetalt USD 960,97 på baggrund af dennes lægeregninger, men at vi afviste Klagerens bagageskade, idet der kun er dækning i forbindelse med indbrud fra et aflåst hotelværelse (§ 13.2 i forsikringsbetingelserne).

Derudover har flere af omstændighederne omkring skaden indikeret, at der faktisk ikke var tale om en virkelig forsikringsbegivenhed. For det første er de håndskrevne kvitteringer, som Klageren har fremlagt som bevis, dateret ud i fremtiden, 14. og 18. september 2011 (se bilag ...). Dette tyder klart på, at disse ikke er ægte, og derfor i sig selv er nok argument til at afvise skaden. Klageren har endda også på sin skadesanmeldelse skrevet at genstandene blev købt i september 2011.

Det er ligeledes værd at bemærke, at Klageren siden han købte forsikringen for 2 år siden, allerede har haft fire bagageskader af forskellig slags: simpelt tyveri (ikke dækket), tyveri fra hotelværelse (denne sag), bortkommen bagage, et overfald (bilag ...-...), samt to sygdomsrelaterede skader. Andre omstændigheder, som er værd at nævne er, at alle de genstande, som Klageren har mistet, lige præcist er indeholdt på de to allerede nævnte kvitteringer med dato ud i fremtiden, samt at håndskriften på flere af regningerne, bilag ..., s. 2, 3, 7 og bilag ..., s. 17, minder meget om hinanden.

På baggrund af ovenstående, fastholdt vi derfor vores afvisning, da Klageren den 20. maj skrev til os, at der var tale om en fejl i politimandens engelsk, og at der burde have stået at vinduet var smadret. I forbindelse med denne korrespondance fremlagde Klageren ikke nogen ny dokumentation, der skulle få Selskabet til at ændre beslutning.

Konklusion:
Selskabet fastholder derfor, at den indsendte skade ikke opfylder forsikringsbetingelserne i henhold til § 13.2, idet der intet tegn er på indbrud, og at Klageren ligeså godt kan have

glemt at lukke vinduet. Herudover er det mere end overvejende sandsynligt, at kvitteringerne som Klageren har fremsendt ikke er ægte."

Klageren har i skadeanmeldelsen redegjort for hændelsen således:

"Descriptions of the course of the event

My items were located in my hotel room. The door and window were locked. I went out and when I returned, there were visible signs of forced entry through the window which was broken. $ 3500 dollars cash were stolen in addition to personal items, along with my baggage."

Af den oversættelse af den thailandske politirapport, som selskabet har indhentet, fremgår bl.a.:

"Translation from Bupa Thailand:
Reporting time 01.00 am. (13 March 2011)

[Klageren], aged 56 years old, American, Passport No. … He reported to the police on 12 March 2011. On that day, he left his room to Bangkok at 9.30 am. and came back at 10 pm. He found that the window of his room was left open and his items were missing as follows:
1. His cloths
2. 3,500 US dollar cash
He did not know who took them. Then he reported to the police."

I den oversættelse af den thailandske politirapport, som klageren har fremlagt, hedder det bl.a.:

"[Klageren] age 56. Nationality America. Passport No. … Come to Pattaya city Police station. Inform that on March 12, 2011 at about 09.30 p.m.. Informant left room to Bangkok and came back at 10.00 p.m. on same day. He found that window is opening and assets in the room disappeared as following.

1. Some cloths.

2. Cash 3,500 US Dollars

Don't know who stolen them gone. So he complained to Inquiry officer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Art. 13 Baggage

13.1: If the policyholder has chosen the Non-Medical Option, the Company shall compensate the insured for the following items belonging to the insured on his/her travel outside his/ her country of permanent residence: baggage, electronic equipment, cash, tickets, traveller's cheques, credit cards, securities and passports.
…
13.2: As described in the table below, the following limits apply:

Cause / Item	Baggage and electronic equipment	Cash, tickets, Securities and passports
Fire, robbery, theft from e locked hotel room, a locked home abroad or a locked safety box	Up to the sum insured	10% of the sum insured

"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen