890/12

Den 23. april 2012 blev i sag nr. 80.805:

xxxx xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring med dækning i hele verden i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at dække en pung med smykker, som efter det oplyste er blevet stjålet under en udlandsrejse.

Selskabet har afvist kravet med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri.

Den 31/3 2011 modtog selskabet en skadeanmeldelse fra klageren. Af anmeldelsen fremgår bl.a.:

"**Oplysninger om rejsen**

Afrejsedato	**Planlagt hjemkomstdato**	**Hvad er formålet med rejsen**	**Rejsemål (By og land)**
10/3-11	27/3-11	Ferie	Malaysia m.m. cruise

...

Hvad er der sket?

Hvor og hvornår er skaden sket?	**Dato**	**Kl.**	**Sted (By og land)**
	12/3-11	ca. 14:50	Singapore Harbour

Beskrivelse af hvad der er sket - så udførligt som muligt (vedlæg evt. yderligere forklaring eller tegning)

Fra Hotel Royal at Newton kl. ca. 14:00, hvor jeg så at min trolley var låst. Bagagen blev lagt i taxa sammen med os og var ikke ude af syne før den gik gennem safety på skibet, og da jeg modtog mine kufferter til cabinen på skibet var låsen væk og den lille gobelingpung med mine smykker ligeledes. Gik straks til receptionen og anmeldte tyveriet.

Politianmeldelse m.m. **Er skaden meldt til politi/hotel/luftfartsselskab el.lign.? (original anmeldelse vedlægges)**

☐ Ja ☒ Nej **Hvis nej, hvorfor ikke?** Blev anmeldt til skibet straks.

Vidner **Var der vidner der kan bekræfte hændelsesforløbet?**
☒ Ja ☐ Nej"

Vedlagt ovennævnte skadeanmeldelse modtog selskabet kopi af en hotel-voucher og et dokument med overskriften "Missing Item Declaration".

På den vedlagte hotel-voucher har klageren med håndskrift anført:

"NB!
Jeg kan oplyse at jeg var tilbage på ovennævnte hotel for at sikre mig at jeg ikke havde glemt dem der, det var jeg 19.3.11."

Af det vedlagte dokument med overskriften "Missing Item Declaration" (dokument fra krydstogtskibet), der er underskrevet af klageren den 20/3 2011, fremgår bl.a.:

"Guest's remarks
The purse was in a pocket on the front of the suitcase when I delivered the luggage to the personal at the terminal. When I opened the suitcase in my cabin, the purse was not there."

Selskabet meddelte klageren sin afgørelse ved brev af 14/4 2011, hvoraf fremgår:

"Af skadeanmeldelsen fremgår det, at da du modtog kufferterne bemærkede, at en lås manglede, mens der i 'declaration-rapporten' står, at pungen var anbragt i lommen på fronten af kufferten.

Desuden skriver du, at du vendte tilbage til hotellet for at sikre, at du ikke havde glemt smykkerne der.

Vi mener derfor ikke, at du med sikkerhed ved, hvor pungen har været, hvorfor vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er tale om tyveri, men at pungen lige så godt kan have været glemt på hotellet.

Jf. forsikringsbetingelserne dækker forsikringen ikke tyveri af glemte, tabte eller forlagte genstande.

Vi kan derfor desværre ikke imødekomme dit erstatningskrav."

Den 6/5 2011 modtog selskabet et brev fra klageren. Af dette brev fremgår:

"Det er normal procedure, at jeg aflåser kuffert og håndbagage, når bagagen går til opbevaring og i dette tilfælde en lomme foran på den ene kuffert, netop fordi jeg havde lagt smykker og andre papirer i denne lomme, hvilket til enhver til kan bevidnes af min medrejsende ..., som jeg også kan meddele gennemgik vores værelse for om der var glemt noget efter jeg var gået.

For så vidt jeres bemærkninger, om at jeg vender tilbage til hotellet, finder jeg det særegent, idet jeg går ud fra at I som forsikringsselskab har en forventning om, at jeg som forsikringstager agerer proaktivt i forsøg på en mulig opklaring af tyveriet.

Jeg har jo på intet tidspunkt givet udtryk for at have glemt smykkerne på hotellet.

Idet jeg forventer at forsikringen dækker simpel tyveri, imødeser jeg jeres erstatning.

Jeg har i mellemtiden søgt bistand hos professionelle i smykkebranchen vedr. prisansættelse, jeg vedlægger deres vurdering, hvorfor jeg må hæve mit krav til kr. 25.000,- +D&G ur kr. 1700,-"

Efter igen at have gennemgået sagen fastholdt selskabet afslaget ved brev af 19/5 2011 til klageren.

Efterfølgende har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 26/6 2011, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
...
2 aflåste kufferter afleveres ved security på cruiserskibet Costa Classica. Ved modtagelsen i cabinen på skibet er låsen på den ene kuffert borte og min gobelin pung med mine smykker væk. Jeg kan oplyse at jeg har vidne på hele forløbet.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...

Fuld erstatning da forsikringens paragraf 32.4 a) siger at den dækker al form for tyveri."

Heroverfor har selskabet i brev af 12/7 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**ER's afgørelse:**
ER finder ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er tale om tyveri.
...
Klager oplyser, at hun den 12.03. 2011 konstaterer, at pungen med smykkerne er væk, og straks melder det til receptionen. Klager oplyser endvidere, at hun den 19.03. 2011 vender tilbage til hotellet for at undersøge, om smykkerne er glemt på hotellet.

Af den indsendte dokumentation fremgår det imidlertid, at Klager først den 20.03. 2011 anmelder til krydstogtskibet, at smykkerne mangler, dvs. ikke den 12.03 2011 kort efter ankomst. Klager anmelder endvidere ikke tyveriet til politiet, men udfylder en 'Missing Item Declaration' på skibet, dvs. en erklæring om mistede genstande.

Klager oplyser i sit klagebrev den 04.05. 2011, da ER har truffet afgørelse i sagen, at klager og medrejsende gennemgik hotelværelset for glemte genstande. Det fremgår ikke af klagerens skadeanmeldelse af 31.03 2011 på baggrund af hvilken, ER har truffet afgørelsen.

ER finder således ikke, at klager kan sandsynliggøre, at smykkerne er stjålet fra klagers trolley ved sikkerhedstjek på skibet.

Ud fra klagers forklaring på skadeanmeldelsen, handler klager den 19.03. og den 20.03. 2011 ud fra, at pungen med smykkerne er glemt på hotellet ved afgang til skibet ugen forinden. Klager ved dermed ikke med sikkerhed, at pungen med smykkerne er stjålet.

Forsikringen dækker, jævnfør ovenstående, ikke glemte, tabte og forlagte genstande. Forsikringen dækker heller ikke tyveri af genstande uden for effektivt opsyn, dvs. hvis smykkerne er glemt på hotellet og efterfølgende blevet stjålet, er dette tyveri ikke omfattet af rejseforsikringen.

ER afviser derfor klagers krav, jf. ER's breve af 14.04. 2011 og 19.05. 2011.

Konklusion:
Klager konstaterer den 12.03. 2011 kort efter ankomst til krydstogtskibet, at klager mangler en pung med smykker til en værdi af DKK 27.900,00.

Klager vender efter en uge på krydstogtskibet tilbage til hotellet den 19.03. 2011 for at undersøge, om smykkerne skulle være glemt på hotellet. Først den 20.03. 2011 melder klager til krydstogtskibet, at smykkerne er væk.

ER finder det ikke sandsynliggjort, at smykkerne med sikkerhed er stjålet fra klagers kuffert i forbindelse med sikkerhedstjek. Klager kan have glemt smykkerne på hotellet, og glemte, tabte og forlagte genstande er ikke omfattet af forsikringen.

ER kan på den baggrund ikke imødekomme dækning og fastholder hermed afvisning af sagen."

Vedlagt brev af 26/7 2011 til nævnet har klageren sendt kopi af et brev, som hun den 13/7 2011 har sendt til selskabet. Vedlagt samme brev har hun desuden til nævnet sendt kopi af en erklæring fra sin rejseledsager.

I brev af 13/7 2011 fra klageren til selskabet hedder det:

"Den 12. juli 2011 har jeg modtaget en kopi af et tidligere brev fra den 19. maj 2011.

Dertil kan jeg gøre opmærksom på, at sagen den 29. juni 2011 er overgået til Ankenævnet for Forsikringer, idet jeg ikke på nogen måde vil finde mig i, at Europæiske faktisk beskylder mig for at lyve, når jeg er 100% sikker på, at smykkerne er blevet stjålet ombord på skibet. Kufferterne var intakte med lås ved aflevering i security, men ved modtagelsen var den ene lås væk sammen med mine smykker, og det er der vidner på.

Hvis det ikke er at sandsynliggøre, at det er tyveri, så ved jeg ikke hvad der skal til. Og i den forbindelse vil jeg forholde mig til paragraf 32.4 a) hvor der står at forsikringen dækker al form for tyveri."

I erklæring af 26/7 2011 fra klagerens rejseledsager hedder det:

"Undertegnede skal herved bekræfte hændelsesforløbet på de stjålne smykker fra [klagerens] kuffert.

[Klageren] og jeg var taget på tur sammen til Singapore, hvor vi skulle gå ombord på Costa Classica. Vi delte værelse på hotellet, og da vi forlod det, gik jeg lige en runde på værelset for at se, om vi havde glemt noget. Det var der ikke.

Vi tog en taxa til båden, hvor vore kufferter blev læsset over på en vogn og kørt ind på skibet. Jeg kan bevidne, at vore kufferter var låst med små hængelåse.

Da vi endelig modtog vor bagage i kahytten, kunne vi se, at låsen manglede på hendes kuffert, og da hun kiggede efter, var hendes smykker væk."

Herefter har selskabet i brev af 29/7 2011 til nævnet anført:

"ER finder, at klager handler ud fra en antagelse om, at smykkerne kan være glemt på hotellet. Hvis klager var helt sikker på, at smykkerne var kommet med fra hotelværelset og dermed stjålet fra forlommen på klagers kuffert, formoder ER, at klager ville have anmeldt det til krydstogtskibet med det samme - ved ankomst den 12.03. 2011.

ER har truffet afgørelse i sagen på baggrund af klagers første angivelse af hændelsesforløbet, som klager har anført i sin skadeanmeldelse.

Det fremgår skadeanmeldelsen, at klager konstaterer, at låsen er i stykker på kufferten, da klager modtager den efter check in den 12.03. 2011. Det fremgår imidlertid også, at klager ikke anmelder tyveri af smykkerne umiddelbart efter ankomst den 12.03. 2011, hvor klager konstaterer, at smykkerne mangler.

Det fremgår derimod, at klager først anmelder tyveriet en uge senere, den 20.03. 2011, efter at klager den 19.03. 2011 har været tilbage på hotellet for at undersøge, om smykkerne skulle være glemt.

Forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande eller genstande, som stjæles grundet manglende effektivt opsyn, jf. forsikringsbetingelserne (bilag ... til ER's første redegørelse).

Efter sagen er afvist, modtager ER oplysninger om, at klager og klagers medrejsende gennemgik hotelværelset for at sikre, at alt kom med fra værelset ved afrejsen 12.03 2011.

Dette fremgår ikke af de først indsendte oplysninger; af disse fremgår det blot, at klager og medrejsende vendte tilbage til hotellet den 19.03. 2011. ER finder derfor, at oplysningen om gennemgang af værelset ved afrejse den 12.03. 2011 ikke er forenelig med den information, der forelå, inden afgørelsen blev truffet.

ER fastholder derfor, at klager ikke kan sandsynliggøre, at smykkerne er stjålet fra forlommen på klagers kuffert i forbindelse med check in på krydstogtskibet. Klager kan have glemt smykkerne på hotellet. ER fastholder derfor sin afvisning af sagen."

Efterfølgende har klageren i brev af 23/8 2011 til nævnet anført:

"Det er absolut usandt, at tyveriet ikke blev meldt straks. Se vedlagte anmeldelse til Europæiske.

Der blev også lavet et midlertidigt notat, hvorefter kontorchefen ville kontakte mig når de havde En original anmeldelsesblanket, men da servicen ombord var dårlig måtte jeg rykke dem flere gange, og dertil kommer, jeg jo ikke var på skibet i dagtimerne, jeg var jo på ferie, så jeg var på excursioner hver dag, så det er grunden til at den endelige anmeldelse først blev underskrevet den 20.marts, men jeg vil pointere INDEN jeg gik i land i Singapore. Jeg

fik skemaet lørdag aften den 19. marts, hvorefter jeg fik hjælp fra en medrejsende, der var lidt mere engelskyndig end jeg, til at udfylde skemaet, og så næste dag underskrev jeg anmeldelsen hos kontorchefen.

Og jeg vil igen pointere, at trolleyen netop blev låst, fordi jeg havde lagt mine smykker i forlommen, se tidligere fremsendt billede af lås og taske."

Nævnet har set de fotos, der er vedlagt sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**32 BAGAGE**
32.0 Forsikringssum
Individuel: DKK 10.000,-
...
32.4 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker
a) al form for tyveri og beskadigelse.
...
32.6 Undtagelser
Rejseforsikringen dækker ikke
a) glemte, tabte eller forlagte genstande,
...
d) tyveri af genstande, der er uden effektivt opsyn. Du må ikke forlade genstandene. heller ikke for kortere tid, såfremt de ikke er låst inde i feriebolig, motorkøretøj, campingvogn el.lign."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at betvivle klagerens forklaring om, at hun straks efter tyveriets konstatering rettede henvendelse til skibets reception for at indgive en anmeldelse. Nævnet finder heller ikke grundlag for at betvivle forklaringen om, at anmeldelsesblanketten først blev underskrevet senere på grund af ekskursioner i dagstimerne samt langsommelighed fra personalets side. Efter en samlet bedømmelse af sagens oplysninger finder nævnet det herefter godtgjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har således ikke været berettiget til at afvise forsikringsdækning med den anførte begrundelse som sket. Det, som selskabet i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at afvise forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er sket et dækningsberettigende tyveri, og selskabet skal på den baggrund genoptage sagen og yde erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson