Ankenævnet for Forsikring

892A/12

Den 21. maj 2012 blev i sag nr. 81.169:

xxxxx xx xxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft årsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over selskabets afvisning af dækning for et tyveri.

Klageren har anmeldt, at han under et rejseophold i Barcelona fik frastjålet en række værdigenstande, efter at han var stået af bussen fra lufthavnen.

Klageren har i skadeanmeldelse af 5/7 2011 bl.a. anført:

> "Da jeg står ud af lufthavnsbussen på 'Plaza …' er jeg omgivet af et virvar af mennesker. Jeg har en større taske i hver hånd, en skulder / kamerataske over skulderen og kæmper med at få jakken af i heden. Pludselig mærker jeg en mindre skub bagfra, og vender mig om. Da jeg ikke tænker andet end at det nok er alle de mennesker der skubber og maser, bliver jeg meget forvirret da jeg ser en mand løbe væk i mængden.
>
> Jeg når ikke at reagere, førend det går op for mig at jeg mangler min skuldertaske / kamerataske med indhold. Heri har jeg haft en hel del værdigenstande, da jeg ved paskontrollen i lufthavnen naturligvis har lagt mit ur, penge, bælte m.m. deri, sammen med kamera.
>
> Jeg råber STOP og peger i retning af manden, som meget hurtigt er væk. Ingen reagerer - eller hjælper. Det går op for mig at jeg er blevet berøvet. I chok spørger jeg forskellige mennesker hvad jeg skal gøre og de henviser mig til politistationen, som åbenbart ligger ca. 100 m derfra. Politiet virker ikke overraskede, men JEG bliver overrasket over hvor mange mennesker der konstant vælter ind med samme oplevelser.
>
> Politiet fortæller mig at jeg er landet det helt rigtige sted for 'pick pocketing'."

Selskabet har i mail af 22/7 2011 til klageren bl.a. anført:

"I den spanske politirapporten forklares hændelsen således:

'Du har sat tasken fra dig mens du står og kigger på et kort og da du kigger ned igen for at samle din taske op er den væk'.

Hvorledes vil du forklare denne forskel i beskrivelsen af hændelsen?"

Klageren har i mail af 22/7 2011 til selskabet heroverfor bl.a. bemærket:

"Der er ikke andet at sige end at de fuldstændig har misforstået sagen! Jeg har slet ikke været i besiddelse noget kort - og har derfor ikke på NOGET tidspunkt nævnt noget om et KORT!!??

Jeg har forsøgt at forklare mig på engelsk dernede, da jeg ikke taler spansk, og det beherskede de kære betjente ikke særligt godt. De var ret stressede og i det hele taget ikke særligt interesserede i at give en god personlig service, da det vrimlede ind med folk, der også havde fået stjålet personlige ejendele."

Selskabet har herefter afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Klageren har efterfølgende indbragt sagen for nævnet. I klageskemaet har han bl.a. anført:

"Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges. Efter at have ventet ca. 8 uger på en afgørelse i sagen, modtager jeg meget overraskende et brev hvori det fremgår at Gouda ikke kan erstatte de bestjålede effekter. Man går decideret ind og leger Vorherre og argumenterer for begivenhedernes rækkefølge ned til den mindste detalje. Disse udtalelser gør ikke sagen bedre og laver ikke om på det faktum at folk rent faktisk stadig stjæler med arme og ben, derude i den store verden.

Jeg oplever afgørelsen som rent ordkløveri, eftersom jeg flere gange har fortalt at politiet ikke forstod engelsk nede på politistationen. Her bruger man så deres version imod min - og jeg forstår ikke et ord spansk og slet ikke på skrift. Jeg stoler bare på at de beskriver sagen, som leg fortæller dem tingene er hændt. Hvad gør man i en sådan situation, når man samtidig med er ret oprevet ?...

Som i en anden indleveret sag, bruger man også HER begivenheder som skete for ca. 10 år siden. Begivenheder som SLET INTET har med denne sag at gøre. Hvor vil man hen med det?...

Det skal lige nævnes som kommentar til deres meget opfindsomme kommentar, at jeg rent faktisk GODT kan tage BÅDE taske OG jakke af i samme øjeblik, hvis jeg får muligheden for det ! Desuden kan jeg OGSÅ tage min telefon både OP og ligge den NED i samme taske igen - og omvendt, hvis det er det jeg finder mest belejligt. Og om jeg tager min jakke af I ELLER EFTER MIN BUSTUR, KAN DA IKKE VÆRE DERES PROBLEM !!!

Har derudover OGSÅ ved tegning af forsikring direkte FORTALT dem at jeg var FREELANCE 3D Grafiker ! Resten af deres kommentarer er både anklagende og irrelevante. Hvor eller

hvordan jeg har mine penge til bus eller fornødenheder kan da ikke være deres problem. Jeg har svært ved at se hvor deres ordkløveri skal bære hen, eftersom jeg har fortalt og indsendt al relevant dokumentation og forklaring.

2. Hvad vil *De* konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg vil naturligvis gerne have erstattet de tabte effekter, uanset hvor uheldig jeg har været førhen. Dette eftersom jeg rent faktisk HAR tegnet forsikring inden afrejse, NETOP fordi jeg VED uheldet kan være ude. Min stjålne Iphone 4 er decideret blevet spærret via Imei nummer hos politiet kort efter hjemkomst. Jeg anmoder på det KRAFTIGSTE en bedre behandling i denne sag og ligeledes vil jeg gerne FRABEDES deres latterlige beskyldninger om tilsyneladende 'påfaldenheder'."

Selskabet har i brev af 29/9 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling:**
Klager har oplyst, at han i forbindelse med en kombineret ferie - og erhvervsrejse i Spanien var udsat for tyveri af personlige ejendele. Tyveriet skete på Plaza … i Barcelona d. 29. juni 2011.

Klager oplyser, at han lige var steget ud af lufthavnsbussen og var ved at tage sin jakke af, da han mærker et skub og ser en person løbe væk med hans kamerataske.
…
Forsikringsteknisk problemstilling:
Vi beder Ankenævnet for Forsikring tage stilling til, hvorvidt klager har sandsynliggjort et dækningsberettiget tyveri.

Skadebillede:
Klager har tidligere anmeldt følgende sager under hans policer hos Gouda Rejseforsikring (dog under navnet …):

1. 11. april 2011 - Ønsker at sagsøge en veninde for mistet it - materiale, som lå på en PC, som hun væltede væske ned i - dækning afvist.
2. 26. juni 2011 - Klager søger erstatning for kameraudstyr beskadiget og stjålet fra indskrevet bagage - dækning afvist.
3. 25. august 2011 - Klager har været syg under rejse til Tyrkiet og ønsker lægeudgifter dækket samt feriekompensation. Da det ikke kan siges med sikkerhed, at klager havde modtaget vores brev af 23. august 2011 før afrejse den 26. august 2011, dækkes denne skade i henhold til kravet.

Under vores behandling af sagen, har vi henvendt os til Europæiske Rejseforsikring som oplyste, at de har to skader registeret på klager, som begge vedrører tyveri af blandt andet kameraudstyr.

I begge sager stilles der fra selskabets side spørgsmålstegn ved hændelsesforløbet samt den fremlagte dokumentation.

Den ene sag er behandlet i ankenævnet under referencenummer 56.907 og blev ligeledes efterforsket af … Politi (dog henlagt af procesøkonomiske årsager).

Da klager i sit brev til Ankenævnet for Forsikring nævner en sag hos Alka Forsikring, har vi naturligvis kontaktet dem.

De oplyser, at have en sag på klager vedrørende indbrud i lejlighed den 30. juli 2010.

Her stilles der ligeledes spørgsmålstegn ved ægtheden af den fremlagte dokumentation. Der er angiveligt stjålet teknisk udstyr, ure, tøj, parfume og det samlede krav udgør omkring 550.000 kr.

I forbindelse med denne sag, oplyses det at klager har haft forsikring hos Topdanmark tidligere.

Den 9. juni 2010 har klager ligeledes anmeldt beskadigelse af en bærbar computer. Denne sag er dog afvist.

Ved henvendelse til Topdanmark oplyses det, at klager har haft nedennævnte skader hos dem. Forsikringen er opsagt af selskabet i 2004 på grund af skadeforløbet.

2000 - indbrud i bil
2001 - videokamera stjålet
2003 - cykeltyveri
2004 - overfald i LA, USA
2004 - Indbrud - hoveddør sparket ind
Samlet udbetaling 325.000 kr.

Konklusion:
Klager angiver, at tyveriet skete lige da han var steget ud af bussen på Plaza …, hvor han skulle møde en ven. Da han er ved at afklæde sig sin jakke (mens han dog forsat har tasken over skulderen), mærker han er skub og ser en person løbe fra stedet.

Af politirapporten fremgår det, at klager har stillet tasken fra sig for at se på et bykort og da han ser ned igen, er tasken væk.

Ved anmeldelse af sagen til Goudas alarmcentral, er det oplyst, at klager har fået stjålet flere genstande heriblandt et kamera, netop som han ankom til hotellet.

Vi finder det usandsynligt, at tyveriet skulle være sket som beskrevet af klager, idet det er meget besværligt, hvis ikke umuligt, at afklæde sig en jakke, mens man har en taske over skulderen.
Det undrer os ligeledes, at klager ikke har afklædt sig jakken under busturen fra lufthavnen, som er på 40-50 minutter (temperaturen lå på dette tidspunkt af året på minimum 20- 25 grader).

At mobiltelefonen, uret og bæltet ligger i tasken, finder vi ligeledes påfaldende, idet man jo almindeligvis alene bliver sikkerhedstjekket i udrejselufthavnen, hvilken var Københavns Lufthavn Kastrup. Det vil sige, at forsikringstager på intet tidspunkt havde behov for sit ur, bælte eller mobiltelefon, fra han forlod sikkerhedskontrollen i København til genstandene blev stjålet.

Dette på trods af, at klager rejser med fly, hvor man skal slukke sin telefon før afgang og han skal tage en bus fra lufthavnen for at møde en ven på en for klager ukendt plads.

Klager har ikke gjort krav på bæltet samt selv kameratasken, hvilket vi ikke har modtaget nogen forklaring på.

Ydermere finder vi det tvivlsomt, at tyveriet skulle være sket som beskrevet, idet klagers fysiske fremtræden gør, at han ikke er at anse som en typisk offertype (se klagers hjemmeside …

Klager har tegnet en erhvervsforsikring, på trods af hans firma 3D-it blev opløst den 31. januar 2011.

Ud fra de oplysninger vi har modtaget fra klager, er det ikke muligt for os at vurdere, hvorvidt klager har lidt en dækningsberettiget skade.

Da der optræder flere forskellige forklaringer, mener vi ikke, at det med sikkerhed kan lægges til grund, at klagers forklaring på skadeanmeldelsen er den korrekte.

Og selv hvis denne forklaring kunne lægges til grund, mener vi ikke, at omstændighederne for tyveriet er sandsynliggjort.

Efter vores kontakt til klagers tidligere forsikringsselskaber, mener vi, at der er tegnet et meget tydeligt negativt skadebillede.

Samtidig er det påfaldende, at klager til stadighed bliver frastjålet sit tekniske udstyr under bemærkelsesværdige omstændigheder.

På baggrund af ovenstående, mener vi ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade og vi vil derfor fastholde, at klager ikke har krav på erstatning under den tegnede forsikring."

Klageren har i brev af 10/10 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Ja, det er helt tydeligt at også forsikringsselskabet **Gouda** bruger ALT hvad de kan for at undgå erstatningsudbetaling, selv sager som ligger langt ud i fortiden. Jeg skal i den forbindelse hermed gøre opmærksom på at jeg OGSÅ har haft en FREDELIG periode på ca. en 6 år - mellem 2004 og 2010, hvor antallet af skader således har været stort set udeblivende.

Jeg kan udover dette endog oplyse at forsikringsselskabet Gouda nu optil flere gange har lavet MIN historie om til fordel for dem selv. Hertil kan jeg henvise til skadesanmeldelse, hvor hændelsesforløbet er beskrevet næsten med 'blokbogstaver'. DOG laver Gouda STADIG om på min forklaring her i nylige brev af d. 29 September.

1. Bæltet som jeg hurtigt har lagt i min kamerataske ved check in, har jeg naturligvis taget på igen - for at holde bukserne oppe. Nåede dog af naturlige årsager ikke at tømme hele tasken igen.

2. Grunden til den STORE undring omkring hvorfor jeg ikke har indskrevet selve Kamerataskken i skadesopgørelsen, var som jeg OGSÅ har nævnt overfor TAKSATOR telefonisk- at tasken var en lidt ældre kamerataske, hvortil jeg ikke længere havde kvitteringen.

3. Jeg indsender som dokumentation både kvitteringer på:
- Kamera, som skal bruges i forbindelse med foto-optagelser til mit FREELANCE erhverv (OGSÅ nævnt udtrykkeligt ved tegning af selve forsikringen, hvor jeg har beskrevet rejsetypen som værende delvist freelance / delvist ferie, hvorefter man HER har ANBEFALET mig at

få en ERHVERVSREJSEFORSIKRING ved navn 'GLOBAL' - også TRODS det at jeg nævnte at jeg IKKE længere havde noget firma, men stadig arbejde freelance !

- Nyligt erhvervet armbåndsur.
- Iphone 4 (Som OVENIKØBET er blevet spærret for al trafik hos politiet)
…

6. Jeg skal ENDNU en gang beskrive følgende:

Da jeg stiger ud af bussen på Plaza …, stiller jeg mine to tasker på jorden hvor jeg står. Herefter forsøger jeg at afklæde mig jakke (hvorover jeg rigtigt nok har min kamerataske), men INDEN jeg får ORDENTLIGT fat og MENS jeg står og fumler, mærker jeg et ryk bagfra. Jeg vender mig om og ser en mand stikke af med min taske (som sandsynligvis er blevet SKÅRET af med en skarp genstand eller lign.)

7. Da jeg står med RYGGEN til med TO store tasker omkring mig, vil jeg påstå at hverken min hjemmeside eller andre remedier - efter en lang køretur i en varm bus hverken hjælper den Ene eller anden vej. Desuden vil jeg blive MEGET overrasket HVIS en given gerningsmand - helt uden at kende mig vil blive skræmt væk af min beskedne højde på ca. 175 cm og derudover kan se igennem tøj. (HVIS det er min form forsikringsselskabet forsøger at hentyde til via mit website …). Det er desuden to vidt forskellige ting, som INTET har med hinanden at gøre.

8. Om jeg vælger at afklæde mig min jakke I BUSSEN eller EFTER BUSTUREN - er da VIRKELIG ikke forsikringsselskabets opgave at påtegne. Det finder jeg DIREKTE latterligt. Der er MANGE andre fakta som spiller ind. Eks. træthed, hvile, orientering m.m.m.

9. Ligeledes finder jeg det latterligt at man kommenterer på, hvornår jeg skulle have brug for min telefon og ikke. Jeg kan for den sags skyld have taget telefonen OP FRA og lagt den TILBAGE I den taske 50 gange på den bustur. BÆLTET lå som nævnt IKKE i tasken. Og HVOR jeg har mine kontanter til evt. bustur og mad er HELLER ikke forsikringsselskabets forretning. Dette ser jeg som RENT ordkløveri og forsøg på at trække sagen i langdrag.

10. Jeg kan for at skære det HELT ud i pap for forsikringsselskabet som tidligere nævnt overfor Ankenævnet rent faktisk godt kan tage BÅDE JAKKE OG TASKE af i EN OG SAMME bevægelse, HVIS jeg ellers får MULIGHED for det og ikke bliver berøvet i samme øjeblik.

Jeg ved HELLER ikke hvorfor man påtaler at jeg rent faktisk har fået stjålet flere genstande NETOP som jeg ankom til hotellet ved snakken med alarmcentralen...

11. NEJ - som nævnt og beskrevet for 117. gang i skadesanmeldelsen (vedhæftet), blev jeg bestjålet på selve BUSSTATIONEN og **IKKE NETOP SOM JEG ANKOMMER til hotellet ! Endnu et tegn på sjusk og ændring af selve de faktuelle begivenheder - fra Gouda's side.**

12. Hvornår jeg vælger at tage mit ur på igen efter sikkerhedskontrollen finder jeg også direkte latterligt påtegnet af forsikringsselskabet - af samme årsager som beskrevet ovenfor.

13. Tidligere har Gouda også forsøgt at pålægge mig en ANDEN forklaring til Politiet, hvor Gouda hæfter sig MEGET i, at jeg STÅR UDENFOR og ser på et kort ???

14. Det jeg har nævnt for det Spanske politi på selveste Plaza … - var at jeg INDE i bussen har siddet og forsøge at orientere mig, for at finde ud af HVOR jeg skulle mødes med mit be-

kendtskab, eftersom jeg allerede INDEN afrejse har udprintet en adresse og direktioner for HVORDAN jeg ankommer dertil. Det skal hertil også nævnes at Politiet stort set IKKE hverken TALTE eller FORSTOD Engelsk, og jeg derfor måtte bruge tegnsprog for at forklare dem sagen. De kan her KLART have forvekslet om jeg har siddet med mine adresser INDE I BUSSEN eller UDENFOR BUSSEN. Men uanset ser jeg IKKE at det skulle have nogen betydning for sagens udfald.

15. Ved flere samtaler med … har jeg spurgt til hvor langt man var nået i sagen, hvortil hun INTET kunne fortælle - og bare verfede mig af med bemærkningen: Du hører noget, når du hører noget. Eller: 'Vi kommer vist ikke længere i denne samtale.' Dette til TRODS for at jeg flere gange var blevet lovet et endeligt resultat i løbet af de første tre uger af sagsbehandlingen. En bemærkning som denne er naturligvis ikke tilstrækkelig og jeg finder … behandling af sagen - ligeledes i nylige brev - meget uprofessionel og usaglig.

16. Da der optræder FLERE forskellige forklaringer, **HVORAF GOUDA SELV STÅR FOR ALLE ANDRE END MIN EGEN, ser jeg af SAMME GRUND at jeg under INGEN TVIVL rent faktisk ER berettiget til erstatning.**"

Af politirapporten fremgår bl.a.:

"**Circumstancies del fet / Circumstances of the fact**
..Que se encontraba e la parade del Aerobús.
..Que ha dejado sus maletas al lado y ha mirado un momento el mapa.
..Que después de mirarlo se ha dado cuenta que alguien le habia rabado una de las mochilas que llevaba.
..Que desconcoe quién ha podido ser el autor de los hechos."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8.4 Begrænset dækning:**
…
8.4.2
Rede penge, rejsechecks, rejsebilletter, værdipapirer, kreditkort og lignende værdigenstande dækkes maksimalt med 5.000 kr. i alt og dækkes alene som følge af brand, tyveri fra aflåst hotelværelse og/eller aflåst 'safety-box' (dog kun hvis det er tydelige tegn på voldelig opbrydning) eller tyveri af værdier, der bæres på eller af forsikrede, og kun såfremt tyveriet bemærkes i gerningsøjeblikket."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at klagerens beskrivelse af tyveriet ikke stemmer overens med politirapportens indhold. På det foreliggende grundlag finder nævnet derfor ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

8. 81.169

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson