Ankenævnet for Forsikring

895/12

Den 25. juni 2012 blev i sag nr. 81.414:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxxx
xxxx xxxxxx xx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ungdomsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et kamera og en rygsæk.

Klageren anmeldte den 5/5 2011, at hun den 16/4 2011 havde fået stjålet et kamera fra sit hotelværelse, og at hun den 27/4 havde fået stjålet sin rygsæk, mens den stod placeret på en trailer.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke foreligger dækningsberettigende forsikringsbegivenheder.

Klageren har i klageskemaet anmodet om dækning for de stjålne genstande.

Selskabet har i brev af 9/11 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**

Klager har været ude at rejse i perioden 6. oktober 2010 til 26. august 2011 og har i den forbindelse købt rejseforsikring hos Gouda for hele rejseperioden. De gældende forsikringsbetingelser nr. 811 vedlægges som bilag … .

Klager har under rejsen været udsat for to bagageskader, der begge anmeldes ved skadeanmeldelser af 5. maj 2011 (bilag … + …).

Den 15. april 2011 (bilag …) forsvinder klagers kamera fra hendes værelse på et hostel.

Klager oplyser, at eneste tegn på indbrud er, at hendes taske er åbnet og gennemrodet.

Den 27. april 2011 (bilag …) forsvinder hendes rygsæk (bilag …) fra en trailer, som klager samt to andre personer stod ved siden af.

Klager har i mail af 15. juli 2011 (bilag …) rykket for behandling af hendes skadeanmeldelser. I mail af 15. juli 2011 (bilag …) bekræfter vi, at begge skadeanmeldelser er modtaget den 16. juni 2011. I mail af samme dag (bilag …) anmoder vi klager om yderligere oplysninger vedrørende begge hændelser.

I mail af 3. august 2011 (bilag …) rykker klager endnu engang for behandling af hendes skadeanmeldelser. I telefonsamtale af 29. august 2011 oplyser vi, at kameraet ikke kan dækkes, da der ikke var synlige tegn på voldelig opbrud af hendes værelse. Herudover oplyser vi, at den anden sag vil blive behandlet, så snart vi har modtaget de ønskede oplysninger fra klager.

I brev af 5. september 2011 (bilag …) giver vi skriftligt afslag på dækning af begge hændelser.

I mail af 6. september 2011 (bilag …) fra klagers far udtrykkes der forståelse for, at kameraet ikke kan dækkes, som følge af hændelsen den 15. april 2011. Herudover opfordres vi til at revurdere hændelsen den 27. april 2011.

I mail af 7. september 2011 (bilag …) fastholdes vores afgørelser. I mail af 9. september fra klager (bilag …) oplyser klager, at det var mørkt på skadetidspunktet og at området er et travlt område for backpackere. Herudover oplyser klager, at de ledte efter rygsækken i området samt spurgte til den på hostellet.

I brev af 12. september 2011 (bilag …) fastholdes vores afgørelse.

Beskrivelse af forsikringsdækningen:

I forsikringsbetingelserne nr. 811 pkt. 15.3 e står der:

> *Rejseforsikringen dækker ikke tyveri fra aflåst feriebolig, hotelværelse el. lign., hvor der ikke kan konstateres synlige tegn på voldeligt opbrud.*

I forsikringsbetingelserne nr. 811 pkt. 15.3 b står der:

> *Rejseforsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande.*

Forsikringsteknisk problemstilling:

I sagen fra 15. april 2011 er det vores opfattelse, at Ankenævnet skal tage stilling til, hvorvidt der i forbindelse med tyveriet af klagers kamera, har været tale om synlige tegn på voldelig opbrud af klagers værelse.

I sagen fra 22. april 2011 er det vores opfattelse, at Ankenævnet skal tage stilling til, hvorvidt klager har dokumenteret eller sandsynliggjort, at hendes rygsæk er bortkommet ved en dækningsberettiget begivenhed.

Konklusion:
Hændelsen 15. april 2011
Klager har hverken dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var synlige tegn på voldelig opbrud af hendes værelse. Herudover er det, efter vores opfattelse, erkendt af klagers far, at kameraet ikke er dækket under rejseforsikringen. Vi må fastholde, at kameraet ikke kan dækkes under den tegnede rejseforsikring.

Hændelsen 22. april 2011
Der er som det fremgår af bilag … tale om en stor rygsæk, hvori klager har haft hele sin bagage i forbindelse med en rejse med en varighed på næsten 11 måneder. Som det fremgår af skadeanmeldelsen (bilag …) indeholdt rygsækken ganske mange genstande. Det er vores opfattelse, at rygsækken må have vejet 15 - 20 kg.

Klager oplyser, at der udover hende står 2 personer ved traileren. Vi finder det, under hensyntagen til rygsækkens vægt og det faktum, at der befinder sig 3 personer ved traileren, ikke sandsynligt, at denne skulle være blevet stjålet uden bare én af de tilstedeværende personer bemærkede dette. For at kunne stjæle rygsækken kræves der en del kræfter til at løfte denne op af traileren - dette uden at blive bemærket af 3 personer, der befinder sig lige ved siden af traileren.

Vi ved naturligvis ikke hvordan rygsækken er bortkommet, men mener ikke, at det kan udelukkes, at denne er faldet af traileren under transporten, er glemt af klager et andet sted eller er bortkommet som følge af at være blevet efterladt i traileren i længere tid. Vi har endvidere bemærket, at klager eftersøger rygsækken i området samt på hostellet."

Klageren har i udateret brev modtaget i nævnet den 17/11 2011 heroverfor bl.a. bemærket:

"Det er rigtigt at der er tale om en stor rygsæk, på ca. 20kg. Fakta er at en stor del af dem der færdes i North Bridge er rejsende, som har store tasker, enten rygsække eller kufferter.
Gouda foreslår at rygsækken kan være faldet af under transport. Da min kammerat med bilen og min kæreste ankommer til Perth har jeg allerede været i Byen i 3 dage. Mine ejendele og jeg er altså ikke, på noget tidspunkt, blevet transporteret i Pick up'en. Jeg møder dem ved hostellet, og stiller min taske fra mig i Pick up'en. Vi står på Fortovet ved siden af bilen, hvor især min kæreste får en varm velkomst. Da vi ikke har set hinanden i 3 uger har vi meget at snakke om, mens kammeraten tjekker om der er plads på hostellet. Da vi derefter vil tage bagagen fra bilens lad, for at tjekke ind, ser vi at min rygsæk er forsvundet. Der er mørkt og derfor er det ikke nemt at se lang efter min bagage, og tyven. Vi spørger med det samme på hostellet om der er nogen der har set den der. Der går også en lille gruppe forbi, og vi spørger dem om de har set noget. Men får negativt svar. Vi deler os op og leder i hver vores retning, og på hostellets grund."

Selskabet har i brev af 22/11 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I skadeanmeldelse af 27. april 2011 oplyser klager følgende vedrørende hændelsen:
'Min taske lå i traileren af min kammerats bil. Min kæreste, min kammerat og jeg stod på den anden side af bilen. Vi var travle med at snakke, og snakke om de sidste 3 uger da min kæreste havde været i minerne, og vi ikke havde set hinanden i 3 uger. Da vi skal tjekke ind på vores hostel vender vi os om for at tage vores tasker og tasken er væk. Det må have været nogle professionelle da vi stod lige ved siden af bilen og ikke bemærkede noget.'

Klager oplyser nu, at der ikke er tale om en trailer, men en pick up. Herudover oplyses nu, at kærestens kammerat forlod klager og hendes kæreste for at tjekke, om der var plads på hostellet.

Om selve hændelsen oplyser klager, at hun stod med rygsækken foran hostellet, og at hendes kæreste og dennes kammerat kom kørende i en pick-up. Klagers rygsæk på 15-20 kg bliver herefter lagt op i pick up'en, hvorefter klager hilser på kæresten og dennes kammerat. Da gruppen skal tjekke ind på hostellet opdages det, at klagers rygsæk mangler.

Det er vores opfattelse, at det forekommer unaturligt, at placere en 15-20 kg rygsæk på ladet af en pick up, når gruppen, umiddelbart efter at have hilst på hinanden, skal tjekke ind på et hostel.

Det er fortsat vores opfattelse, at klagers rygsæk ikke er bortkommet som oplyst af klager. Vi lægger her vægt på, at klagers beskrivelse af hændelse ikke forekommer naturlig samt at hverken klager, dennes kæreste eller kammeraten har bemærket noget i forbindelse med rygsækkens bortkomst."

Klageren har i brev af 5/12 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"På engelsk hedder et lad "trailer" Da jeg fik hjælp af min kæreste til at skrive anmeldelsen, og var i et engelsktalende land, beskriver jeg pick up'ens lad som en trailer. I Australien kalder vi en pick-up 'ute' og ville skrive sætningen 'Min taske lå i traileren af min kammerats bil.' 'My bag was laying in the trailer of my mates ute.' Samme sætning, oversat efter bedste evne.

Grunden til at jeg har min rygsæk med er fordi at jeg har tjekket ud af … hostel kl. 10.00 om morgenen. Jeg regner med at det er mere sikkert at lægge den på ladet, end at have den på jorden.

Jeg kan kun fastholde at taske lå i traileren/ på ladet og da vi skal tjekke ind er den forsvundet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**15.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen**
Rejseforsikringen dækker
a) Økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af dine personlige ejendele,
...
15.3 Rejseforsikringen dækker ikke
…
b) Glemte, tabte eller forlagte genstande,
...
d)Tyveri af bagage, der ikke er under effektivt opsyn,
e) tyveri fra aflåst feriebolig, hotelværelse el. lign., hvor der ikke kan konstateres synlige tegn på voldeligt opbrud,"

5. 81.414

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets afvisning af at yde dækning for det mistede kamera ikke kan kritiseres, da der ikke er konstateret synligt opbrud af hotelværelset, hvorfor der ikke er dækning for det anmeldte tyveri i henhold til forsikringsbetingelserne.

For så vidt angår rygsækken finder nævnet efter det oplyste, at det er mest nærliggende, at rygsækken er blevet stjålet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at klagerens rygsæk er blevet stjålet, og skal opgøre og udbetale erstatning med tillæg af renter.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Marianne Højgaard Pedersen
formand