900/12

Den 1. oktober 2012 blev i sag nr. 81.894:

xxxxxx xxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx x
xxxx xxxxx
xxxxx

mod

Chartis Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har via sin arbejdsgiver en erhvervsrejseforsikring i Chartis Europe S.A. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt tyveri fra klagerens hotelværelse.

Det fremgår af sagen, at klageren i forbindelse med sit arbejde som stewardesse den 29/11 2011 opholdt sig på Tenerife. Om aftenen forlod hun sit hotelværelse i mellem fire og fem timer. Da hun kom tilbage, konstaterede hun, at altandøren til hotelværelset var brudt op, og at hendes taske, der var placeret ovenpå minibaren og som indeholdt smykker og kontanter, var stjålet. Selskabet har udbetalt erstatning for kontanterne på 100 Euro og 1600 norske kroner. Selskabet afviser dækning for smykkerne med henvisning til, at klageren har handlet groft uagtsomt.

Klageren har i klageskemaet dateret den 12/1 2012 bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Jeg var på Tenerife i forbindelse med jobb som flyvertinne i ... Vi bor på hotell Jardin Tropical. 27/11 returnerte jeg til mitt rom kl. 17:30 og gikk ut 18:05. Jeg hadde dratt rett på jobb fra et annet sted enn mitt hjem og hadde medmeg en del smykker som jeg hadde brukt i dette selskabet. Tør jeg forlot mitt hotellrom 27/11 la jeg alle disse smykkene i en pung med glidelås (de oppbevares der) fordi jeg orket ikke ha de på. Jeg var hoven/oppblåst. Denne pungen

la jeg ned i min veske, hvor pass/lommebok med cash etc. lå. Den glidet jeg igjen. Den stod på kjøleskapet/mini baren. Sjekket så at verandadøren var låst og forlot mitt rom 1805. Jeg stod en stund og lurte på om jeg skulle ta med meg smykkene og lommebok etc., men vurderte det slik at de lå tryggere på bunn av min veske som igjen var lukket inne på et avlåst hotellrom. Jeg har jobbet i nesten 26 år og aldri opplevd innbrudd på hotellrom, men flere har blitt ranet ute i gatene.

Låste døren til rommet og forlot det ca 1805, jeg kom tilbake ca kl 2245. Da jeg låste meg inn så jeg med en gang at det hadde vært noen der. Verandadøren stod oppe og vesker kofferter var åpnet, klær lå strødd rundt. Glidelåser var bare revet opp etc. Jeg så med en gang at lommeboken var rørt og pungen med smykker var borte. Ringte til min kabinsjef og vi gikk ned og så fra på hotellet.

Kontaktet politi og hotellets security kom. Det viste seg at hele verandadøren var skrudd ut på andre siden hvor det ikke var dør. Tyvene hadde kommet seg inn der. Hotellet sjekket med låsen i min dør og den ble brukt 1730 da jeg kom inn og 2245 da jeg kom tilbake. Tiden i mellom hadde ingen låst seg inn på mitt rom.

Jeg har bekreftelse fra hotellet at det var innbrudd, at verandadøren var skrudd ut og hvis det ikke står i brevet kan jeg skaffe bekreftelse på at ingen hadde låst seg inn. Hotellet tok en utskrift av dørlåsen.

Ringte til SOS og meldte skaden og de sa jeg hadde et tak på NOK 46000,- og at verdigjenstander ble erstattet med inntil 15000 pr stk. Jeg skrev ut og sendte skademelding da jeg kom hjem til Norge, men jeg politianmeldte tyveriet på Tenerife (vedlagt).

Det er med forundring forsikringsselskapet avslår alt og sier jeg har vært grovt uaktsom. Jeg er ikke enig i dette. Det står ingen steder at smykkene skulle ligge i en safe. Jeg la de ned i en slags sminkepung, sammen med pass og lommebok ned i vesken som jeg glidet igjen. Alle dører var låst. Det var store verdier og jeg er klar over at jeg ikke får alt tilbake, men jeg burde få utbetalt max summen i hvert fall. Jeg mener selv at det ville være større risiko å ta alt med i en veske ut på kveldene. Det er tross alt et OK hotell med flere stjerner i et OK strøk og jeg har ikke hørt om innbrudd på våre hotell i mine 26 års tjeneste.

Jeg har klaget til SOS, men de står på sitt. I Norge er det visse regler for å kalle forsikringstaker for grov uaktsom og det er kanskje det i Danmark også. Jeg håper dere saken og at den går i min favør.
Det blir jo lift feil at fordi smykkene hadde stor verdi skal jeg ikke kunne få noe igjen, men hadde de vært mindre verdt kunne jeg fått erstatning.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker å få udbetalt max beløp som tydeligvis er NOK 46.000,-. Resten av verdien får jeg ta som tap. Jeg mener å ikke ha vært uaktsom."

Selskabet har i brev af 14/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**SAGSFORLØB**

Klager er stewardesse og flyver den 27.11.2011 til Tenerife, Spanien. I forbindelse med sit arbejde overnattes på hotel på Tenerife, hvorefter Klager planmæssigt skal rejse hjem den 30.11.2011.

3. 81.894

Den 29.11.2011 ringer Klager til Alarmcentralen og anmelder et indbrudstyveri på sit hotelværelse. Klager meddeler at have fået lavet politirapport og har anmeldt tyveriet til hotellet. Klager oplyser at have fået stjålet værdier for ca. NOK 100.000. SOS beder Klager om at indsende skadeanmeldelse samt en beskrivelse af hændelsesforløbet.

Den 5.12.2011 modtager vi Klagers skadeanmeldelse med politirapport og anmeldelse af tyveriet til hotellet. Klager oplyser ved indsendelsen, at opgørelsen af kravet indsendes senere.

8.12.2011 modtager vi opgørelsen af kravet. Af anmeldelsen fremgår det, at Klager efter at have tjekket ind på sit hotelværelse 28.11.2011 forlader værelset i tidsrummet 18:05-22:45, efterladende smykker til en anslået værdi af NOK 145.000 i en lukket taske oven på hotelværelsets minibar.

Klager oplyser at have låst døren til verandaen og til hotelværelset. Da Klager kommer tilbage til hotelværelset kl. 22:45 står verandadøren åben og der er tydelige tegn på, at hendes sager er gennemrodet. Hun opdager herefter, at smykkerne i tasken er væk, og at der mangler et kontantbeløb på EUR 100 samt et ur.

Hotelpersonalet undersøger verandadøren og konstaterer, at døren har været skruet af udefra, og at tyven formodes at have skaffet sig adgang igennem verandadøren.

Den 27.12.2011 afviser vi dækning af smykkerne med henvisning til, at Klager har handlet groft uagtsomt ved ikke at have udvist nødvendig omhu og hensyn over for de forsikrede genstandes behandling og opbevaring. Dette begrundet med at Klager uden større gene kunne have placeret smykkerne i hotellets safety-boks, når Klager var væk i en længere periode fra hotelværelset.

30.12.2011 modtager vi en klage over afgørelsen fra Klager, der ikke mener at have handlet groft uagtsomt med henvisning til, at smykkerne var låst inde på hotelværelset. Klager anfører endvidere, at hotelpersonalet har foranlediget en dataudskrift fra låsen til hotelværelset, der viser, at der ikke har været personale på hotelværelset i det tidsrum, hvor klager var væk fra værelset. Klager anfører ydermere, at det ikke står oplyst noget sted, at værdigenstande skal opbevares i safety-boks.

6.1.2012 sender vi afgørelse efter vurdering af Klagers indsigelse. Vi fastholder afvisningen om grov uagtsomhed.

FORSIKRINGSBETINGELSERNE

§ 23 Bagage

§ 23.1

Forsikringen dækker forsikredes økonomiske tab for personlige effekter, der medbringes på rejsen eller købes på rejsemålet, som følge af brand, ran, røveri, simpelt tyveri og indbrudstyveri.
...
Indbrudstyveri defineres som indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller aflåst bil, hvor der er tegn pa voldeligt opbrud.

4. 81.894

Forsikrede skal altid udvise omhu og hensyn over for de forsikrede genstandes behandling og opbevaring.
...
§ 23.2.1. Særlige enkeltgenstande

Erstatningen er begrænset til maksimalt DKK 15.000 pr. enkeltgenstand for følgende genstande:
...
§ 23.2.2. Rede penge og checks

Rede penge, checks, rejsechecks og kreditkort erstattes med op til DKK 10.000 pr. forsikringsbegivenhed pr. rejse.
...

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING

For at påberåbe sig grov uagtsomhed, skal der i sagens nærmere omstændighed foreligge en situation, hvor en forsikringstagers adfærd har indebåret en indlysende fare for begivenhedens indtræden.

I vurderingen heraf må vi inddrage genstandens tyvetækkelighed, beskaffenhed og værdi, de ydre rammer for begivenheden, herunder alternative adfærd, samt det tidsrum som genstanden var uden effektivt opsyn.

Vi finder således, når der er tale om genstande af en så høj værdi, så må Klager udvise en øget agtpågivenhed i sin håndtering, idet smykkernes tyvetækkelighed er høj.
Idet vi med vores formulering opfordrer forsikringstageren generelt til altid at '*udvise omhu og hensyn over for de forsikrede genstandes behandling og opbevaring',* burde det stå klart for Klager, at der ved håndteringen og opbevaringen af smykkerne i denne situation, at have udvist en øget agtpågivenhed.

Klagers påstand:
Klager påberåber sig at have handlet uagtsomt ved at have opbevaret sine smykker i en lukket taske oven på minibaren i hotelværelset og kræver erstatning svarende til den maksimale forsikringssum på DKK 44.410 i henhold til forsikringsbetingelsernes § 23.

Vores afgørelse:
Vi har med henvisning til forsikringsbetingelsernes § 23.1 afvist dækning, idet vi finder, at Klager ikke har udvist den nødvendige omhu og hensyn over for de forsikrede genstandes behandling og opbevaring, jf. § 23.1
Dette begrunder vi med, at Klager efterlod sin taske, indeholdende smykkerne, på hotelværelset for at gå ud i fem timer.

Vi finder, at det er en skærpende omstændighed, at Klager er bevidst om at have smykker for en værdi af NOK 100.000, men undlader at få opbevaret smykkerne i hotellets safety-boks, når Klager uden besvær kunne have låst dem inde. Hertil må vi ligeledes anføre, at Klager forlader hotellet i fem timer.

Vi finder således at Klagers adfærd har indebåret en så indlysende fare for begivenhedens indtræden, at groft uagtsomhed kan gøres gældende, idet Klager undlader at låse smykkerne inde i safety-boksen, men efterlader tasken frit fremme på hotelværelset.

KONKLUSION

Vi nedlægger påstand om, at Klager har udvist en grov uagtsom adfærd ved opbevaringen af de stjålne genstande, og at Klager ikke har udvist omhu og hensyn over for de forsikrede genstandes behandling og opbevaring.
...
Hertil må vi lægge til grund, at Klager er rejsevant, og derfor har et kendskab til rammerne og mulighederne på et hotel samt den øgede risiko for tyveri som følge af dels personalets adgang til værelset og trafik fra andre gæster i øvrigt. Vi finder således, at det er en skærpende omstændighed, at Klager undlader at anvende hotellets safety-boks, men lader smykkerne stå frit fremme i værelset.

På baggrund af skadens omfang og sagens omstændigheder finder vi, at Klager har handlet groft uagtsomt og fastholder derfor afvisningen af Klagers erstatningskrav."

Klageren har i brev af 6/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"§ 23.1 Står det at forsikringen dekker forsikredes økonomiske tap for personlige eiendeler som medbringes på reisen som følge av et innbruddstyveri. Innbruddstyveri defineres som innbrudd i forsvarlig låst bygning hvor det er tegn til voldelig oppbrudd.

Det står ingen ting i ovennevnte paragraf at det ikke dekker hvis tingene har høy verdi heller ikke at verdifulle eiendeler skal være innelåst i safe. Det står at forsikrede skal vise omhu og jeg mener at jeg gjorde det ved å ha de i en 'pung' lukket ned i min veske. Jeg valgte det istedenfor å ta de med ut på gaten. Hadde jeg blitt frastjålet min veske hadde det helt sikkert vært grovt uaktsomt å ta de med ut. Det er en del veskenapping og jeg var redd for det.

§ 23.1.2Står det at det erstattes max DKK 15000 pr gjenstand som er av edelt metall etc. Det står ikke noe om at hvis de er av høyere verdi vil de ikke bli erstattet. Derfor mener jeg fremdeles at jeg bør kunne få maxbeløpet i forsikringen for mine smykker.

Jeg ser også at de påpeker i sin konklusjon at siden jeg er flyvertinne og meget reisevandt burde jeg vite bedre enn å etterlate smykker av så stor verdi på et hotellrom og at jeg er ute i 5 timer.

Til det må jeg påpeke at jeg har jobbet som flyvertinne i 26 år og har aldri før verken hørt eller opplevd innbrudd på våre hotellrom. Det er derfor meget leit at det blir brukt mot meg at jeg er så reisevant.

Hotellpersonalet har jo alltid adgang til gjestenes rom, sånn vil det vel alltid være. Men siden forsikringsselskapet påpekte dette skrev hotellet en bekreftelse på at det var synlig innbrudd fra balkongen og at ingen har gått inn døren i det tidsrommet jeg var ute for å spise middag. Det er nå en gang sånn at man til tider forlater rommet sitt, og jeg syntes ikke 5 timer er en urimelig lang tid å være borte fra rommet, når man skal ut og spise. Jeg vet også at det var tilgang til safe på rommet, men som sagt er det få av oss som har brukt den da det er lett å glemme igjen noe der. Og som sagt det står ingen steder at verdisaker skal oppbevares i safe.

Jeg vil også påpeke at smykkene stod ikke fritt fremme i rommet - de var lagt ned i en 'pung' som igjen var lagt på bunnen av min veske som var lukket igjen.

6. 81.894

Jeg vil også opplyse at de andre som hadde innbrudd har fått erstatning for pc etc. og jeg syntes det derfor er meget merkelig at jeg ikke skal få erstatning fordi smykkene hadde for stor verdi."

Nævnet udtaler:

Selskabet har i sine forsikringsbetingelser forbeholdt sig fuldstændig ansvarsfrihed, hvis forsikringsbegivenheden er fremkaldt ved forsæt eller grov uagtsomhed.

Forsikringsbegivenheden er i dette tilfælde indbrudstyveri, hvor selskabet dog har begrænset sin risiko ved at betinge sig, at der skal være tegn på voldeligt opbrud, ligesom der er en beløbsmæssig begrænsning for smykker og totalt.

Nævnet har ikke grundlag for at fastslå, at klageren har udvist grov uagtsomhed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Chartis Europe S.A., skal anerkende, at klageren ikke har handlet groft uagtsomt, og skal genoptage sagsbehandlingen og udbetale klageren den erstatning, der tilkommer hende.

Poul Sørensen