Ankenævnet for Forsikring

900/12

Den 1. oktober 2012 blev i sag nr. 81.948:

xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for nogle ejendele, der er mistet under en ferierejse i Vietnam.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at genstandene er mistet ved et tyveri. Efter selskabets opfattelse er det mere sandsynligt, at genstandene er blevet tabt eller glemt.

Klageren anmeldte den 2/12 2011 pr. mail, at hun dagen forinden havde mistet nogle ejendele. Den 16/12 2011 modtog selskabet en udfyldt skadeanmeldelsesblanket, hvor klageren havde redegjort for det passerede således:

> "Torsdag den 1.december ankom jeg sammen med min familie fra Nordvietnam til Hanoi banegård ved 04.30-tiden med tog.
> Herfra tog vi en taxa til vores hotel. Det var en lille taxa, så vi havde en del bagage inde på sæderne. Min lille rygsæk var placeret ved gearstangen mellem taxachaufføren og et af mine familiemedlemmer på passagersædet.
> Da vi ankom til hotellet og kom op på værelset, opdagede jeg, at min 'vandtætte pose' med alle mine værdigenstande var væk.
> Jeg er sikker på, at jeg havde den med ud af toget, så jeg er ret sikker på, at taxachaufføren har stjålet den under kørslen.
>
> Tyveriet blev anmeldt til politiet samme dag, og Gouda Alarmcentral blev kontaktet, hvor jeg var i kontakt med … pr. mail."

2. 81.948

Af politirapport fra det vietnamesiske politi fremgår bl.a.:

> "1st of december 2011, 05.00am.
> We took a taxi from the trainstation to the hotel. My bag was beside the taxi driver and I think he stole a small bag with all my valuables - passport, camera, credit card, IPhone and IPod. When I arrived to the … hotel I opened my bag and found out that all my valuables was"

Selskabet afviste ved brev af 21/12 2011 at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke havde bevist, at ejendele var bortkommet ved et tyveri.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og anførte i brev af 27/12 2011 bl.a.:

> "Jeg har d. 22. december modtaget en afgørelse på min skadesag (dateret d. 21. december) og er ikke enig her i. Jeg har tydeligvis ikke forklaret hændelsesforløbet grundigt nok, så jeg tillader mig at sende supplerende oplysninger.
>
> Detaljeret hændelsesforløb:
> Torsdag d. 1. dec. tog jeg sammen med min familie en taxa fra banegården i Hanoi til vores hotel. Jeg satte mig som den første ind i taxaen på det midterste bagsæde. Taxachaufføren begyndte at hive i min lille rygsæk, hvori alle mine værdigenstande lå. Han ville sikkert være 'flink' at lægge den ved gearstangen, så der var bedre plads til resten af vores bagage. Jeg holdt fast i min taske og hev den tilbage. Sådan gjorde vi 3-4 gange, før det endte med, at tasken lå ved gearstangen. Jeg var alene i bilen, da 'kampen' om min rygsæk fandt sted, og jeg er derfor overbevist om, at var på dette tidspunkt, at mine værdigenstande blev frarøvet. Resten af turen havde jeg og et andet familiemedlem et skarpt øje på tasken og ingen af os fire tilstedeværende bemærkede noget usædvanligt.
>
> Inden jeg forlod toget, tjekkede jeg som det sidste, at alle mine værdigenstande var i min taske, hvilket de var. Da jeg, efter at have opholdt mig på hotellet i 5 min., fandt ud af, at mine værdigenstande var væk, fik jeg som et ekstra krydscheck en af hotellets ansatte til at køre mig ud til banegården. Toget var blevet låst af, så snart alle passagerer havde forladt det. Jeg fik adgang til den togvogn og den kupé, vi befandt os i på hele togturen og kunne konstatere, hvad jeg i forvejen var sikker på, at mine værdigenstande ikke var efterladt i kupéen.
>
> Ligeledes skal jeg gøre opmærksom på, at der er lavet en politirapport på tyveriet af mine værdigenstande, som jeg også havde vedlagt som bilag til min skadesanmeldelse.
>
> Ud fra ovenstående mener jeg at være dækningsberettiget af forsikringsbetingelserne beskrevet i § 814, 20 under personlige ejendele, idet bagagen har været under effektivt opsyn."

Selskabet fastholdt ved brev af 3/1 2012 sin afgørelse. Herefter anførte klageren i brev af 10/1 2012 bl.a.:

> "Jeg henviser til korrespondance i sagen og skal vedgå, at min fremstilling af hændelsesforløbet kan forekomme uskarp og uklar. Men for mig er sagen helt præcis og krystalklar, og det er mig derfor magtpåliggende at fremstille forløbet på ny:
>
> Jeg rejser med nattog fra Sapa til Hanoi den 1. december 2011 i sovevogn med mine tre rejsefæller (familie). Vi ankommer til Hanoi banegård kl. 05.00 Det sidste jeg gør, inden jeg for-

lader kupéen, er at checke, at jeg har alle mine personlige ejendele i den gule pose. Det har jeg - jeg placerer den i min Haglöf rygsæk, som jeg lukker og placerer på maven med remmene over skuldrene, min rejserygsæk placerer jeg på ryggen ligeledes med remmene over skuldrene. Jeg har således frit udsyn over min Haglöf rygsæk og begge arme fri. Ingen personer - udover mine tre familiemedlemmer er i min nærhed de ca. 300 m fra perron til taxi holdeplads.

Vi finder en lille taxi - med taxameter skilt og aftaler pris på forhånd. Jeg lægger som den første min rygsæk i bagagerummet og stiger ind på taxiens bagsæde og placerer mig midt for.
Jeg er fuldstændig sikker på, at jeg har alle mine ejendele på dette tidspunkt.
Samtidig placerer mine tre rejsefæller deres bagage i bagagerummet - det tager lidt tid, da pladsen er trang. Inde i taxien insisterer taxichaufføren som tidligere beskrevet på, at min Haglöf rygsæk skal placeres imellem de to forsæder, vi strides og rykker begge i tasken, og det ender som bekendt med, at rygsækken lander foran med bunden pegende mod bagsædet.

Der er for mig at se, ingen tvivl om at det er under selve 'kampen', at chaufføren har fjernet 'den gule pose'.

Jeg er utryg ved placeringen, og da min medpassager på forsædet stiger ind, beder jeg ham holde øje med chaufføren under kørslen samtidig med, at jeg selv observerer fra bagsædet. Vi kan intet unormalt konstatere under kørslen, og jeg beroliger mig selv med, at min uro muligvis er overreageret.
Ved ankomsten til hotel … checker jeg straks Haglöf rygsækken og må desværre konstatere, at 'den gule pose' er væk.
Nærmest i panik får jeg straks en natportier til at køre mig på sin scooter til banegården for at checke, om posen skulle være glemt i kupéen. Toget er aflåst, men vi får organiseret, at det åbnes. Jeg checker kupéen og må - hvad jeg egentlig godt vidste - konstatere, at der ikke var nogen gul pose.
Tilbage på hotellet får jeg ved direktørens hjælp styr på politianmeldelse og fra hotellets side bliver der gjort opmærksom på, at uærlige taxichauffører og tricktyverier desværre er et problem i Hanoi.

Jeg mener at have udvist ansvarlig adfærd. Selv om det er korrekt, at hverken jeg eller mine rejsefæller direkte har set, at 'den gule pose' er blevet taget ud af min Haglöf rygsæk - selv om vi ikke har set nogen løbe væk med den - selv om jeg ikke er blevet slået eller kan fremvise anden ubehagelig 'dokumentation'.

Men det er vel også essensen i et tricktyveri, som jeg er overbevist om, at jeg har været udsat for."

Henvendelsen førte ikke til en ændring af selskabets afgørelse. Sagen er herefter indbragt for nævnet.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"Mine formuleringer som lægmand - både i politianmeldelsen og over for Gouda - kan have bidraget til Goudas afvisning, men jeg er 100 % overbevist om, at tyveriet skete i taxaen, hvilket jeg naturligvis skulle have formuleret mere præcist. Fra hotellets side blev jeg gjort

opmærksom på, at uærlige taxichauffører og tricktyverier desværre er et problem i Hanoi. Hotel direktøren … kontakter jeg gerne for bekræftelse af hele hændelsesforløbet fra tyveriets opdagelse til vores afrejse, hvis dette kan bidrage til sagens afklaring."

Selskabet har over for nævnet ved brev af 10/2 2012 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**Konklusion:**
Det er vores opfattelse, at hændelsen ikke er omfattet af den etablerede forsikring, da [klageren] ikke har sandsynliggjort, at der er sket et tyveri under taxakørslen. De mistede genstande kan mere sandsynligt være tabt eller glemt i forbindelse med ind- og udstigning eller ved ankomst til hotellet.

[Klageren] angiver i den oprindelige skadeanmeldelse, at hun 'er ret sikker på, at taxachaufføren har stjålet den (posen) under kørslen'. Senere præciseres denne beskrivelse til, at chaufføren må have taget posen ud af rygsækken under 'kampen' om rygsækkens placering ved påbegyndelsen af taxaturen.

Det er vores vurdering, at [klageren] ikke har sandsynliggjort, at posen er bortkommet ved tyveri i taxaen.

Baggrunden for denne vurdering er, at vi må formode at [klageren] i 'kampen' om placeringen af rygsækken, har haft sin fulde opmærksomhed rettet i mod rygsækken og derfor ville have bemærket, hvis chaufføren havde åbnet rygsækken og taget posen med div. værdigenstande ud.

Vi mener heller ikke et tyveri kan have fundet sted under selve kørslen, da [klageren], ifølge egen beskrivelse, var ekstra opmærksom på rygsækken pga. af ovennævnte episode, og derfor holdt et skarp øje med rygsækken fra bagsædet, ligesom et familiemedlem på passagersædet ligeledes holdt øje.

Det anses derfor usandsynligt, at en chauffør imens han kører bil ville kunne åbne en rygsæk, tage en pose, vis tilstedeværelse han i øvrigt ikke kunne have kendskab til, og derefter skjule den i en relativ lille taxa uden at mindst to meget opmærksomme passagerer ville opdage det. I den forbindelse tages der ligeledes højde for, at posen må have været af en vis størrelse, når den indeholdt både IPhone, IPod, kamera, pas og pung.

Det forhold, at [klageren] som det første, efter at have opdaget at posen manglede i hendes rygsæk, kørte tilbage til togstationen for at tjekke om posen kunne have været glemt i togvognen, bestyrker vores vurdering af, at posen mere sandsynligt kan have været tabt under udstigning af tog, indstigning i taxa eller i forbindelse med check-in på hotellet.

Vi henviser således til forsikringsbetingelserne nr. 814 punkt 20.3.b, hvor det fremgår, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande. Ligeledes henvises til dansk forsikringsret, ifølge hvilken sikrede skal kunne dokumentere, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**20 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)**
…

5. 81.948

20.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen
Rejseforsikringen dækker
a) økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af dine personlige ejendele,
b) bortkomst af indskrevet bagage,
c) selvrisiko samt bonustab ved en dækningsberettiget *skade,* der ligeledes er dækket af din indboforsikring, med op til 3.000 kr.

...
20.3 Rejseforsikringen dækker ikke
…
b) glemte, tabte eller forlagte genstande,"

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, navnlig med henvisning til klagerens første fremstilling af det passerede, at hun ikke med den fornødne sikkerhed har sandsynliggjort, at genstandene er mistet ved tyveri. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen får ikke medhold.

Poul Sørensen