Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 3. oktober 2012 blev i sag nr. 82.414:

xxxxx xxxxx
xxxx xxxxx xxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for diverse udgifter i forbindelse med, at hendes pas bortkom.

Det fremgår af sagen, at klageren under en rejse i Mexico den 7/1 2012 fremviste sit pas i forbindelse med valutaveksling i en forretning. Efter at være kommet tilbage på sit hotel konstaterede hun, at passet manglede. Hendes hjemrejse blev som følge heraf udsat, og hun har efterfølgende anmodet selskabet om dækning af omkostningerne til midlertidigt pas, ændring af flybillet, overnatninger samt diverse øvrige udgifter. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg [klageren] har været i Mexico i juli måned. Jeg fik stjålet mit pas. Jeg havde selv en formodning om at den exchangebutik jeg var hos ikke havde afleveret det til mig. Efter jeg var i Exchange butikken med mexicansk politi. Så havde de bekræftet at passet var blevet afleveret til mig, så jeg må have fået stjålet det den dag, uden jeg havde opdaget det. Men jeg er meget glemsom, så derfor kunne jeg ikke huske at de havde afleveret det til mig, butikken har som sagt bekræftet at de har afleveret det til mig. Så mit pas er stjålet og jeg kan simpelthen ikke forstå hvorfor Europæiske ikke har hjulpet mig.
> …
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Jeg vil gerne have at Europæiske dækker de ting jeg har betalt i Mexico og her for mit stjålne pas og alt det der er forbundet med den her sag, såsom overnatning og transport pga. det, som det (Europæiske) har aftalt med mig eller (deres kunde) før man tager af sted!"

Selskabet har i brev af 6/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
Klager har tegnet en Årsrejseforsikring Verden hos ER på Internettet med dækning fra den 14. december 2011. Betingelserne for forsikringen er vedlagt som bilag ...

Klager afrejser den 14. december 2011 til Mexico. Klager har planmæssig hjemkomst den 9. januar 2012.

Klager mister den 7. januar 2012 sit pas i en exchangebutik, og må som følge heraf forlænge sit ophold i Mexico City og ændre sin hjemrejsebillet to gange.

Nedenfor vil ER opridse de punkter i sagsforløbet, der, efter ER's opfattelse, har betydning i relation til klagers anke:

24. februar 2012
ER modtager anmeldelse af sagen fra klager, inklusiv bilag (bilag …).

Det fremgår af skadeanmeldelsen, at klager den 7. januar 2012 fik stjålet sit pas i en exchangebutik.

Klager har bl.a. vedlagt en forklaring, hvoraf det fremgår, at klager i forbindelse med valutaveksling skulle vise sit pas. Da klager kommer tilbage på hotellet kommer hun i tanke om, at hun ikke havde fået passet med sig tilbage fra butikken. Klager tager derfor tilbage til exchangebutikken, som imidlertid ikke har passet. Klager anmelder derefter sagen til politiet (bilag …).

12. marts 2012
ER afviser dækning af klagers midlertidige pas, ændring af flybilletter, overnatning, transport: til ambassade og politiet, fortæring samt nyt pas med henvisning til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande (bilag …).

14. marts 2012
Klager ringer til ER, da hun ikke tilfreds med afvisningen. Sagsbehandleren (…) hos ER oplyser, at sagen er behandlet korrekt i henhold til betingelserne. … oplyser klager, at hun er velkommen til at indsende en skriftlig klage, hvorefter sagen vil blive revurderet.

22. marts 2012
ER modtager forsikringstagers klage (bilag …).

Klagen er skrevet af …, som oplyser, at hun har oversat og hjulpet forsikringstager i forbindelse med anmeldelse til ER. Det fremgår af klagen, at forsikringstager afleverer sit pas hos exchangebutikken, og opdager først, da hun er tilbage på hotellet, at hun ikke har passet med. Ifølge politiet har personalet i exchangebutikken afleveret passet tilbage til klager. Dette kan klager imidlertid ikke selv huske.
Ifølge … er klager meget glemsom, og om passet er mistet fra exchangebutikken på vej til hotellet eller stjålet vides ikke.

3. 82.414

26. marts 2012
ER fastholder afvisningen med henvisning til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte, forlagte genstande. ER finder desuden ikke, at klager har sandsynliggjort, at passet er blevet stjålet (bilag …).

Klagers påstand:
Klager mener, at ER skal dække klagers udgifter til midlertidigt pas, ændring af flybilletter, overnatning, transport til ambassade og politiet, fortæring samt nyt pas i forbindelse med hendes stjålne pas i Mexico.

ER's afgørelse:
ER finder ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er tale om tyveri.

Af punkt 10. a) *Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?* fremgår det, at

'Rejseforsikringen dækker al form for tyveri og beskadigelse af billetter, pas og kredit-/hævekort'

Af punkt 10.4 a) *Undtagelser* fremgår det, at

'Rejseforsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande' Af punkt 10.4 c) *Undtagelser* fremgår det endvidere, at

'Rejseforsikringen dækker ikke tyveri af genstande, der er uden effektivt opsyn. Du må ikke forlade genstande, heller ikke for kortere tid, såfremt de ikke er låst inde i feriebolig, motorkøretøj, campingvogn el. lign.'

Af skadeanmeldelsen fremgår det, at klager fik stjålet sit pas i en exchangebutik.

Af forklaringen vedlagt skadeanmeldelsen fremgår det imidlertid, at klager først, da hun kommer tilbage på hotellet, kommer i tanke om, at hun mangler af få passet med sig tilbage fra exchangebutikken.

Klager henvender sig derefter til politiet. Ifølge forklaringen af den 22. marts 2012 har politiet oplyst, at personalet i exchangebutikken har givet klager sit pas tilbage.

Af forklaringen af den 22. marts 2012 fremsættes en formodning om, at klager ikke har fået sit pas tilbage fra exchangebutikken. Til støtte herfor anføres det, at klager ikke kan huske at have fået passet tilbage fra butikken. Endvidere forklares, at klager enten har mistet det på vej fra exchangebutikken til hotellet eller har fået passet stjålet.

Ifølge politirapporten er klagers forklaring: *'I forgot to get back my passport. When I come back to ask for my passport they say they do not have it so I want to report the lost of my passport'.* I tråd med ovenstående fremgår det, at passet er anmeldt mistet til politiet og dermed ikke stjålet.

Af både klage til ER den 22. marts 2012 samt klageskema til Ankenævnet anføres det, at klager er meget glemsom, og derfor ikke kan huske om exchangebutikken har afleveret passet til klager eller ej.

På baggrund af ovenstående finder ER således ikke, at klager kan sandsynliggøre, at der er tale om et stjålet pas.

Forsikringen dækker, jævnfør ovenstående, ikke glemte, tabte og forlagte genstande. Forsikringen dækker heller ikke tyveri af genstande uden effektivt opsyn. Det vil sige, at hvis passet er glemt i exchangebutikken og efterfølgende blevet stjålet, vil dette tyveri ikke være omfattet af rejseforsikringen.

ER fastholder således afvisningen af klagers krav, jf. ER's breve af den 12. marts 2012 og den 26. marts 2012.

Konklusion:
Klager konstaterer den 7. januar 2012, efter at være vendt tilbage til hotellet, at passet, som blev benyttet i forbindelse med valutaomveksling, mangler.

ER finder ikke grund til at betvivle politiets forklaring om, at exchangebutikken skulle have returneret klagers pas.

ER finder det således ikke sandsynliggjort, at passet er stjålet fra klager. ER lægger vægt på klagers gentagne forklaring om, at passet i første omgang er glemt i exchangebutikken. ER har undtaget glemte genstande, uanset grunden hertil.

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

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke bevist, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende tyveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson