Ankenævnet for Forsikring

933/14

Den 17. februar 2014 blev i sag nr. 84.634:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af en rejse-trolley med indhold i Grækenland.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning bl.a. med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 20/6 2013 kræver klageren, at selskabet skal anerkende, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af hans rejse-trolley med indhold, og at selskabet derfor skal udbetale erstatning.

Dertil har selskabet i brev af 19/7 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

> "**Den 24. januar 2013**
> ER modtager en skadeanmeldelse hvor klager oplyser, at han har været udsat for tyveri under en rejse til Athen. Det oplyses, at klager rejste til Athen 14/1 2013 med planmæssig hjemrejse 18/1 2013. Klagers formål med rejsen var, at besøge sin datter, som bor med hans ekskone i Athen.
>
> På skadeanmeldelsen oplyser klager følgende omkring hvordan tyveriet skete:
>
> 'Stiger ud af en taxa ved metrostation og betaler. Bliver derefter tiltalt af en dame som vil hjælpes på et kort over Athen, efter mislykket kommunikation mangler min ene taske.'
>
> Klager angiver følgende krav:

2. 84.634

- Gaver Krav: DKK 1.409,75
- Tøj + sko Krav: DKK 6.528,05
- Toilettaske + indhold Krav: DKK 1.500,00
- Vinterjakke Krav: DKK 2.800,00
- Sko Krav: DKK 1.200,00
- Strømper, underbukser, skjorter, tørklæder etc. Krav: DKK 3.500,00
- Taske Krav: DKK 2.100,00

På skadeanmeldelsen angiver klager et samlet krav på DKK 19.037,80

...

Den 31. januar 2013

ER modtager en politirapport samt kvitteringer.

Klager indsender kvitteringer for følgende genstande:

- Pigefrakke, polo samt striktrøje DKK 2.100,00
- Bukser DKK 560,00
- Jeans DKK 989,10
- Kvittering fra butik 'Hooha' DKK 480,00
- 2 kalendere, 1 spil DKK 459,85
- Farveblyanter, penalhus, spil DKK 439,90
- Kvittering fra butik 'Molecule' DKK 250,00
- Bukser DKK 699,95
- Jeans DKK 1.099,00
- Trøje DKK 350,00
- Kids House (EUR 68,00) DKK 507,17

Der er indsendt kvitteringer for i alt DKK 7.934,97.

...

Den 20. februar 2013

Klager sender en mail til ER, hvori han oplyser, at der ligeledes var et par Police solbriller i tasken, som han har glemt at angive som stjålne på sin skadeanmeldelse. Værdi DKK 700,00 - der medsendes ikke kvittering.

Den 21. februar 2013

Klager bliver bedt om at indsende den originale politirapport, da den modtagne kopi er utydelig.

Samtidig bliver SB opmærksom på, at klager ligeledes har anmeldt en tyverisag til ER i 2009, hvor klager anmeldte, at han havde fået stjålet sin taske fra en bus i Grækenland. Her anmeldte klager et samlet krav på DKK 17.568,00 for diverse beklædningsgenstande, briller og en taske.

...

Den 25. februar 2013

ER modtager en oversættelse af politirapporten fra vores kontor på Cypern. I politirapporten står følgende:

'We herewith certify that 18-01-2013 at 13.20 pm presented himself to our department the Danish citizen, Mr. …, son of … and …, born the … from Copenhagen, Denmark address … and stated that the 18.01.2013 at 09.15 he lost one blue bag containing his identity card and clothes.

After research from our department it could not be established either the time or the place of the loss, neither any found identity card was presented to our department.

Mr. … has asked for this certificate to replace his identity card.'

Kopi af oversættelsen er vedlagt som bilag ...

Det fremgår af politirapporten, at klager har mistet sin blå taske indeholdende tøj samt identitetskort. Det oplyses yderligere i rapporten, at politiet ikke kunne verificere hvor eller hvornår klager havde mistet bagagen, og at de forsvundne identitetskort ikke var blevet indleveret til politiet i Grækenland.

Samme dag sender SB sagen til vores eksterne taksator ... (i det følgende kaldet ...) og beder ham undersøge sagen nærmere.
...
Den 25/3 2013.
ER modtager en skriftlig undersøgelsesrapport fra [selskabets eksterne taksator].

[Selskabets eksterne taksator] har haft en telefonisk samtale med klager og har indledningsvist bedt klager redegøre for, hvorledes tyveriet skete.

Klager har oplyst, at tyveriet skete den 18/1 2013 ved metrostationen 'Petrupoli', da han var ved at betale en taxachauffør.

Klager oplyser, at han stod ud af taxaen, chaufføren åbnede bagagerummet inde fra bilen, (uden at stige ud) klager tog sin trolley kuffert, og sin håndtaske han havde haft hos sig på passagersædet i taxaen, og ville betale taxachaufføren.

Her stod han på gaden ud for taxaens venstre fordør og ville betale chaufføren gennem det åbne sidevindue. Taxaen var parkeret ind mod et fortov.

Idet klager skulle betale chaufføren blev han 'kontaktet af nogle mennesker, der forviste et citymap over Athen' og klager formodede de spurgte om vej.

De talte ikke græsk eller engelsk, så klager meddelte han ikke forstod, hvad de spurgte ham om.

Da klager vender sig om, opdager han at hans trolley er væk. Klager har intet bemærket og han kan ikke se nogen i nærheden med hans kuffert.

Klager oplyser, at han havde sin håndtaske placeret på gaden, mellem hans ben, mens hans trolleykuffert var placeret under 50 cm fra hans højre ben.
Klager havde spurgt taxachaufføren om han havde bemærket tyveriet, hvilket han ikke havde. Denne forlod i øvrigt ikke taxaen, selvom hans kunde netop var blevet bestjålet.

Efter tyveriet oplyser klager, at han var taget til en nærliggende politistation, hvor de midlertidigt ikke kunne optage en politirapport, idet der ikke var engelsktalende personale tilstede. Herefter tog klager til lufthavnen, hvor han anmeldte tyveriet til politiet i lufthavnen. Klager oplyser, at politiet i lufthavnen ikke kunne modtage en anmeldelse vedrørende tyveri, men at politiet kun kunne optage en anmeldelse vedrørende mistede effekter.

[Selskabets eksterne taksator] har yderligere forbeholdt klager, at der er en stor uoverensstemmelse mellem hans krav og de indsendte kvitteringer og bedt ham redegøre for de mistede genstande.

4. 84.634

Klager oplyser, at den stjålne trolley var ca. 50-60 cm høj og oplyser i samtalen med [selskabets eksterne taksator], at trolleyen indeholdt:

3-4 par bukser
3 skjorter
2 T-shirts
2 striktrøjer
1 blazer
1 herrevinterfrakke
1 par Nike sportssko
Undertøj
Strømper
Toilettaske
Spil
Farveblyanter

Herefter gennemgår [selskabets eksterne taksator] de indsendte kvitteringer med klager en for en. Af kvitteringen fra 'Fred and the Legends' fremgår en pige frakke til DKK 2.300,00. Klager oplyser midlertidigt i samtalen med [selskabets eksterne taksator], at denne frakke ikke er mistet - der er tale om en misforståelse. Den var en gave til hans ekskone, og den er ikke mistet.

Adspurgt hvorfor klager i så fald indsendte kvitteringen på den, oplyste klager, at han fandt en stak kvitteringer, som han indsendte, som dokumentation. [Selskabets eksterne taksator] gjorde herefter klager opmærksom på, at de indsendte kvitteringer skal stemme overens med de mistede genstande.
Klager oplyser, at den frakke der er mistet tilhører hans datter, og var indkøbt samme dag, som trolleyen forsvandt. Frakken var købt i Kids House i Athen til EUR 68,00.

Klager har på sin anmeldelse angivet et krav for 'gaver', som ikke er nærmere specificeret. Klager oplyser i sin samtale med [selskabets eksterne taksator], at det drejede sig om jule-/fødselsdagsgaver til hans datter.

I klagers samtale med [selskabets eksterne taksator], oplyser klager en række nye krav - bl.a. en Donna Karan blazer til DKK 3.000,00. Der er store uoverensstemmelser i klagers mellem klagers indsendte krav, de kvitteringer ER har modtaget samt de oplysninger han har givet til [selskabets eksterne taksator].

Fordelingen er som følger:

Skadeanmeldelse - krav:		Modtagne kvitteringer:	Krav oplyst ved samtale med [selskabets eksterne taksator]
Gaver:	1409,75	Spil/farver/pigefrakke: Kr.1409,75	Udspecificeret
Tøj+Sko	6528,05	1 polo, 2 strik, 4 buks Kr. 5.387,75	Udspecificeret
Toilettaske	1500,00		1 stk. eau de toilette 'Bulvgari', Skraber, div., samt tasken.
Vinterjakke	Kr. 2800,00		Ralph Lauren

			Dunjakke
Sko	Kr. 1200,00		Nike Sports Sko
Strømper, underbukser, skjorter tørklæde etc.	Kr. ca. 3500,00	2 underbuks, 1 skjorte Kr.: 653,00	Ikke to skjorter. Suppleret med kashmir tørklæde. % pris
Taske	Kr. 2100,00		Udspecificeret
			'Police' solbriller Kr. 7-800,00
			'Donna Karen' Blazer ca. kr. 3.000,00

Den 8/4 2013.
ER modtager svar på sin henvendelse til Tjenestemændenes Forsikring. Klager har anmeldt et tyveri til Tjenestemændenes Forsikring, der skete 2/6 2012. Det fremgår af den fremsendte sag, at klager har fået stjålet sin taske i et S-tog og anmelder og har et samlet krav på ca. DKK 37.000,00. Grundet mangel på dokumentation udbetaler Tjenestemændenes Forsikring en skønsmæssig erstatning på ca. 1/3 af det anmeldte krav.

Den 9/4 2013
ER sender et brev til klager hvori klager oplyses, at ER ikke kan imødekomme hans krav. Yderligere oplyses klager, at ER ikke længere ønsker, at etablere forsikring for klager.

ER's afgørelse
Efter at have gennemgået sagen afviser ER hele kravet med henvisning til, at ER ikke finder hændelsesforløbet omkring tyveriet sandsynliggjort, og sekundært kan klager ikke sandsynliggøre sit krav.

Klager har med sin forklaring omkring tyveriet ikke tydeliggjort, hvorledes hans trolley kunne blive stjålet, uden klager bemærkede tyveriet i forhold til klagers placering på kørebanen samt det meget korte tidsforløb, fra klager fik henledt sin opmærksomhed, til han opdagede hans kuffert var væk, men uden klager eller taxachaufføren kunne se nogle personer med trolleyen.

Det fremgår yderligere, af den indsendte rapport fra politiet i Grækenland, at klager mistede sin trolley og at tidspunkt samt sted herfor ikke er politiet bekendt. Dette afviger fra klagers egen forklaring omkring tid og sted for tyveriet. Yderligere finder ER klagers påstand om, at politiet i lufthavnen kun kunne optage en rapport over mistede effekter mærkværdig.

Derudover er der store uoverensstemmelser vedrørende de krav, klager har oplyst på skadeanmeldelsen, de indsendte kvitteringer samt de krav/den redegørelse klager har oplyst til [selskabets eksterne taksator].

Klager har fremsat et krav på ca. DKK 20.000,00, men har ikke kunne dokumentere dette krav via kvitteringer. Der er indsendt kvitteringer for diverse genstande for ca. DKK 7.510,00.

Efter klagers samtale med [selskabets eksterne taksator] står det midlertidigt klart, at ikke alle de genstande, der er indsendt kvitteringer for, var i den forsvundne trolley.

Ligeledes finder vi det mærkværdigt, at klager ikke er i stand til at dokumentere sit krav, idet klager har haft lignende skader i 2009 samt 2012. Her har klager ligeledes anmeldt en stjålet

taske/kuffert til henholdsvis ER i 2009 samt til Tjenestemændenes Forsikring i 2012. I begge sager har klager ikke været i stand til, at dokumentere sit krav via kvitteringer eller kontoudtog og selskaberne har derfor kun udbetalt en skønsmæssig erstatning i begge sager.
Idet klager har anmeldt lignende skader før, burde klager være opmærksom på, at han skal kunne dokumentere sit krav.

Klager oplyser, at den forsvundne trolley var ca. 50 - 60 cm høj, hvilket svarer til en lille eller medium trolley. Typiske mål, såfremt trolleyen er 50-60 cm hø, er 55x40x23 cm eller 66x47x25 cm.
ER finder det ikke sandsynligt, at klager kunne medbringe den mængde tøj, toiletsager, sko, spil, farveblyanter m.m. i en trolley af den størrelse uanfægtet hvilken af de to typer trolleyer, der er tale om.

Klager anmelder ligeledes et krav vedrørende en række gaver han har medbragt til datteren i Grækenland. ER finder det ikke sandsynligt, at klager skulle have medbragt gaver til sin datter, der bor i Grækenland, for at tage dem med tilbage til Danmark igen.

Konklusion
På baggrund af sagens oplysninger, sammenholdt med ERs taksators undersøgelsesrapport kan ER ikke imødekomme klagers krav, idet det er ERs opfattelse, at klager ikke har et berettiget krav.

ER finder klagers anmeldelse, den indsendte dokumentation samt forklaring utroværdig, og ER fastholder derfor sin afvisning af klagers krav."

Klageren er ved brev af 22/7 2013 blevet bedt om at kommentere selskabets redegørelse. Nævnets sekretariat har ikke modtaget kommentarer fra klageren til selskabets redegørelse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**28 Bagage**

28.0 Forsikringssum - DKK 10.000

28.1 Hvem dækkes udgifter for?
Dækningen erstatter dine udgifter.

28.2 Hvilke genstande er omfattet af rejseforsikringen?
Rejseforsikringen omfatter de genstande, du medbringer på rejsen eller køber på opholdsstedet. Dækning for rede penge, værdipapirer og rejsechecks er begrænset - se pkt. 28).

28.3 Hvilke genstande er ikke omfattet af rejseforsikringen?
Rejseforsikringen omfatter ikke
a) billetter, pas og kredit-/hævekort. Se under dækning 10 Billetter, pas og kreditkort,
b) genstande, der bruges i erhvervsmæssigt henseende,

b2) ved bagage der ikke er indskrevet ved f.eks. transport med tog eller bus, under alle omstændigheder med maximalt DKK 5.000 for bortkomst af bagage,
c) en selvrisiko samt bonustab ved en dækningsberettiget skade, der ligeledes er dækket af din indboforsikring.

28.4 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker
a) al form for tyveri og beskadigelse,
b1) Ved transport med fly, bortkomst af indskreven bagage - bagage anses først for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgning er stoppet og bagagen ikke er fundet.
b2) ved bagage der ikke er indskrevet ved f.eks. transport med tog eller bus, under alle omstændigheder med maximalt DKK 5.000 for bortkomst af bagage.
c) en selvrisiko samt bonustab ved en dækningsberettiget skade, der ligeledes er dækket af din indboforsikring."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag – herunder en række kopier af kvitteringer.

Nævnet udtaler:
Indledningsvist bemærker nævnet, at det påhviler klageren at bevise rigtigheden og størrelsen af et fremsat erstatningskrav.

Klageren har anmeldt, at han ved udstigning af en taxa har fået stjålet en rejse-trolley og kræver ca. 19.000 kr. i erstatning. Selskabet har bl.a. oplyst, at han i henholdsvis 2009 og 2012 har anmeldt 2 lignende kuffert-tyverier. Selskabet har endvidere bl.a. påpeget, at der er flere mærkværdige omstændigheder i sagen, herunder at selve hændelsesforløbet omkring tyveriet ikke er sandsynliggjort, at der er uoverensstemmelser mellem det anmeldte krav og de fremlagte kvitteringer, at der er et misforhold mellem den stjålne rejse-trolleys beskedne størrelse og dens indhold, samt at det er usandsynligt, at klageren skulle have medbragt gaver til sin datter i udlandet, som han tager med tilbage til Danmark.

På den således foreliggende baggrund kan nævnet efter en samlet vurdering af sagen ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning til klageren.

8. 84.634

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen