Ankenævnet for Forsikring

Den 17. november 2014 blev i sag nr. 86082:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af bagage.

Selskabet har afvist at dække et anmeldt tyveri af en duffel bag, der indeholdt bagage for ca. 16.500 kr., med henvisning til, at klageren har handlet groft uagtsomt. Selskabet henviser til, at klageren forlod tasken i ca. 45 minutter, mens den stod i en bemandet hotelreception.

I sin klage til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "Den 17/1 2014 ankommer jeg til ... Resort (herefter ...) på øen ... i Thailand. Jeg er på vej hjem til Danmark efter at have læst et semester på ... University i ... og skal holde ferie på et par thailandske øer, inden jeg vender hjem. På grund af det lange studieophold medbringer jeg i alt 3 stykker bagage: en skuldertaske som håndbagage, en Tommy Hilfiger Rolling Duffel Bag - den stjålen bagage - samt en større Samsonite Duffel Bag. De 2 sidstnævnte udgjorde det for at være mine 'kufferter'. Den stjålne kuffert, Tommy Hilfiger Rolling Duffel Bags, størrelse og udseende fremgår af bilag 1. Duffel Bags i varierende størrelse må betegnes som en helt almindelig type 'kuffert' og kan ikke siges at være mere 'tyveritiltrækkende' end andre typer kufferter i varierende størrelse.
>
> Turister, der ankommer med båd til ..., bliver af shuttle busser eller taxa kørt til ... [resortet], der i 'gadeplan' har en reception (modtagerreceptionen), hvis funktion er at tage imod gæsterne, deres bagage, sørge for transport videre rundt på øen osv. Desuden viser personalet i modtagerreceptionen gæsterne ned til [resortets] hovedreception, hvor man kan forhøre sig om ledige værelser, og hvor den endelige indlogering foregår. Er der ikke ledige værelser på [resortet], har [resortet] et andet hotel længere nede af skrænten mod vandet. Det hotel samt

et par andre hoteller nede af skrænten kan kun nås via et stisystem, hvorfor ankomne turister opfordres af [resortet] til at deponere deres bagage hos dem (modtagerreceptionen), indtil man har fået et hotelværelse. Personalet i modtagerreceptionen gjorde det helt klart for mig og de andre gæster, der ankom med samme shuttle bus, at man trygt kunne overdrage sin bagage i deres varetægt, da der var personale (2 personer) til at overvåge kufferter og tasker. De andre gæster, som ankom sammen med mig, efterlod ligeledes deres bagage.

Jeg har således på [resortets] **opfordring** og i **god tro** blot deponeret min bagage (2 Duffel Bags) på et af [resortets] **anvist, tilhørende og bemandet sted.** Jeg mener derfor **ikke,** at Gouda kan gøre gældende, at min bagage - herunder den stjålne Duffel Bag - har været 'uden effektivt opsyn'.
...
Gouda har ligeledes afvist erstatning med påstand om, at jeg har handlet 'groft uagtsomt', når jeg i [resortets] varetægt har ladet min bagage opbevare med, hvad Gouda betegner som 'tyveritiltrækkende' indhold. Men hvad der præcist har været i min bagage, kan **ingen** andre end jeg jo vide på forhånd. Den stjålne Duffel Bag kunne lige så godt have været fuld af vasketøj. Jeg er derfor også uenig i dette argument for at afvise sagen.
Når alt kommer til alt, syntes jeg, at jeg blot har handlet, som man kunne forvente i den pågældende situation og på det pågældende sted og som nævnt ovenfor, gjorde de andre gæster præcist det samme.

Jeg finder det også irrelevant, at Gouda fremhæver situationer, hvor der hensættes kufferter i hotellets lobby/reception, når der er tale om ikke 'tyvetækkeligt' indhold. I mit tilfælde er der som nævnt tale om et til formålet anvist og bemandet sted på [resortet], hvor [resortet] opfordrer deres gæster til at deponere bagage. 'Tyvetækkeligt' indhold fremgår desuden ikke af hverken bagagens udseende, størrelse eller vægt.

Gouda hævder desuden, at den stjålne Duffel Bag må betegnes som håndbagage, men dette er ikke tilfældet. Den stjålne bagage udgjorde en ekstra kuffert nødvendiggjort af et længerevarende ophold (5 måneder) i udlandet, som beskrevet indledningsvis. Den håndbagage jeg havde - nemlig skuldertasken - havde jeg på mig hele tiden.

I sin afvisning fremhæver Gouda også at stedet, hvor [resortet] opfordrer sine gæster til at opbevare bagage var ud til vejen og tilsyneladende har adgangsmulighed for alle. Det sidste er en påstand, som Gouda ikke har belæg for, og det er ligeledes irrelevant, når der er ansat personale til at bevogte og passe på bagagen.

Når alt kommer til alt, mener jeg, at jeg blot har handlet, som man kunne forvente i den pågældende situation og på det pågældende sted og som nævnt ovenfor, gjorde de andre ankomne gæster præcist det samme.

Jeg har i min klage til Gouda fremhævet 2 tidligere afgørelser i Ankenævnet for Forsikring, som jeg mener, man kan sammenligne med min sag, nemlig afgørelse 73.265 og 73.765. Det er imidlertid Goudas påstand, at min sag minder mere om afgørelse 73.007. Dette er jeg uenig i af den årsag, at der i denne sag ikke er tale om **organiseret opbevaringsforhold,** som det er tilfældet på [resortet]. Endvidere er der tale om en lille kamerataske, som det er forholdsvis nemt at stjæle og ubemærket slippe af sted med. Det forekommer mig derfor, at klager i den pågældende sag ikke har handlet, som man kunne forvente i den givne situation til forskel fra, at jeg har handlet i god tro og ud fra hotellets anvisninger, hvorfor man ikke kunne forvente, at jeg handlede anderledes i min situation."

3. 86082

Ved brev af 10/6 2014 har selskabet hertil blandt andet bemærket:

"Den 4. februar 2014 modtog vi forsikredes skadeanmeldelse. (bilag 3) Af denne fremgik det, at forsikrede [klageren] den 18. januar 2014 var ankommet til ... Resort med henblik på at bo der. Forsikrede forklarede, at han og kæresten ved ankomsten var blevet bedt om at efterlade bagagen hos en ansat, som efter sigende ville passe på deres ting, mens de skulle gå længere ind på resortet, hvor receptionen lå. Da de senere kom tilbage var forsikredes 'duffle bag' (se bilag 6, billede 5) væk, og de ansatte påstod, at de intet havde set.

Indholdet af duffle bagen bestod i henhold til skadeanmeldelsen af: 2 ure, solbriller, pas, tørklæde, computeroplader, bælte, bog, barbermaskine, kamera, badebukser, hættetrøje og både thailandske og kinesiske kontanter for næsten kr. 4.000. I alt var der i henhold til forsikrede værdier for kr. 16.485 i den forholdsvis lille og antageligt lette taske. (bilag 3)

I mail af den 6. februar 2014 (bilag 4) stillede vi forsikrede nogle uddybende spørgsmål til hændelsen: *Hvor præcis efterlod I tasken? Stod der andre tasker? Var det i et rum? Hvor lang tid var I væk? Blev I vist rundt på resortet? Hvor langt væk fra tasken var I?*

Forsikrede besvarede de stillede spørgsmål samme dag pr. mail (bilag 5). Af forsikredes mail fremgik blandt andet følgende:

'Hotellet er opbygget således at de har en reception (fungerer kun til at tage i mod gæster, bestille taxa, etc.) ud til vejen, og efter fem minutters gå gang gennem hotellet ned til deres administrerende reception (som smukt ligger ned til vandet).'

'Vi blev vist ned til den administrerende reception af en af de to medarbejdere fra modtagerreceptionen hvor alle gæsters kufferter og tasker stod.'

'Vi var ca. væk i 45 minutter skyldet ventetid hos ... resort, samt hos ... Resort.'

Forsikrede sendte ligeledes billeder af hotelreceptionen pr. mail (bilag 6).

Af billede 1 ses det, at der på glasruden står: '*After check out; you can leave your luggage here.'* Der er således blot tale om, at hotellet efter udcheckning giver lov til, at man lader sin bagage stå og således ikke et krav om, at man skal efterlade sin bagage, ligesom det ikke fremgår nogle steder, at receptionen holder opsyn med bagagen.

Af billede 2 ses kufferterne stå i receptionen. Af det fremsendte billede er der ikke noget der tyder på, at hotellets personale har kufferterne under effektivt opsyn, og der befinder sig ligeledes andre mennesker ved siden af de 'efterladte' kufferter.

Af billede 3 ses det, at kufferterne i overensstemmelse med forsikredes forklaring er opbevaret ud til en vej, hvorfor kufferterne må antages at være let tilgængelige.

Af billede 4 ses receptionen. Receptionen ses imidlertid ikke på billede 2, hvor kufferterne ses, og der er derfor ikke tale om, at taskerne er opbevaret sikkert inde bag receptionsskranken eller tilsvarende.

Af billede 5 ses forsikredes duffle bag, der er en mindre taske som kan bæres over skulderen samt køres på dens to hjul.

...

Konklusion

Forsikrede købte den 19. juli 2013 en Gouda ungdomsrejseforsikring med dækning af personlige ejendele for op til kr. 10.000.

Af forsikringsbetingelserne nr. 811, punkt 15.1 følger det, at rejseforsikringen dækker økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af forsikredes personlige ejendele.

Af punkt 15.3.d følger det imidlertid, at rejseforsikringen ikke dækker tyveri af bagage, der ikke er under effektivt opsyn.

Forsikrede [klageren] ankom den 17. januar 2014 til ... Resort. Forsikrede havde ikke bestilt værelse på resortet, men skulle lede efter et hotelværelse sammen med sin kæreste. Ved ankomsten til den første reception/ankomstrummet satte forsikrede sine kufferter og sin duffle bag.

Af de fremsendte billeder ses det, at:
- resortet alene reklamerede med, at det var muligt at stille kufferterne, og at det således ikke var et krav, at kufferterne blev stillet i ankomstrummet men alene en mulighed.
- taskerne ikke var under opsyn af personalet,
- kufferterne stod tæt ved døren, og
- at andre gæster/lokale havde direkte adgang til kufferterne som ikke var afskærmet, låst inde eller lignende.

Af forsikredes beskrivelse følger det også, at forsikredes duffle bag stod oven på kufferten, der stod ved siden af glasdøren. Duffle bagen var således særdeles synlig og har let kunne friste forbipasserende.

Forsikrede beskriver ligeledes, at de blev vist ned til den administrerende reception af en af de to medarbejdere fra 'modtager-receptionen'. I og med at de to medarbejdere også fulgte de ankomne gæster ned til den administrerende reception 5-7 minutter væk fra modtager-receptionen, har der således kun været en medarbejder tilbage i modtager-receptionen til at holde opsyn med kufferterne, tage imod gæster, bestille taxaer og antageligt også vise andre gæster ned til den administrative reception, hvilket således efterlader utrolig lidt tid til at holde opsyn med kufferterne.

Ligeledes forklares det også i skadeanmeldelsen, at den ansatte ikke havde bemærket, at tasken var blevet stjålet.

Forsikrede [klageren] efterlod sin bagage i 45 minutter, som det ses på billede 2; herunder sin Hilfiger duffle bag indeholdende værdier for mere end kr. 16.000.

Forsikrede har i sin supplerende redegørelse til ankenævnet forklaret, at han havde en anden håndbagage, en skuldertaske, med sig hen til den administrative reception. Det undrer imidlertid, at forsikrede ikke havde pas, kontanter, solbriller, kamera og lignende i sin håndbagage men i stedet i sin duffle bag, da pas ofte er nødvendigt ved ind-checkning.

Uanset at forsikrede havde en skuldertaske med sig hen til den administrative reception, havde forsikrede uden de store vanskeligheder kunnet tage den lille duffle bag med sig på den 5-7 minutter lange gåtur.

Når det drejer sig om bagage af denne størrelse, hvori der opbevares værdigenstande som f.eks. kontanter, rejsedokumenter (pas) og kamera, er det sædvanligt, at man altid i løbet af sin rejse har denne ved sig. Blot et øjebliks uopmærksomhed kan betyde, at værdigenstande som de nævnte bliver stjålet.

Bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 15.3 om tyveri af genstande, der er uden effektivt opsyn, skal ifølge retspraksis fortolkes i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens § 18 om grov uagtsomhed. Her ses der blandt andet på genstandenes værdi, om forsikrede havde haft andre handlemuligheder, og om forsikredes handlemåde indebar en indlysende fare for tyveri.

Ud fra ovenstående er det vores vurdering, at det at efterlade sin 'duffle bag' med værdier for over kr. 16.000 i 45 minutter, et sted hvor folk fra gaden havde mulig adgang, indebar en indlysende fare for tyveri. Ydermere havde forsikrede [klageren] mulighed for at have taget 'duffle bagen' med sig, og derved have undgået tyveriet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

"**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,
...
d) tyveri af bagage, der ikke er under effektivt opsyn,"

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klageren i overensstemmelse med hotellets anvisninger anbragte de to stykker bagage i den bemandede reception, og at andre muligheder for opbevaring af bagagen ikke var nærliggende. På det foreliggende grundlag finder nævnet endvidere, at der ikke er grundlag for at antage, at han har haft anledning til at tro, at receptionen var et sted, hvor der var nærliggende risiko for bagagetyverier. Nævnet finder derfor, at klageren ikke har handlet groft uagtsomt.

6. 86082

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at klageren ikke har handlet groft uagtsomt, og skal opgøre og udbetale klageren erstatning i overensstemmelse hermed med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen