

Herr



Ihre Ansprechperson:



Tel: +41 (0)58 275 27 20

Fax: +41 (0)58 275 27 30

E-Mail: [redacted]@erv.ch

Basel, 18. Mai 2015

u/Referenz: 1184629/LWI

Police Nr: 510020703201-0

## Diebstahl aus dem Mietfahrzeug

Sehr geehrter Herr [redacted]

Wir beziehen uns auf Ihren Gepäckschadenfall in Argentinien.

Gemäss Ihrer per E-Mail eingereichten Schadenmeldung vom 9. Januar 2015 wurde "am Sonntag, 4. Januar 2015 am Strand von Puerto Madrin, inmitten von tausenden von Autos, zwischen 11 und 15 Uhr das Auto aufgebrochen. Das Schloss sei geknackt/aufgebrochen und der von aussen nicht sichtbare Innenteil ausgeräumt worden". Dabei seien Ihre zwei grossen Reisetaschen mit Sommer- und Winterkleidern gestohlen worden.

In der zweiten Schadenanzeige teilten Sie uns mit, dass "das Einschlagen der Scheiben sofort bemerkt/gehört worden wäre"; wohl da gemäss der ersten Schadenanzeige viele Passanten/tausende von Autos herumgestanden wären, wie Sie dies in unserer letzten Reaktion zur Beantwortung einiger Fragen nochmals bestätigen. Auch dort wird nochmals ausdrücklich auf die "starke Öffentlichkeit" am Deliktort hingewiesen. Das Mietauto von Hertz habe keine Zentralverriegelung gehabt.

Auf der vierten Schadenskorrespondenz steht auf der Schlussabrechnung von Hertz (auf Spanisch, da Argentinien) ein handschriftlich verfasster Vermerk in deutscher Sprache: Autoschloss ARS 1652.40, plus 21% Tax (ARS 347.60). Das macht ARS 2'000.--, abzüglich Gutschrift von ARS 810.-- für einen Tag früher Autorückgabe, insgesamt ARS 1'190.--. Indes für uns an dieser Stelle nicht nachvollziehbar, weshalb ein argentinischer Autovermieter einen deutschen Vermerk anbringen würde. Beim eingereichten "Reparaturbeleg" könnte es sich folglich auch um eine geschuldete Franchise für allfällige Schäden, Reinigung oder etwaig fehlendes Benzin bei der Rückgabe gehandelt haben. Es fällt weiter auf, dass der Vermerk sowohl bei der Faktura von Hertz auf Bild 55 als auch auf derjenigen von Bild 56 erscheint, bei Bild 56 als Durchschlag, jedoch deutlich mehr links auf dem Bild als auf dem Original/Bild 55, was bei einem Durchschlag kaum sein kann. Zusammen mit den nicht nachvollziehbaren deutschsprachigen Notizen auf einem argentinischen Beleg (anstelle von spanischen Wörtern), gehen wir von einem nicht rechtsgenügend nachgewiesenen Schaden aus. Denn bisher liegt keine weitere Bestätigung des Autovermieters bezüglich eines tatsächlichen zerstörten und reparierten Schlosses vor. Unsere Frage, ob es Fotos vom aufgebrochenen Schloss gibt, wurde nicht beantwortet. Deswegen gehen wir auch

hier von einem entsprechenden Beweismangel aus (Art. 8 ZGB).

Die Übersetzung des Polizeirapports besagt:

„In der Stadt Puerto Maydin, ..., am 4. Januar 2015, um 15.45 Uhr. Aileen [REDACTED] Passnummer ... zeigt folgendes Delikt an: Zwischen 11 und 15 Uhr war das Auto Ford Ecosport, LUI 337, vor dem Hotel Agua Mansa geparkt, an der Strasse José Hernandez No. 7 dieser Stadt – wer das Delikt begangen hat (Autor) ist unbekannt (desconocidos) – die vordere linke Autotür wurde *mit einem Objekt* ungewollt geöffnet, und es wurden zwei Koffer mit verschiedenen Damen- und Herrenkleidern gestohlen.

Bemerkung: „Forzaron“ (von Infinitiv forzar) kann auf Spanisch sowohl „aufbrechen“ als auch bloss „mit Gewalt“ oder „gegen den Willen öffnen“ bedeuten. Dringt ein Dieb z.B. mit einer Stange durch das (auch nur 1 cm geöffnete Autofenster) ein und betätigt dann die Türfalle von innen (was sehr oft geschieht), dann heisst das auch schon „forzar“. Im Polizeirapport steht ferner nichts von „aufbrechen“ oder einem kaputten Schloss.

Die Herleitung des Polizeirapports lautet dahingehend: Nach Inspektion des Tatorts ergibt sich Folgendes: „Wir (die Polizeiaagenten) befinden uns auf der Strasse José Hernandez zwischen Abraham Metthewas und Avenidas Julio A. Roca in dieser Stadt, so auf der Nordseite/am Nordrand das Auto Ford Ecosport mit Nummernschild LUI 337 parkiert war, weisse Farbe, die Frontseite/Vorderseite Richtung Westen/Westrand. Nachdem wir das Auto inspiziert haben, können wir feststellen, dass der Schliessmechanismus/das Schloss der Vorderseite mit einem Element/Gegenstand geöffnet wurde.“

Daraus schliessen wir, dass die Türe durch ein offen gelassenes Fenster mit einem Gegenstand geöffnet wurde. In letztere Richtung tendiert folgende Passage im Polizeirapport „nach Öffnen der Tür“: Um das Innere zu untersuchen, stellen wir fest, dass es vorne keine Anomalien hat, worauf uns die Geschädigte sagte/aufzeigte (mit dem Finger), dass sich auf der Rückseite über/auf den Sitzen ("sobre los asientos" und nicht im verschlossenen Gepäckraum) das als gestohlen gemeldete Gepäck befand . Da gemäss Polizeirapport keinerlei Einbruchspuren auf den Vordersitzen/im vorderen Innenteil des Autos gefunden wurden, erscheint es uns fragwürdig, wie die Diebe somit darüber und ohne jegliche Spuren zu hinterlassen in den Hinterteil des Autos hätten gelangen können. Das Auto habe gemäss Ihren Angaben keine Zentralverriegelung gehabt.

In der fünften Schadenskorrespondenz wird noch eine Hotelbestätigung von booking.com erwähnt. Sie besagt, dass Sie vom 2. bis 5. Januar im Hotel Aguas Mansas in Puerto Madran logierten, welches sich nicht direkt an der Strandpromenade, "inmitten von tausenden von Leuten resp. Autos" befindet, sondern in einer rechtwinkligen, nicht stark frequentierten Querstrasse/Nebenstrasse zur Strandpromenade ohne grosse Öffentlichkeit. – Gemäss Ihren Angaben hatten Sie zudem "vorzugsweise Garagen benützt, um die je 20 kg schweren Gepäckstücke nicht immer mitschleppen zu müssen". Deswegen gehen wir davon aus, dass die Gegenstände im Auto (wohl während des ganzen Aufenthaltes, auch nachts) zurückgelassen wurden, was eine gewisse Fahrlässigkeit darstellt. Diesbezüglich besteht ebenso ein Leistungsausschluss, fernerhin auch bei unkorrekten, wie auch die widersprüchlichen Angaben (der Strand als Deliktort, dann wieder im Hotel, starke Öffentlichkeit, inmitten von tausenden von Menschen/Autos, dann wieder in der Hotelgarage zurückgelassen, obwohl es im Polizeirapport, welches als Erstaussage über eine erhöhte Glaubwürdigkeit verfügt; dass das Auto vor dem Hotel und nicht am Strand, und auch nicht in der Hotelgarage aufgebrochen wurde).

Überdies fällt noch auf, dass die Diebe nur zwei grosse Koffer, die Kleider enthielten, ent-

wendet hätten. Das ist bei einer "starken Öffentlichkeit" eher unüblich, denn meist wühlen Diebe dann nur darin herum, lassen die schweren Sachen/ Kleider stehen und konzentrieren sich auf die wertvollen Sachen. Des Weiteren erscheint uns die in Rechnung gestellte Schadenssumme überdurchschnittlich hoch. Und es gibt dafür keine Quittungen, welche deren Besitz vor dem Schadenereignis belegen könnten.

Folglich sehen wir uns leider ausserstande, den entsprechenden Schaden zu übernehmen. Wir bedauern, Ihnen keinen besseren Bescheid geben zu können und vertrauen darauf, dass Sie unsere Argumentation nachvollziehen.

Freundliche Grüsse

EUROPÄISCHE  
Reiseversicherungs AG

  
Leiter Schaden

Schadendienst

**Cc:**

**Betreff:** Ihre Referenz 1184629,

Sehr geehrte Frau W

Wir vertreten die Interessen Ihrer Versicherten S und legitimieren uns vorläufig mit Aktenbesitz. Eine Vollmacht wird bei Bedarf nachgereicht.

Vorab gestatte ich mir den Hinweis, dass ich ein Schreiben wie Ihres vom 18. Mai 2015, in welchem Sie sich mit einer Reihe von hanebüchenen Argumenten aus einer Deckung zu winden versuchen, überhaupt noch nie gesehen habe. Ihr Schreiben gehört eigentlich veröffentlicht und müsste nicht einmal kommentiert werden.

In der Sache selbst gestatte ich mir folgende Ausführungen. Das Rentnerpaar S unternimmt von November 2014 bis Januar 2015 eine CHF teure Reise durch Südamerika. Am Sonntag, 4. Januar 2015 zwischen 11 und 14 Uhr wird ihr Mietwagen beim Strand von Puerto Madryn, Argentinien, durch Knacken des Schlosses der Fahrertür aufgebrochen. Es werden zwei Taschen mit Kleidern gestohlen. Der Einbruchdiebstahl wird angezeigt. Ein Polizeirapport liegt vor. Die Schadenssumme liegt bei ca. CHF 5'000. Das teuerste gestohlene Stück war die Jacke von Modissa Zürich im Wert von CHF 270.00.

Was Sie daraus machen, ist schier unglaublich: Ohne dies weiter zu reflektieren, halten Sie es für seltsam, dass auf der Schlussrechnung von Hertz ein handschriftlicher Vermerk in deutscher Sprache vorzufinden ist. Dass die Bemerkung von Herrn S stammen könnte, ziehen Sie nicht in Betracht. Hingegen geraten Sie darob ins Fantasieren und schliessen daraus auf einen "nicht rechtsgenügend nachgewiesenen Schaden". Herr S wollte Ihnen hier lediglich die Rechnung erleichtern. Das Autoschloss hat ARS 2'000 gekostet, also ca. CHF 200. Ich kann Ihnen übrigens inzwischen den Hertzbeleg (Beilage) nachreichen, in welchem "Cerradura puerta conductors forzada" vermerkt ist, was soviel heisst wie "Türschloss Fahrertüre geknackt". Enthalten ist auch die Abrechnung bezüglich Türschloss. Damit dürften auch alle Ihre weiteren Ausführungen auf Seite 1 Ihres Schreibens gegenstandslos sein.

Ihre Übersetzung des Polizeirapports (Seite 2 Ihres Schreibens) ist desweilern einfach falsch. Cerradura heisst Schloss und NICHT Türe oder Fenster. Und es nützt Ihnen auch nichts, für "forzaron" noch andere Bedeutungen nachzuschlagen. Auf Ihre abenteuerliche "Öffnungstheorie" muss man zuerst einmal kommen. Sie wollen damit offenbar besagen, das Schloss sei nicht aufgebrochen worden, obwohl die Polizei ausdrücklich schreibt, das Schloss sei auf der Vorderseite mit einem Gegenstand geöffnet worden. Ihre Verdrehungen gehen weiter, indem Sie aus Feststellungen, die gar nicht mehr die Tür betreffen, schliessen, es gebe an der Tür keine Einbruchspuren. Dies, obwohl eben dieser Einbruch mittels Schlossbruch mehrfach erhärtet ist. Ihre seltsame Theorie, wonach nach der Öffnung der Türe noch weitere Spuren hätten hinterlassen werden sollen, ist ebenfalls nicht nachvollziehbar. Der Zugang bis zu den Taschen war mit dem Knacken des Fahrertürschlosses ohne weiteres "sobre los asientos" über die Hinterbank gewährleistet.

Weiter äussern Sie sich unnötigerweise darüber, wo sich das Auto nachts befunden habe. Der Einbruchdiebstahl fand mitten am Tag statt. Es ist sicher nicht fahrlässig, normales Gepäck tagsüber im Fahrzeug mitzuführen und dieses Fahrzeug an einem belebten Ort zu parkieren. Dies ist ein normaler und unvermeidlicher Vorgang. Die Wertsachen trugen Herr und Frau S zudem immer mit sich. Das Auto stand als erster Wagen 90 Grad zum Zubringer der Strandstrasse in der Querstrasse. Das Hotel ist von der Strandstrasse nur durch ein kleineres Haus getrennt, wohl nicht einmal 50 Meter. Ihre Ausführungen bezüglich Leistungsausschluss sind unhaltbar.

Es entspricht der allgemeinen Erfahrung, dass Diebe bei starker Öffentlichkeit und bei Gefahr, dass der Besitzer jederzeit zum Wagen zurückkehrt, die ganzen Taschen ungeöffnet mitnehmen und nicht noch

auffällig und mit dem Risiko erlappt zu werden in den Koffern herumwühlen. Oder haben Sie da schon andere Erfahrungen gemacht?

Die Schadensumme mag für Ihre Begriffe überdurchschnittlich hoch sein. Das ist durchaus verständlich, wenn Sie jeden Schadenfall so bearbeiten wie diesen. In diesem Fall selbst ist es jedoch nachvollziehbar, dass man auf einer so langen Südamerikareise ordentlich Kleider mitnimmt und dies auch noch für verschiedene Gelegenheiten und Temperaturen. Ein Blick auf die Kleiderliste zeigt jedoch, dass die Kleider eher von geringem Einzelwert sind. Eine Gesamtsumme von CHF 4'884 für 58 Teile plus Unterwäsche, Mützen etc. ist sicher üblich. Dass praktisch keine Belege mehr vorhanden sind ebenfalls. Niemand bewahrt Kleiderquittungen über diesen Betrag über längere Zeit auf.

In juristischer Hinsicht gibt es keine berechtigten Zweifel am Leistungsanspruch des Ehepaars S. Der strikte Beweis kann deshalb nicht gefordert werden. Sachverhalt und Leistungsanspruch sind ohne weiteres glaubhaft.

Zusammenfassend fordere ich Sie auf, Ihre Position umgehend zu revidieren und Ihre Versicherungsleistung innert 10 Tagen auf ... zu überweisen.

Besten Dank im Voraus für Ihr Einlenken und beste Grüsse

--

Peter Dähler  
Rechtsanwalt / Avocat  
CEO



Dextra Rechtsschutz AG  
Buckhauserstrasse 1 • CH-8048 Zürich  
Fon +41 44 296 60 60 • Mobile +41 79 208 15 78  
[peter.daehler@dextra.ch](mailto:peter.daehler@dextra.ch) • [www.dextra.ch](http://www.dextra.ch)

EINGEGANGEN 17. Juli 2015

EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNGS AG, MARGARETHENSTRASSE 38  
POSTFACH, CH-4002 BASEL, INFO@ERV.CH, WWW.ERV.CH

 EUROPEENNE  
EUROPÄISCHE  
EUROPEA  
IHRE REISEVERSICHERUNG

Dextra Rechtsschutz AG  
Herr Peter Dähler, RA  
Buckhauserstrasse 1  
8048 Zürich

Ihre Ansprechperson:

Tel: +41 (0)58 275 27 35  
Fax: +41 (0)58 275 27 30  
E-Mail: [REDACTED]@erv.ch

Basel, 13. Juli 2015

u/Referenz: 1184629/ZOV

Police Nr: 510020703201-0

## Diebstahl aus dem Mietfahrzeug, Herr [REDACTED] Jürg

Sehr geehrter Herr Dähler

Erlauben Sie uns zunächst festzuhalten, dass es sich unter Versicherern nicht geziemt, ungeachtet Ihres bestehenden Berufsgeheimnisses, mit Veröffentlichungen zu drohen. Daher bitten wir Sie, inskünftig ihren Schreibstil zu ändern und sachlicher und fachlicher auf Vorwürfe einzugehen. Haben Sie Dank dafür.

Zum Sachverhalt:

Sie legen uns als „Beweis“ eine Abrechnung von Hertz bei, wonach am 7. Januar 2015 mit Mastercard 1'190.-- Pesos bezahlt wurden. Zugleich erfolgte eine Rückerstattung von 23.99 Pesos. Auf dem entsprechenden Beleg mit Laufnummer steht „informacion seguro al dorso“ (zu Deutsch: auf der Rückseite). Besagte Rückseite wird aber nicht eingereicht.

Des Weiteren enthält Ihre Beilage einen nicht von Hertz abgestempelten oder unterschriebenen, sondern nur vom Versicherungsnehmer unterzeichneten Rückgabebeleg, den er durchaus selbst ausgefüllt haben könnte. Die obigen Passagen zum Fahrzeug sind durchgestrichen/ausgelassen, was bei einer Rückgabe sehr unüblich ist. Ebenso ist die Rubrik „Firma y aclaracion responsable“ leer. Wohl steht dort „cerradura puerta conductor forzada“, aber ohne Stempel oder Unterschrift von Hertz. Ausserdem trägt der Beleg einen anderen Vermietervermerk als der erste; statt bloss „Hertz“ (maschineller Computerbeleg mit Laufnummer) nun neu „Hertz Thrifty“. Folglich kann es sich kaum um die Rückseite des ersten Belegs handeln.

Überdies reichen Sie uns einen „Presupuesto“ (Offerte) mit der Nummer 5678 ein, in Höhe von 1'652.-- Pesos, zuzüglich 21% MwSt. (348.-- Pesos), total 2'000.-- Pesos; nicht von Hertz, sondern von einer anderen Firma und mit einem Datum *nach* dem Rückgabetermin des Mietwagens (10. bzw. 7. Januar 2015). Weil es sich um keine Rechnungsquittung handelt, könnte auch der Versicherungsnehmer eine solche Reparaturofferte bestellt haben, da bei Offerten wunschgemäss das dazugehörige Nummernschild oder der Autotypus nach Kundenangabe eingefügt wird. Auch ist nicht nachvollziehbar, wie Hertz dem Kunden schon am 7. Januar 2015 2000.-- Pesos angeblich „für die Schlossreparatur“, so die handschriftliche Selbsteinfügung des Versicherungsnehmers auf dem Erstbeleg, belasten konnte und ergo die „Schlossreparaturkosten“ schon im Voraus kannte, wenn die Preisofferte ja erst am 10. Januar 2015 erstellt worden ist.

Insofern, solange uns Hertz nicht in einem offiziellen, abgestempelten und unterzeichneten Begleitbrief bestätigt, dass effektiv das Türschloss aufgebrochen wurde und repariert wer-

den musste, und die eingereichte Reparaturangebote für Hertz erstellt wurde, betrachten wir die uns beigebrachten, von Hertz nicht abgestempelten und nicht unterschriebenen Dokumente als rechtsungültig. Beim früher eingereichten Beleg haben wir durchaus vermutet, dass der Versicherungsnehmer uns „helfen“ wollte, das Türaufknacken als glaubhafter darzustellen und den Vermerk in deutscher Sprache selber angebracht hat, was Sie uns hier auch ausdrücklich bestätigen. Zu Ihrem Vorwand, dass „forzar cerradura“ „ein Schloss aufbrechen“ bedeutet, ist zu sagen, dass „forzar“ auch gewaltsam/gegen den Willen öffnen heissen kann. Und ja, wir gehen auch davon aus, dass *das Schloss/die Türverriegelung* gewaltsam/gegen den Willen geöffnet wurde, und nicht eine Tür oder ein Fenster, wie Sie behaupten, oder aber allenfalls auch mit einem Gegenstand von innen, was nicht unüblich ist, wenn beispielsweise ein Autofenster, vor allem bei den Vordertüren, die über keine Kindersicherung verfügen, offen gelassen wurde, und die Diebe sodann mit einer Eisenstange die Türfalle/Türverriegelung von innen öffnen konnten. Die Türfalle/Türverriegelung gewaltsam/gegen den Willen öffnen würde „forzar cerradura“ heissen, was nicht ausnahmslos mit „Schloss aufknacken“ zu übersetzen ist, sondern auch noch andere Bedeutungen haben kann. Zudem handelt es sich um eine blosser Parteischilderung in einem Polizeirapport. Inwieweit die Polizei selbst schreibt, dass auf den Rücksitzen keine Spuren zu finden waren, erläutern Sie nicht, ausser mit einer Behauptung, dass die Diebe, sobald sie die Türverriegelung geöffnet oder das Schloss geknackt hatten, was indes noch zu beweisen wäre, „automatisch Zugang zu den Hintersitzen gehabt hätten“. Weswegen dort absolut keine Spuren vorhanden sein sollten, da ja die Diebe, wie der Versicherungsnehmer behauptet, wegen der fehlenden Zentralverriegelung über die Hintersitze zum Kofferraum steigen mussten, wenn sie in der Tat nur die vordere linke Fahrertür geöffnet hatten, legen Sie nicht dar. Selbst der Polizeirapport erwähnt dieses unübliche Faktum explizit und verfolgt den Umstand nicht weiter. So steht am Schluss nichts von einer Übergabe an die zuständige Staatsanwaltschaft oder an das Gericht. Dass überdies Diskrepanzen zwischen den verschiedenen Schadensmeldungen und dem Polizeirapport bestehen, speziell hinsichtlich des Deliktortes und der uns bislang nicht nachgewiesenen Verweildauer der Gegenstände im Auto (vornehmlich, wenn, um Kofferschleppen zu verhindern, Gegenstände nachts im Auto hätten gelassen werden müssen), wurde bereits angeführt. Fernerhin nehmen Sie dazu mit keinem Wort Stellung, ausser, dass das Hotel „50 Meter vom Strand getrennt gewesen sein soll, und nur ein Haus dazwischen stand“. Dennoch war die Aussage des Versicherungsnehmers, dass sich der Diebstahl an einer stark frequentierten Strasse bzw. am Strand, „inmitten von Tausenden von Menschen“ abgespielt haben sollte, falsch und für uns weiterhin nicht nachvollziehbar. Vor allem da in anderen Berichten „vor dem Hotel“ bzw. „in der Hotelgarage“ die Rede ist. Auch ist unklar, wieso die Koffer nicht nachts im Auto gewesen sein sollten, weil sich der Diebstahl nicht am An- oder Abreisetag (2. bzw. 5. Januar 2015, gemäss booking.com), sondern mitten während des Aufenthaltes, (am 4. Januar 2015) zugetragen hat und von einem „Vermeiden des Kofferschleppens“ geredet wird. Deshalb ist es für uns nach wie vor nicht einleuchtend, weshalb man, hätte man tatsächlich die Koffer erst am Schadenstag (4. Januar 2014) am Morgen ins Auto geladen, selbige an besagtem Datum noch benötigt hätte. Sie selbst sagten, dass das Gepäck Textilien für die verschiedenen Klimastufen/Jahreszeiten und für die ganze, d.h. eine längere Reisedauer, enthalten haben soll. Diese Bekleidung wäre sicherlich nicht am Nachmittag des 4. Januar 2015 irgendwo benötigt worden, namentlich nicht in einer einzigen Badeklimazone und dort in der Gesamtheit aller Gegenstände. Entsprechend sind wir der Überzeugung, dass diese (grossen) Koffer, „um ein Schleppen derselben während der ganzen Reisedauer, auch nachts, zu vermeiden“, wie der Versiche-

rungsnehmer selbst angibt, im Auto gelassen wurden. Einflusslos ist, wann die Tat vom Versicherungsnehmer festgestellt wurde bzw. sich diese ereignet hat. Dass sie tagsüber passiert sein soll und nicht schon in der Nacht zuvor, belegt der Versicherungsnehmer nicht. Dahingehend liegt ein Leistungsausschluss nach Art. 6.6 e) AVB für nachts im Auto zurückgelassene Gegenstände vor sowie nach Art. 6.6 b) und 6.6 d) AVB. Selbstverschulden: es ist allgemein bekannt, dass in Südamerika ein erhöhtes Diebstahlrisiko besteht und keine Objekte, egal ob Wertsachen oder Kleiderkoffer, ins Hotel genommen und auch nicht in Autos über längere Zeit zurückgelassen werden dürfen. Wir verweisen hierzu abermals auf eine Textpassage in unserem Schreiben: „In der fünften Schadenskorrespondenz wird noch eine Hotelbestätigung von booking.com erwähnt. Sie besagt, dass Sie vom 2. bis 5. Januar im Hotel Aguas Mansas in Puerto Madran logierten, welches sich nicht direkt an der Strandpromenade, „inmitten von tausenden von Leuten bzw. Autos“ befindet, sondern in einer rechtwinkligen, nicht stark frequentierten Querstrasse/Nebenstrasse zur Strandpromenade ohne grosse Öffentlichkeit. Gemäss Ihren Angaben hatten Sie zudem „vorzugsweise Garagen benützt, um die je 20 kg schweren Gepäckstücke nicht immer mitschleppen zu müssen“. Davon leiten wir ab, dass die Gegenstände im Auto (wohl während des ganzen Aufenthaltes, auch nachts) zurückgelassen wurden, was eine gewisse Fahrlässigkeit darstellt. Diesbezüglich besteht ebenfalls ein Leistungsausschluss, fernerhin auch bei unkorrekten wie auch bei widersprüchlichen Angaben (der Strand als Deliktort, dann wieder im Hotel, starke Öffentlichkeit, inmitten von tausenden von Menschen/Autos, dann wieder in der Hotelgarage zurückgelassen, obwohl im Polizeirapport, welches als Erstaussage über eine erhöhte Glaubwürdigkeit verfügt, steht, dass das Auto vor dem Hotel und nicht am Strand, und auch nicht in der Hotelgarage aufgebrochen wurde)“.

Dürfen wir Sie daher bitten, uns diese Diskrepanzen in den verschiedenen Sachverhaltserklärungen noch einmal genauer zu beleuchten. Bezüglich des Abhandenkommens der Koffer (schnelleres Entwenden für die Diebe) stimmen wir mit Ihnen überein und betrachten den Verlust aller Kleider nicht mehr als per se suspekt. Dennoch sind wir der Auffassung, dass eben diese Sachen über Nacht im Auto gelassen worden sind, wenn man dadurch ein „Kofferschleppen vermeiden wollte“.

Gerne erwarten wir die Reparaturbestätigung und Quittung von Hertz, mit dazugehörigem Stempel und Unterschrift, sowie näherer Angaben zu den weiterhin offenen Fragen.

Freundliche Grüsse

EUROPÄISCHE  
Reiseversicherungs AG



Fachspezialist Schaden



Schadendienst

**Betreff:** Fwd: Ihre Referenz 1184629  
**Von:** Peter Dähler <peter.daehler@dextra.ch>  
**Datum:** 15.08.15 12:55  
**An:** Peter Dähler <peter.daehler@dextra.ch>

Sehr geehrte Damen und Herren

Vielen Dank für Ihr Schreiben vom 13. Juli 2015. Leider hinterlässt es nach wie vor den Eindruck, als ob die "Europäische" wortreich und mit sehr gesuchten Ausflüchten Ihre Leistungspflicht in einem absolut normalen und gewöhnlichen, für unsere Begriffe Bagatell-Diebstahlsfall verneinen möchte.

Wir werden auf Ihre seltsamen Konstruktionen nicht weiter eingehen. Bitte geben Sie uns einfach nur ganz konkret und präzise an, was für Dokumente Sie noch benötigen, um in Ihrer Welt sicher zu sein, dass eine Leistungspflicht besteht. Natürlich müssen es real erfüllbare Anforderungen sein. Sie bieten ja eine Deckung auch ausserhalb der Schweiz und von Westeuropa an.

Ihren Hinweis, dass sich irgend etwas unter Versicherern nicht ziemt, halten wir für reichlich deplatziert. Wir sind eine Rechtsschutzversicherung und greifen Sie, wenn es sein muss, mit allen rechtlichen und zulässigen Mitteln frontal an. Wir haben Ihnen auch nicht mit Veröffentlichung gedroht, sondern wir tun es einfach, wenn wir es für richtig halten. Es gibt kein Berufsgeheimnis, das die Gegenpartei schützt. Sofern Sie nicht dazu stehen können, was Sie schreiben, ist dies Ihr Problem. Sie können ja eine Gegendarstellung zu Ihrem eigenen Text verlangen. Dieser Fall ist so stossend, dass er weit und breit seinesgleichen sucht.

Sie haben die Zahlungsverbindung unseres Kunden oder können im oben erwähnten Sinne noch die eine oder andere Bestätigung erhalten, wenn Sie dies vernünftig begründen und in Ihrer Welt für effizient halten. Ansonsten verzichten wir auf das Austauschen von langen Texten und Begründungen. Der nächste Schritt ist die Klageanhebung.

Mit besten Grüssen

--

Peter Dähler  
Rechtsanwalt / Avocat  
CEO



Dextra Rechtsschutz AG  
Buckhauserstrasse 1 • CH-8048 Zürich  
Fon +41 44 296 60 60 • Mobile +41 79 208 15 78  
[peter.daehler@dextra.ch](mailto:peter.daehler@dextra.ch) • [www.dextra.ch](http://www.dextra.ch)

**Von:** Dextra Rechtsschutz AG [<mailto:info@dextra.ch>]  
**Gesendet:** Freitag, 3. Juli 2015 14:32  
**An:**

Dextra Rechtsschutz AG  
Herr Peter Dähler, RA  
Buckhauserstrasse 1  
8048 Zürich

Ihre Ansprechperson:

Tel: +41 (0)58 275 27 35  
Fax: +41 (0)58 275 27 30  
E-Mail: [REDACTED]@erv.ch

Basel, 3. August 2015

u/Referenz: 1184629/ZOV

Police Nr: 510020703201-0

## Diebstahl aus dem Mietfahrzeug, Herr [REDACTED] Jürg

Sehr geehrter Herr Dähler

Wir beziehen uns auf Ihre E-Mail vom 21. Juli 2015 hinsichtlich des bisher abgelehnten Gepäckschadenfalls von Herrn Jürg [REDACTED]

Generell sei erwähnt, dass man bei sachlicherem Anschreiben, wie es die anderen Rechtsschutzversicherungen praktizieren, oftmals weiter kommt, als bei Frontalangriffen, auf welche Sie sich offenbar zurückgreifen.

Im Schreiben vom 13. Juli 2015 haben wir Ihnen bereits ausführlich dargelegt, welche Angaben resp. Unterlagen noch fehlen und wo noch grosse Unklarheiten liegen. Dennoch teilen wir Ihnen vereinfacht – auch für Sie verständlich – nochmals mit, was Sie uns bitte noch einreichen mögen:

1. Schriftliche Stellungnahme zu den widersprüchlichen Angaben bezüglich der verschiedenen Deliktorte, z.B. wieso „unter Tausenden/Hundertern“ von Leuten der Schadenfall in der Hotelgarage sofort bemerkt worden wäre. Gab es einen direkten Sichtkontakt zum Strand (?) und weshalb absolut keinerlei Spuren im Auto gefunden wurden, was doch ungewöhnlich ist.
2. Schriftliche Stellungnahme, ob und wann der Versicherungsnehmer sämtliche Kleider „für verschiedene Jahreszeiten“ bereits nach einem Tag Aufenthalt im Hotel am zweiten Tag wieder ins Auto packte sowie weshalb und wofür er diese, hätte er sie ins Hotelzimmer transferiert, bereits nach einem und nicht erst am Abreisetag wieder benötigte. Wieso schreibt der Versicherungsnehmer dann, er habe ein Kofferschleppen vermeiden wollen (woraus zu schliessen ist, dass eben die Koffer während der ganzen Zeit und auch nachts, unter entsprechendem Leistungsausschluss, im Auto gelassen worden sein müssen)?
3. Begleitschreiben von Hertz, dass die vom Versicherungsnehmer eingereichten Dokumente (so auch das Rückgabebblatt von Hertz Thrifty) die effektiven

Übergabedaten betreffen und wieso Hertz die Übernahme nicht datiert und signiert/abgestempelt hat.

4. Rückseite des elektronischen Kostenbelegs/Rechnung von Hertz (wo geschrieben steht, Details auf der Rückseite)
5. Bestätigung/Schreiben von Hertz, dass de facto ein Auto mit kaputtem und aufgebrochenem Schloss eingereicht und dem Kunden dafür der entsprechende Betrag in Rechnung gestellt wurde und der abgebuchte Betrag nicht für etwas anderes bestimmt war.
6. Sofern es keine Quittungen (mehr) gibt, Angabe, in welchen Geschäften, zu welchen Preisen und in welchen Jahren (Zeitwert) die verlustigen Gegenstände gekauft wurden. Gibt es allenfalls noch Kataloge/Prospekte, welche die angemeldeten Preisangaben belegen?

Selbstverständlich ergibt sich dadurch natürlich keine Leistungspflicht unsererseits per se, aber wir werden den Fall nochmals bei Einreichung der angeforderten Unterlagen/Stellungnahme überprüfen.

Freundliche Grüsse

EUROPÄISCHE  
Reiseversicherungs AG

  
Leiter Schaden

Fachspezialist Schaden