

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 102005:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 27/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været ude for en MC ulykke hvor modparten har anerkendt skylden. Jeg har sendt opgørelse og kvitteringer for mine ødelagte og forsvundet ting ifbm. dét. Modparten nægter at dække for mit ur som er forsvundet under uheldet. Jeg blev kastet ud af min MC og blev slynget i 10-15 meter på venstre side af min krop. Begrundelsen er fordi mit ur ikke er dækket i min indboforsikring hvis den bliver tabt. Det er en fejl fra mit forsikrings konsulents side af, da jeg havde forklaret ham at mit ur skulle være dækket ved tab, stjålet og mm., men det er åbenbart ikke tegnet i min indboforsikring. Jeg havde skiftet til Tryg forsikring d. 01.08.23, dvs. 18 dage før uheldet, og har ikke læst min police igennem da jeg havde et personligt møde med konsulenten og vi gennemgik mine ønsker. Jeg klagede til Tryg efterfølgende, og de mener at jeg skulle have læst min police og at de har snakket med konsulenten og at han har sagt at han ikke har lavet fejl i policen. Jeg har skrevet flere mails frem og tilbage, prøvet at få min retshjælps forsikrings indover imellem tiden; uden held. Jeg har efterfølgende prøvet at få kontakt telefonisk og skrevet mail til konsulenten uden held. Han har svaret mig mens jeg har været på ferie, 01.07.2024 hvor han beklager at han har begået en fejl; dvs. det modsatte af hvad jeg har fået af svar fra Tryg's klage afdeling.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker mit ur da konsulenten har åbenlyst lavet en fejl i min police."

Selskabet har den 27/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klager er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for et Rolex-ur, der skulle være forsvundet i forbindelse med et færdselsuheld, med henvisning til, at forsikringen ikke

Ankenævnet for Forsikring

2.

102005

dækker glemte, tabte eller forlagte ting, og at dækningen ved pludselige skader og færdselsuheld forudsætter, at det beskadigede kan fremvises.

Klageren er derudover utilfreds med, at der skulle være sket en fejl ved indtegnning af forsikringen, som havde betydning for hans dækning af uret.

Skaden er behandlet efter forsikringsbetingelserne 20M2. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Selskabet sendte den 27. maj 2023 et brev til klageren om, at der var indgået aftale om køb af indboforsikring, årsrejseforsikring og personforsikring, som alle skulle træde i kraft den 1. august 2023. Brevet var afsluttet med navnet på en medarbejder hos selskabet.

Aftalebrevet fremlægges som **bilag 2**.

Den 15. juli 2023 sendte selskabet bl.a. policen for indboforsikringen. Af policen fremgik det, hvilke dækninger, der var valgt, og hvilke der ikke var valgt. Således fremgik det af policen, at de fra-valgte dækninger var:

'Tilvalgsdækninger

Forsikringen omfatter ikke

Bagageskade

Bagagebeskadigelse og bortkomst af bagage.

Brand, tyveri, vand- og vejrskader på dine ting ved rejser til Udlandet

Udlejningsdækning

- tyveri.

- hærværk.

Udvidet cykel - reparation

Dækker skader på cyklen ved færdselsskader, fx ved påkørsel eller styrt. Hvis den ødelagte del på cyklen, kan repareres, dækker vi reparationen.

Udvidet cykel - ny-delsdækning

Dækker skader på cyklen ved færdselsskader, fx ved påkørsel eller styrt. Vi erstatter den/de ødelagte dele med nye dele.'

Policen dateret den 15. juli 2023 fremlægges som **bilag 3**.

Klageren anmeldte den 28. august 2023, at han den 18. august 2023 - eller 18 dage efter forsikringen trådte i kraft - var blevet påkørt mens han kørte på motorcykel, og at han ville have dækket sit tøj, hjelm og ur. Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 4**.

Sammen med skadeanmeldelsen fremsendte klageren fotos af sin motorcykel, styrthjelm, sin polotrøje, sine bukser samt et foto af en kvittering på et Rolex-ur.

Billederne fremlægges som **bilag 5-9**.

Den 31. august 2023 skrev selskabet til klageren, at man anerkendte skaden på mobiltelefonen og bad om at få mobilen sendt til vurdering hos en ekstern samarbejdspartner. Selskabets brev til klageren fremlægges som **bilag 10**.

Klageren sendte den 6. september 2023 en liste over sit krav via ScalePoint. Listen fremlægges som **bilag 11**.

Selskabet sendte den 15. september 2023 en erstatningsopgørelse til klageren vedrørende tøj og styrthjelm. Denne fremlægges som **bilag 12**.

På baggrund af erstatningsopgørelsen kontaktede klageren selskabet telefonisk for at drøfte sagen vedrørende det anmeldte ur. Dette afstedkom, at selskabet den 26. september 2023 sendte et brev til klageren med en afvisning af erstatning for uret. Brevet fremlægges som **bilag 13**.

Efter yderligere drøftelser med klageren vedrørende det anmeldte ur, sendte selskabet en uddybende forklaring af, hvorfor erstatning for uret blev afvist. Brevet fremlægges som **bilag 14**.

Den 12. oktober 2023 vendte klageren tilbage og gjorde opmærksom på, at der var blevet trukket selvrisko to gange. Derudover efteranmeldte han et par sko til en angiven værdi af 7.000 kr. Mailen fra klageren fremlægges som **bilag 15**.

Klageren sendte en ny kravliste til selskabet den 24. oktober 2023, hvor skoene var påført. Denne fremlægges som **bilag 16**.

Herefter udbetalte selskabet yderligere erstatning til klageren for skoene og ændrede selvriskoen, således den samlede erstatningsudbetaling blev pålydende 14.019,05 kr.

Selskabet hørte herefter ikke yderligere klageren vedrørende sagen, førend han indbragte den for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt, at han den 18. august 2023 var involveret i et færdselsuheld, hvor han blev påkørt ..., mens han kørte på sin motorcykel.

Aktuelle tvist vedrører, at selskabet har afvist dækning for et Rolex-ur, som angiveligt skulle være forsvundet i uheldet.

Derudover gør klageren gældende, at der skulle være sket fejl i relation til indtegningen af hans forsikring, som skulle have medført, at der ikke var dækning for uret. Til støtte herfor har klageren fremlagt billeder af en mail, der ifølge klageren skulle være sendt fra selskabet.

Indtegnning

Klageren indgik den 27. maj 2023 aftale med selskabet om tegning af blandt andet indboforsikring, hvorfor der samme dag blev sendt et aftalebrev til ham fra den rådgiver, han havde været i kontakt med. Rådgiverens navn fremgår af aftalebrevet, der er fremlagt som bilag 2, og selskabet skal henlede nævnets opmærksomhed på det navn.

Forud for, at indboforsikringen skulle træde i kraft den 1. august 2023, sendte selskabet en police til klageren, hvor de tilvalgte og fravalgte dækninger var oplyst.

Af policen dateret den 15. juli 2023 fremgår det bl.a., at klageren havde fravalgt dækningerne 'bagageskade', 'udlejningsdækning', 'udvidet cykel - reparation' og 'udvidet cykel - ny-delsdækning'.

Efterfølgende er der den 24. oktober 2023 sendt en ny police til klageren, hvor der er valgt de samme dækninger, men der er sket en ændring antallet af personer i husstanden. Policen fremlægges som **bilag 17**.

Der er ikke efterfølgende foretaget ændringer på klagerens police.

Klageren har i forbindelse med klage til nævnet fremlagt et billede af en mail, som han har anført, skulle være sendt fra selskabet mandag den 1. juli - antageligt i 2024 - hvor en medarbejder skulle erkende at have lavet en fejl. Det fremgår ikke nærmere, hvad fejlen skulle vedrøre, at det rent faktisk handler om klagerens indboforsikring eller hvilken afdeling, personen skulle arbejde i.

Selskabet kan konstatere, at klageren ikke umiddelbart er blevet betjent af en person ved det navn, der fremgår af den pågældende mail, og at klageren oprindeligt blev indtegnet af en person med et andet navn, som fremgår af sagens bilag 2. Selskabet stiller sig derfor tvivlende overfor, at en anden person - der ingen kontakt har haft til klageren vedrørende hans indboforsikring - skulle erkende selv at have lavet en fejl i forbindelse med indtegningen.

Ydermere kan selskabet konstatere, at det ikke umiddelbart ser ud som om, at der er eller har været en medarbejder hos selskabet med det navn, der fremgår af mailen, at autosignaturen på mailen ikke stemmer overens med den autosignatur, der normalvis er på mails sendt fra selskabet, og at afsenderens mailadresse ikke fremgår af det fremlagte billede af mailen.

Et anonymiseret eksempel af, hvordan selskabets autosignatur normalvis ser ud, fremlægges som **bilag 18**.

På det foreliggende grundlag skal selskabet derfor opfordre klageren til at fremlægge dokumentation for, at den fremlagte mail er blevet sendt fra selskabet.

Desuagtet om den pågældende mail er sendt fra selskabet eller ej, er det selskabets opfattelse, at de fravalgte dækninger på klagerens forsikring ikke kan have haft betydning for dækningen af det anmeldte ur, da de fravalgte tilvalgsdækninger vedrører bagage, udlejning og cykeldækninger, hvilket ikke kan relateres til et Rolex-ur, som klageren har anmeldt forsvandt i forbindelse med et færdselsuheld, og det ikke er muligt at tegne en dækning for glemte, tabte eller forlagte ting.

Rolex-ur

Klageren har anmeldt, at han i forbindelse med færdselsuheldet skulle have mistet et Rolex Datejust ..., og han har angivet en nypris for uret på 110.400 kr. Det er ikke nærmere forklaret af klageren, hvordan uret skulle være bortkommet, eller hvor uret befandt sig ved uheldet.

Som dokumentation for uret har klageren fremlagt et foto af en kvittering udstedt til en anden person end klageren eller dennes hustru, men selskabet bemærker, at personen har samme ef-

ternavn som klageren og adressen på kvitteringen ses at være i samme opgang, som klageren bor i.

Klageren har oplyst, at uret skulle være købt privat. Der er imidlertid ikke fremlagt en overdragelseserklæring, ligesom der ikke er fremlagt dokumentation til betalingen for uret.

Der er ikke fremlagt fotos eller lignende, der sætter klageren i forbindelse med uret.

Henset til at klageren ikke har anmeldt skade på en taske eller lignende, er det selskabets formodning, at et eventuelt ur må have været placeret på klagerens håndled.

Af de fremlagte fotos af skaderne på klagerens tøj og styrthjelm fremgår det, at der er tale om minimale skader på hans polotrøje og bukser samt at skaderne på styrthjelmens består af ridser. Dette tilsiger efter selskabets opfattelse, at styrtet på motorcyklen er sket ved lav hastighed, da skaderne i modsat fald ville have været væsentlig større.

Skaderne på tøjet tilsiger desuden efter selskabets opfattelse, at de eventuelle personskader klageren måtte være blevet påført, ligeledes må have været af begrænset omfang.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3 om tyveri og hærværk fremgår der en overskrift om, hvad forsikringen ikke dækker. Herunder fremgår det, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

Af betingelsernes punkt 5.7, vedrørende uheld, fremgår det bl.a., at forsikringen dækker pludselige skader på den sikredes ting samt skader sket ved færdselsuheld. Derudover fremgår det af punktet, at:

'Det er en betingelse for dækning af ovenstående skader, at det beskadigede kan fremvises undtagen ved havari med lystfartøj.'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at et ur er bortkommet, at det er sket ved en forsikringsbegivenhed, og derefter værdien af uret.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har sandsynliggjort, at et armbåndsur forsvandt i forbindelse med færdselsuheldet, hvorfor selskabet fastholder afvisningen af uret.

Såfremt nævnet måtte finde, at klageren har sandsynliggjort, at hans armbåndsur forsvandt ved færdselsuheldet, er det selskabets vurdering, at hændelsen ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til erstatning, idet klageren forsikring ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, og klageren ikke kan fremvise uret.

Måtte nævnet finde, at klageren både har sandsynliggjort hændelsen og at hændelsen opfylder forsikringens kriterier for dækning, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret sit krav for uret, idet intet i sagen tilsiger, at den fremlagte kvittering i sagen tilhører klageren og vedrørte et ur ejet af klageren.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det forekommer besynderligt at et armbåndsur med lænkerem, der skal ud over håndleddet for at komme af, skulle forsvinde i forbindelse med et uheld, der ud fra skaderne på tøjet er sket med lav hastighed, uden at klageren på nogen måde har opdaget det.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke nærmere har kunnet redegøre for, hvordan uret forsvandt, og at der er intet i sagen der tilsiger, at der skulle være sket et tyveri.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at det er en forudsætning for dækning ved færdselsuheld, at den beskadigede genstand kan fremvises.

Dertil kommer, at det forekommer tvivlsomt, at klageren har været i besiddelse af det pågældende ur, idet kvitteringen er udstedt til en anden person end klageren, og der ikke foreligger en overdragelseserklæring, dokumentation for betaling, fotos af klageren med uret eller andet, der kan sandsynliggøre, at klageren har haft uret i sin besiddelse og har haft ejerskabet over uret.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er forsvundet et armbåndsur i forbindelse med færdselsuheldet, og at klageren ikke har dokumenteret, at der skulle være tale om et Rolex-ur til en værdi på over 100.000 kr.

Subsidiært er det selskabets vurdering, at den anmeldte hændelse - hvor et armbåndsur skulle være forsvundet ved et færdselsuheld - ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til dækning.

Endelig er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret, at der skulle være sket fejl i forbindelse med indtegningen, der kan føre til, at selskabet på erstatningsretligt grundlag kan pålægges at skulle dække et armbåndsur.

Selskabet skal endnu en gang opfordre klageren til at dokumentere, at den fremlagte mail er sendt fra selskabet."

Klageren har i brev af 2/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg prøver så vidt som muligt at besvare alle de spørgsmål og bemærkninger fra selskabets side og redegørelse herom. Besvarelserne vil komme slaviske.

Svar fra selskabet: Efterfølgende er der den 24. oktober 2023 sendt en ny police til klageren, hvor der er valgt de samme dækninger, men der er sket en ændring antallet af personer i husstanden. Policen fremlægges som bilag 17.

Svar fra mig: Ændringen skyldes at jeg først finder ud af der er registreret 3 voksne og 1 barn, men der har altid boet 4 voksne på adressen før forsikringen blev tegnet, men ifølge min police var min datter ikke tegnet i forsikringen. (Se bilag 3 fra Selskabet, 4 voksne 0 børn) Det finder jeg ud af efter en gennemgang af mine forsikringer telefonisk med en medarbejder, da jeg også finder ud af

at min kone er forsikringstageren og at hun står som betaler. Meget forvirrende for mig at vide hvad der sker bag en skærm inde i selskabet mht. min police.

Se bilag 1 som jeg har vedhæftet hvor jeg får bekræftet min ændring i policen.

Se bilag 2 som jeg har vedhæftet hvor jeg gør konsulenten opmærksom på fejlene.

Svar fra selskabet: Klageren har i forbindelse med klage til nævnet fremlagt et billedet af en mail, som han har anført, skulle være sendt fra selskabet mandag den 1. juli - antageligt i 2024 - hvor en medarbejder skulle erkende at have lavet en fejl. Det fremgår ikke nærmere, hvad fejlen skulle vedrøre, at det rent faktisk handler om klagerens indboforsikring eller hvilken afdeling, personen skulle arbejde i.

Svar fra mig: Se bilag 3 som jeg har vedhæftet.

Svar fra selskabet: Selskabet kan konstatere, at klageren ikke umiddelbart er blevet betjent af en person ved det navn, der fremgår af den pågældende mail, og at klageren oprindeligt blev indtegnet af en person med et andet navn, som fremgår af sagens bilag 2. Selskabet stiller sig derfor tvivlende overfor, at en anden person - der ingen kontakt har haft til klageren vedrørende hans indboforsikring - skulle erkende selv at have lavet en fejl i forbindelse med indtegningen. Ydermere kan selskabet konstatere, at det ikke umiddelbart ser ud som om, at der er eller har været en medarbejder hos selskabet med det navn, der fremgår af mailen, at autosignaturen på mailen ikke stemmer overens med den autosignatur, der normalvis er på mails sendt fra selskabet, og at afsenderens mailadresse ikke fremgår af det fremlagte billede af mailen.

Svar fra mig: Se bilag 4 som jeg har vedhæftet.

Ydermere finder jeg det stærkt kritisabelt at selskabet er tvivlende overfor at [selskabets medarbejder1] skulle være indblandet i tegningen af mine forsikringer samt de konstaterer at han ikke er eller har været i selskabet.

Ét af de mange opkald jeg har lavet til selskabet, omhandlede netop om [selskabets medarbejder1], hvor jeg italesætter det jeg hele tiden har skrevet at han har lavet en fejl i min police. Jeg får en mail fra en medarbejder der hedder [selskabets medarbejder3], som undersøger sagen nærmere, og snakker med konsulenten som jeg henviser til, hvorefter han skriver; citat start: 'Desuden, så mindes rådgiveren ikke at have anerkendt det har været hans fejl.' Citat slut.

Jeg stiller mig stærk tvivlende over hvordan en medarbejder fra support kan have snakket med [selskabets medarbejder1] (se bilag 5 som jeg har vedhæftet), men Fagansvarlig, cand.jur. fra selskabet kan konstatere der ikke er eller har været en medarbejder hos selskabet med det navn. Citat start: 'Ydermere kan selskabet konstatere, at det ikke umiddelbart ser ud som om, at der er eller har været en medarbejder hos selskabet med det navn, der fremgår af mailen...' citat slut.

Jeg finder det meget kritisabelt at ikke nok med at selskabet konstaterer at [selskabets medarbejder1] ikke er eller har været hos selskabet, men at de også fortvivler mailens rigtighed blot pga. selskabets manglende normal vise autosignatur som selskabet referer til i bilag 18 fra selskabet. Se bilag 5 vedhæftet fra mig, som afviger fra den normal vise autosignatur som selskabet referer til. Se bilag 6 fra mig som komplet manglende autosignatur fra samme medarbejder i bilag 5.

Svar fra selskabet: På det foreliggende grundlag skal selskabet derfor opfordre klageren til at fremlægge dokumentation for, at den fremlagte mail er blevet sendt fra selskabet.

Svar fra mig: Se bilag 4 vedhæftet fra mig.

Svar fra selskabet: Desuagtet om den pågældende mail er sendt fra selskabet eller ej, er det selskabets opfattelse, at de fravalgte dækninger på klagerens forsikring ikke kan have haft betydning for dækningen af det anmeldte ur, da de fravalgte tilvalgsdækninger vedrører bagage, udlejning og cykeldækninger, hvilket ikke kan relateres til et Rolex-ur, som klageren har anmeldt forsvandt i forbindelse med et færdselsuheld, og det ikke er muligt at tegne en dækning for glemte, tabte eller forlagte ting.

Svar fra mig: Se bilag 5 vedhæftet fra mig. Her henvises til den forglemte dækning i min police som ville have dækket mit ur ved denne specifikke situation: særlig dækning. Jeg er enig med selskabet at tilvalgsdækninger vedrørende bagage, udlejning og cykeldækninger ikke ville kunne dække mit ur.

Svar fra selskabet: Hele bemærkningen under fanen Rolex-ur side 4 fra selskabets svar.

Svar fra mig:

- Det er forklaret før, at uret er blevet bortkommet efter min færdselsulykke.
- Kvitteringen er udstedt til [familiemedlem] da han har købt uret fra Klarlund og er urets 1. ejer. Hvorefter jeg køber uret fra ham, dvs. jeg er 2. ejer af uret. Han bor ydermere i min lejlighed, så det er korrekt at han også bor i samme opgang som mig.
- Selskabet har på ingen tidspunkt krævet hverken overdragelses erklæring eller dokumentation for betaling for uret. Så langt nåede vi ikke da selskabet hele tiden har valgt at afvise dækningen af uret. Kan sendes efter ønske.
- Selskabet har på ingen tidspunkt krævet fotodokumentation. Kan sendes efter ønske.
- Det er korrekt at mit tøj har minimale skader, da jeg bliver slynget min. 20-25 meter på venstre side, nakken nedad og benene henholdsvis i vejret. For yderligere detaljer om min faktiske daværende situation henvises til Politi rapporten Journal nr.: ... og/eller sygehusjournalen hos Akutmodtagelsen i [hospital].
- Selskabet har på intet tidspunkt krævet sandsynliggørelse af mit ur forsvandt i forbindelse med færdselsuheldet da sagen blev afvist hele tiden. Kan sendes efter ønske.

Svar fra selskabet: Hele bemærkninger fra side 5 fra selskabets svar:

Svar fra mig: Alle de nødvendige krav kan dokumenteres. Selskabet har på intet tidspunkt vist interesse i de nævnte forhold.

Jeg ser ydermere et evt. personlig/online fremmøde mellem mig, selskabet, [selskabets medarbejder1] og evt. nævnet så vi kan få klarlagt hele sagsforløbet. Til bemærkning for Bilag 2 som selskabet har sendt at [selskabets medarbejder2] skulle have tegnet min forsikring, har denne medarbejder været til stede da [selskabets medarbejder1] tegnede min forsikring. Hvorfor han står som forsikringstegner er jeg uforstående.

Skulle der være forhold, som jeg ikke har redegjort for eller taget stilling til, forventer jeg, at selskabet punktligt og tydeligt stiller spørgsmål til disse. Jeg vil gerne understrege, at jeg hverken er jurist eller advokat, og at der kan være områder, hvor jeg kan miste overblikket undervejs. Det er derfor afgørende for mig, at eventuelle uklarheder bliver belyst grundigt, så jeg kan få en fair behandling af sagen."

Selskabet har i brev af 21/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens supplerende indlæg til sagen, ligesom selskabet har indhentet politirapporten samt ambulancejournalen.

Politirapporten og ambulancerapporten vil blive fremlagt i sagen i et samlet supplerende indlæg, men inden dette skal selskabet bede klageren om at besvare følgende:

1. Klageren bedes oplyse, hvilken relationen der er imellem ham og den person, hvis navn fremgår af kvitteringen på uret.
2. Klageren bedes fremlægge dokumentation for, at han har købt uret af personen, der fremgår af kvitteringen.
3. Klageren bedes fremlægge dokumentation for betaling af uret.
4. Klageren bedes fremlægge billeder af uret, hvor uret er i hans besiddelse.

Når klageren har besvaret disse spørgsmål, vil selskabet vende tilbage med et samlet supplerende indlæg til sagen, hvor selskabet også besvarer klageren øvrige anbringender i sit indlæg af den 3. oktober 2024."

Klageren har i brev af 2/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Relation mellem mig og den person, hvis navn fremgår af kvitteringen på uret:

Det er tidligere oplyst, at den person, hvis navn fremgår af kvitteringen, er min [familiemedlem]. Han har i årevis boet sammen med mig på den adresse, hvilket kan bekræftes af folkeregisteret.

2. Dokumentation for købet af uret:

Som dokumentation for, at jeg har købt uret af min [familiemedlem], hvis navn fremgår af kvitteringen, vedlægger jeg en kopi af slutsedlen for uret.

3. Dokumentation for betaling af uret:

Jeg har vedlagt relevant dokumentation for betalingen af uret. Denne inkluderer transaktionsoplysninger, der viser, at betalingen er gennemført via MobilePay. Navnet '[brugernavnet for familiemedlem]' er brugernavnet for [familiemedlem] i MobilePay. Skulle selskabet have behov for yderligere bekræftelse af rigtigheden af brugernavnet, kan MobilePay kontaktes direkte for dette. Jeg har dog streget irrelevant information over, herunder transaktioner til andre samt beløber, som ikke har nogen relevans for sagen.

4. Billeder af uret i min besiddelse:

Jeg har vedlagt billeder af uret, som viser, at det er i min besiddelse. Jeg har dog streget ansigtet af min niece, som ikke har nogen relevans for sagen.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102005

Jeg håber, at ovenstående besvarelser og vedhæftede dokumentation er tilstrækkelige for selskabet til at kunne vurdere sagen. Jeg ser frem til at modtage selskabets supplerende indlæg, når disse oplysninger er blevet gennemgået."

Selskabet har i brev af 24/4 2025:

"Den anmeldte hændelse

Klageren har anmeldt, at hans armbåndsurs forsvandt i forbindelse med færdselsuheldet, uden han dog har kunnet redegøre nærmere for, hvordan dette skete.

Af klageskemaet til nævnet fremgår det, at klageren blev slynget 10-15 meter på venstre side af kroppen.

I sit indlæg til sagen af den 3. oktober 2024 angiver klageren, at han i forbindelse med færdselsuheldet blev slynget minimum 20-25 meter på venstre side, nakken nedad og benene i vejret.

Selskabet har indhentet politirapporten i sagen, og af denne fremgår det bl.a., at:

'Part 1 kom kørende ad [vej 1] i sydlig retning med ca. 40-50 km/t, og foretog herved indkørsel til ... [adresse], alt imens part 2 kom kørende af [vej 1] i nordlig retning med 40-50 km/t. Part 2 kunne med den førte hastighed af køretøjet ikke nå at bremse ned for part 1's manøvre der krydsede part 2's vognbane. Part 2 mistede herefter herredømmet over hans køretøj. Alt dette med ringe materiel skade til følge.

Part 2 blev tilset af ambulance på stedet, og blev vejledt om selv at opsøge skadestuen på [hospital].'

Af politirapporten fremgår det desuden, at klageren kontaktede politiet den 5. september 2023 - eller 18 dage efter færdselsuheldet - for at oplyse, at han havde mistet sit Rolex-ur, og at han ikke vidste, om det var røget af hans håndled under uheldet eller om det var stjålet. Politirapporten fremlægges som **bilag 19**.

Selskabet har ligeledes indhentet journalen fra akutmodtagelsen. Af denne fremgår det bl.a., at:

'Henvendelsesårsag

Via Triagen - Kørt MC, bil kører ud foran pt. Når at bremse til 20-30 km/t. Glider hen af asfalt og rammer ikke noget. Kun slået albue/skulder. Ingen fejlstilling. Kommer selv.

Anamnese

...årig mand involveret i TU ... [bil] kørte ud foran pt.. Pt. forsøgte undvigemanøvre, vælte-deoggedlangs asfalten. Kørte max 40 km/t.

Ingen hovedpine, svimmelhed, kvalme, nakkesmerter eller lys/lyd skyhed

...

Objektivt

...

Venstre hånd & håndled: Inspektion: Ingen fejlstilling. Ingen hævelse, misfarvning eller sår, sv.t. underarm, håndled, handel. fingre. Palpation: Normale NVF distalt. Ingen direkte eller indirekte ømhed, ingen løshed sv.t. underarm, håndled, handel. fingre. Ingen side- el. hyperekstensionsløshed sv.t. MCP, PIP el. DIP). Funktion: Ingen rotationsfejlstilling. Kan opponerer. Pulpae kan nå distale bøjefure i hulhånden

...

Behandling/plan Aktionsdiagnose:

Åbne sår på flere regioner på overekstremitet (DT012)

Sårvask udført

Sår lukket med plaster

Pt. informeret om tegn til infektion og forholdsregler.

Der er givet 0,5 ml. Di-Te booster.

Patienten er informeret om og accepterer ovenstående.'

Journalen fra akutmodtagelsen fremlægges som **bilag 20**.

Selskabet bemærker - som også nævnt tidligere - at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at hændelsen er sket som anmeldt.

På baggrund af sagens omstændigheder er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at det pågældende Rolex-ur forsvandt i forbindelse med færdselsuheldet den 18. august 2023, og at klagerens således ikke har bevist, at Rolex-uret forsvandt på den måde, klageren har anmeldt. Selskabet afviser på den baggrund dækning for uret.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke kan forklare, hvordan uret er bortkommet, herunder om det skulle være faldet af i forbindelse med færdselsuheldet, eller om det skulle være blevet stjålet fra hans håndled.

Selskabet har også lagt vægt på, at færdselsuheldet ifølge journalen fra akutmodtagelsen skete med mellem 20 og 30 km/t, og at det af politirapporten fremgår, at der er særdeles ringe materielle skader på klagerens øvrige genstande, hvilket bekræftes af klagerens egne billeder af hjelmen, polotrøjen og de jeans han havde på ved uheldet.

Det forekommer usandsynligt, at uret - der var udstyret med en butterflylås og dermed skulle ud over klagerens hånd for at komme af - skulle kunne falde af klagerens håndled i forbindelse med et sådan fald på en motorcykel.

Dertil kommer, at klageren ikke blev afhentet af ambulancen, men blot fik besked på selv at opsøge skadestuen, ligesom undersøgelsen alene viste overfladiske sår, der blev rensset og fik påsat plaster. Uheldet har således været af meget begrænset voldsomhed.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at der ved den objektive undersøgelse af klagerens venstre hånd og håndled ikke kunne konstateres hverken misfarvninger eller sår på hans underarm, håndled, hånd eller fingre, hvilket der må forventes at være, hvis uret skulle være blevet revet af i forbindelse med færdselsuheldet.

Ydermere har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke kan påpege en konkret hændelse eller lignende, hvor uret skulle være blevet stjålet af en eventuel gerningsperson. Idet uret har skullet tvinges udover klagerens hånd for at komme af, burde klageren have bemærket, såfremt nogen tog uret af hans håndled.

I den forbindelse henleder selskabet nævnets opmærksomhed på, at uret ifølge de af klageren fremlagte fotos ses at sidde tæt til hans håndled, hvorfor uret ikke let kan fjernes fra håndleddet.

Særlig dækning

Klageren henviser til, at det skulle være aftalt, at han skulle have en dækning kaldet '*Særlig dækning*' på indboforsikringen, og at han dermed kunne få dækning for uret i aktuelle sag.

Selskabet skal beklage, at det ikke tidligere har været opmærksom på, at der findes en sådan mulig tilføjelse til indboforsikringen.

Dækningen '*Særlig dækning*' er en udvidelse af dækningerne for særligt nævnte genstande, således forsikringen også ville dække bortkomst, beskadigelse eller tyveri i og uden for boligen, hvor de almindelige forsikringsbetingelser har begrænset eller undtaget dækning.

Ved bortkomst menes, at klageren skal kunne sandsynliggøre, hvornår uret forsvandt.

Forsikringsbetingelserne for '*Særlig dækning*' fremlægges som **bilag 21**.

Når dækningen tilføjes en indboforsikring, bliver betingelserne for '*Særlig dækning*' påført policen som en klausul.

Da der er tale om en ganske dyr tilføjelse, tilbydes dækningen normalt ikke, medmindre kunden selv efterspørger en ekstra god dækning for særlige ting.

I dette tilfælde og med den sum, klageren har oplyst i sit bilag 4, ville dækningen koste omkring 6.000 kr. om året.

Klageren modtog inden forsikringens ikrafttræden et aftalebrev, hvoraf det fremgik, at den årlige pris for indboforsikringen var 4.460 kr. Aftalebrevet fremgår af sagens bilag 2.

Tilsvarende modtog klageren den 15. juli 2023 en police, hvor '*Særlig dækning*' ikke var nævnt. Policen fremgår af sagens bilag 3.

Henset til den store prisforskel samt oplysningerne i policen burde klageren således have vidst, at han ikke havde den særlige dækning på sin forsikring, såfremt en sådan rent faktisk blev drøftet med klageren, i forbindelse med indtegnning.

Uagtet om nævnet måtte finde, at selskabet i denne anledning har handlet ansvarspådragende overfor klageren ved ikke at påføre dækning på klagerens indboforsikring, skal selskabet bemærke, at klageren ikke har lidt noget tab i aktuelle sag ved, at dækningen ikke var på forsikringen.

I den forbindelse skal selskabet henvise til, at det også på '*Særlig dækning*' er en betingelse, at klageren kan sandsynliggøre, hvornår uret er forsvundet.

Da klageren i henhold til ovenstående efter selskabets opfattelse ikke har bevist, at uret forsvandt som anmeldt af ham, ville det ikke have medført et andet udfald af sagen, hvis klageren havde haft dækningen på forsikringen.

Klageren har således ikke lidt noget tab ved, at dækningen ikke var påført forsikringen."

Klageren har i brev af 14/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Om hændelsesforløbet og urets bortkomst

Det bestrides, at der ikke er tilstrækkelig sandsynlighed for, at mit Rolex-ur bortkom i forbindelse med færdselsuheldet den 18. august 2023.

Ulykken var voldsom og medførte, at jeg blev kastet af motorcyklen og landede hårdt på vejbanen. At jeg i mine forklaringer har angivet forskellige afstande for kastelængden (først 10-15 meter, senere 20-25 meter), skyldes udelukkende, at jeg befandt mig i en choktilstand både under og efter hændelsen. Det er alment anerkendt, at choktilstand forringer en persons evne til at gengive et hændelsesforløb med nøjagtighed.

Hvis der ønskes en præcis opmåling, stiller jeg mig gerne til rådighed for at mødes på ulykkesstedet, så forholdet kan afklares.

Det skal i den forbindelse præciseres, at min ven - som bor tæt på ulykkesstedet - ankom kort tid efter og kørte mig til hospitalet. Dette skete først, efter at jeg havde modtaget indledende behandling på stedet af en ambulanceredder.

Transporten til hospitalet blev ikke foretaget med ambulance, men det skyldtes udelukkende, for at spare ambulanceressourcerne da min videre behandling skulle foregå på hospitalet - derfor var det i orden med mig at jeg blev kørt af min ven.

Det forhold, at jeg ikke blev kørt med ambulance, ændrer ikke på ulykkens alvor. At blive kastet af en motorcykel og slynget adskillige meter hen ad vejbanen udgør i sig selv en betydelig fysisk belastning og må naturligt betragtes som et alvorligt færdselsuheld. Det er derfor misvisende, hvis selskabet forsøger at nedtone skadesomfanget med henvisning til transportformen til hospitalet.

Det bør derfor ikke opfattes som udtryk for, at mine skader var milde - hospitalsjournalen viser tydeligt, at jeg havde flere åbne sår og var i en tilstand præget af smerte.

2. Om tidspunktet for anmeldelsen

Tryk har anført, at der gik 18 dage, før jeg anmeldte mit ur som bortkommet. Det er korrekt - og det skyldes, at jeg i ugerne efter ulykken var i en tilstand af fysisk og psykisk desorientering.

Det var først efter nogen tid, at jeg kom til mig selv og begyndte at få overblik over mine tab. Da jeg anmeldte urets bortkomst til Tryk, gjorde de mig opmærksom på, at jeg også skulle melde det til politiet - hvilket jeg straks efterfølgende gjorde.

Der er derfor tale om en naturlig og forklarlig forsinkelse i et forløb præget af kaos og helbreds-mæssige følger efter en voldsom ulykke.

3. Misvisende gengivelse af politirapport

Selskabet henviser til politirapporten og anfører, at jeg ifølge rapporten skulle have sagt, at jeg 'ikke vidste, om uret var røget af eller stjålet'.

Denne gengivelse er ikke korrekt. Jeg har hele tiden gjort det klart, at mit ur ER bortkommet i forbindelse med færdselsuheldet.

Min udtalelse gik alene på, at jeg ikke kunne vide, om uret efter ulykken lå et sted ved motorcyklen og blev fjernet af en forbipasserende, eller om det blev kastet længere væk og derfor ikke blev fundet.

Den ukorrekte formulering i politirapporten er ikke et udtryk for min egen usikkerhed, men snarere en fejlnotering. Jeg tager afstand fra denne gengivelse og fastholder, at bortkomsten skete som direkte følge af færdselsuheldet.

4. Om dækningen og forsikringsaftalens indgåelse

Det er korrekt, at ulykken fandt sted kort tid efter, at min forsikring trådte i kraft. Jeg havde derfor ikke haft reel mulighed for at gennemgå alle detaljer i dækningen.

Ved oprettelsen af forsikringen oplyste jeg tydeligt over for Trygs medarbejder, at jeg ønskede dækning for værdifulde ejendele - herunder mit Rolex-ur. Da jeg efterfølgende modtog betalingsopkrævningen, blev denne betalt automatisk. Jeg havde ingen grund til at tro, at mine ønsker ikke var imødekommet.

Det er derfor min klare opfattelse, at jeg har handlet i god tro, og at selskabet ikke har levet op til deres rådgivningsforpligtelse.

Det virker både inkonsekvent og uacceptabelt, at selskabet først benægter, at en sådan aftale skulle være indgået, og derefter - da jeg fremlægger dokumentation - skifter fokus til, at det under alle omstændigheder ikke ville have gjort nogen forskel.

Jeg finder det særdeles kritisabelt, at den dokumentation, som Tryg Forsikring tidligere har anmodet om - herunder beviser for, at jeg har købt og betalt for uret, samt dokumentation for mit ejerskab af det - ikke er blevet inddraget i sagsbehandlingen. Hvis selskabet allerede har besluttet at afvise dækning for mit ur på en helt anden grundlag, må man undre sig over, hvorfor denne dokumentation overhovedet blev anmodet om i første omgang. Det virker som om, de anmodede oplysninger ikke har haft nogen betydning for selskabets endelige beslutning, hvilket skaber tvivl om, hvorfor de blev indsamlet, hvis de ikke skulle tages i betragtning.

Dette udstiller en sagsbehandling, der fra sagens start har været præget af mangel på sammenhæng, gennemsigtighed og troværdighed, samt en tydelig tilsidesættelse af princippet om retfærdig behandling af kunden.

5. Sagsbehandlingen hos Tryg

Sagsforløbet hos Tryg har generelt været præget af manglende sammenhæng, utilstrækkelig kommunikation og en uvilje til at behandle min sag med den fornødne seriøsitet.

Først da sagen blev indbragt for Ankenævnet, begyndte der at ske reel opfølgning. Det understreger efter min opfattelse behovet for ekstern kontrol med selskabets praksis.

Jeg har flere gange fremlagt dokumentation og forsøgt at forklare mit forløb, men selskabet har i flere tilfælde ignoreret centrale oplysninger eller helt undladt at inddrage dem i deres vurdering.

Dette efterlader indtrykket af, at afgørelsen har været truffet på forhånd - uden reel inddragelse af det samlede sagsmateriale.

6. Supplerende bemærkninger om brugen af uret

Jeg har adskillige gange - også over for selskabet - forsøgt at sandsynliggøre, at jeg bar mit Rolexur under kørslen.

Det forhold, at uret er af betydelig værdi, ændrer ikke ved, at det er en genstand, jeg anvender i det daglige - også under aktiviteter som motorcykelkørsel. Jeg ejer nu to Rolex-ure, som jeg har valgt at forsikre hos et andet forsikringsselskab - naturligvis -, og jeg benytter dem dagligt, både i fritiden, på arbejde og ja selv i svømmehallen.

Jeg har disse ure for at bruge dem - ikke for at opbevare dem i en skuffe. Det er derfor en fuldstændig almindelige adfærd, at jeg bar uret den pågældende dag.

7. Samlet vurdering

Det må anses for tilstrækkeligt sandsynliggjort, at mit Rolex-ur bortkom som følge af færdselsuheldet den 18. august 2023.

Der kan ikke med rimelighed stilles krav om, at jeg - i en choktilstand og under fysiske smerter - præcist skulle kunne redegøre for, hvor og hvordan uret forsvandt. Netop sådanne situationer er det, man tegner en forsikring for.

Jeg har fra sagens begyndelse handlet loyalt og i god tro. Det står klart, at jeg har været tydelig omkring mine forsikringsbehov ved indgåelsen af aftalen, og at jeg har søgt at samarbejde konstruktivt med selskabet gennem hele forløbet.

Derimod har Tryg Forsikrings sagsbehandling været præget af betydelige mangler, herunder en meget kritisabel håndtering af interne oplysninger - blandt andet ved i første omgang at afvise kendskab til deres egen medarbejder, hvilket skaber alvorlig tvivl om rigtigheden og pålideligheden af sagsbehandlingen. Hertil kommer flere upræcise gengivelser af mine udtalelser samt en mangelfuld rådgivning, som ikke lever op til de standarder, man med rette kan forvente af et vel-etableret og erfarent forsikringsselskab.

Jeg mener derfor, at der foreligger både et dækningsberettiget tab og en sagsbehandling, der ikke lever op til gældende krav om korrekt og loyal kundebehandling.

På den baggrund anmoder jeg Ankenævnet for Forsikring om at give mig medhold i, at Tryg Forsikring skal dække tabet af mit ur, som efter min klare opfattelse og dokumentation bortkom som en direkte følge af færdselsuheldet den 18. august 2023."

Selskabet har i brev af 4/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Oplysninger i politirapport

Klageren angiver, at selskabet skulle have lavet en misvisende gengivelse af politirapporten.

Selskabet har alene forholdt sig til, hvad der ordret fremgår af politirapporten, og rapporten er fremlagt i sagen. Det må have formodningen imod sig, at politiet skulle have noteret noget andet, end det klageren har oplyst til dem.

Tegning af forsikringen

Af klagerens seneste indlæg fremgår det, at han ved indtegnning tydeligt skulle have oplyst, at han ønskede dækning for værdifulde ejendele, herunder Rolex-uret.

Derudover fremgår det, at klageren mener, at selskabet først skulle have nægtet, at der var indgået en aftale om særlig dækning, og derefter har ændret det til, at det ikke have gjort en forskel.

Klageren finder det desuden kritisabelt, at selskabet har bedt om dokumentation for uret, og at den fremlagte dokumentation efterfølgende ikke er blevet inddraget i sagens afgørelse.

Selskabet kan oplyse, at klagerens værdifulde ejendele netop var omfattet af forsikringen, og at summen for smykker, ure, guld og sølv i henhold til policen var sat til 340.000 kr., hvilket er en forhøjelse af den normale sum.

Det er således ikke uret i sig selv, der ikke er omfattet af forsikringen, men den anmeldte hændelse, der ikke er omfattet, ligesom den anmeldte hændelse ikke er sandsynliggjort.

Ud fra sagens omstændigheder kan der ikke være tvivl om, at der på intet tidspunkt blev indgået en forsikringsaftale med '*særlig dækning*' på.

Selskabets argumentation om, at det ikke have gjort en forskel, hvis dækningen havde været tegnet, er for at påpege, at det ikke har medført et tab for klageren, såfremt nævnet måtte finde, at selskabet har handlet ansvarspådragende i forbindelse med indtegningen ved, at '*Særlig dækning*' ikke er påført forsikringen.

Til yderligere støtte for at klageren ikke har ønsket at være dækket med '*Særlig dækning*', skal selskabet bemærke, at klageren ved mail den 1. november 2023 (klagers bilag 5) blev bekendt med, at der eksisterende en dækning kaldet '*Særlig dækning*', og at dækningen ikke var på klagerens forsikring.

I perioden fra den 1. november 2023 og frem til indboforsikringen blev opsagt pr. 1. januar 2025, har klageren ikke kontaktet selskabet med ønske om at ville tegne '*Særlig dækning*' på indboforsikringen.

Såfremt klageren reelt ønskede dækningen, havde det været nærliggende, at han umiddelbart efter kendskabet havde bedt selskabet om at få dækningen på forsikringen. Klagerens undladelse af at gøre dette, skaber efter selskabets opfattelse en klar formodning for, at klageren på intet tidspunkt har ønsket at være omfattet af og betale for '*særlige dækning*'.

For så vidt angår selskabets anmodning om at få dokumentation for uret, skal selskabet oplyse, at dokumentationen er efterspurgt med henblik på at få sagen belyst bedst muligt, da det var iøjnefaldende, at dokumentation for et ur til ca. 100.000 kr. bestod af en kvittering udstedt til den anden person en klageren, der viste sig at være dennes [familiemedlem].

Anmodningen om dokumentation har således været for at have vished for klagerens ejerskab af uret, da det i modsat fald havde været et andet argument for at afvise dækning for uret. Dette fremgår også af selskabets første indlæg til sagen. Det er også årsagen til, at dokumentationen ikke er blevet nævnt yderligere i selskabets efterfølgende indlæg.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, så der er intet usædvanligt i, at selskabet har udbedt sig dokumentation for uret.

Med ovenstående bemærkninger fastholder selskabet i det hele sin vurdering af sagen, herunder at klageren ikke har sandsynliggjort den anmeldte hændelse, idet uret ikke har kunnet forsvinde fra klagerens håndled i forbindelse med et færdselsuheld på en motorcykel, uden det har efterladt så meget som en eneste skramme på håndledet eller hånden, og klageren i øvrigt ikke selv er klar over, hvad der præcist er sket med uret."

Klageren har i brev af 24/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Om sandsynligheden for at bære et armbåndsur under motorcykelkørsel

Jeg finder det vigtigt at understrege, at det **på ingen måde er usædvanligt eller usandsynligt at bære et armbåndsur under motorcykelkørsel**. Det er almindelig praksis blandt mange motorcyklister, herunder også mig selv, at man har sit ur på, præcis som man ville have det i andre daglige sammenhænge. Det har intet med uforsigtighed at gøre, men handler ganske enkelt om vaner og personlige ejendele.

At mit Rolex-ur skulle være faldet af i forbindelse med et motorcykelstyrt, uden at der nødvendigvis opstår synlige mærker **på selve håndledet**, er også fuldt muligt. Det er i denne sammenhæng vigtigt at fremhæve, at **hospitalsrapporten dokumenterer, at jeg har haft flere åbne sår og skader på venstre side af kroppen**, hvilket stemmer overens med den side, uret blev båret på. Det er således sandsynligt, at uret - som er tungt og solidt - har taget det første stød i faldet og derved dæmpet eller forskudt trykket, hvilket kan forklare manglende skrammer direkte på håndledet. Det er derfor ikke korrekt, når selskabet påstår, at manglen på mærker nødvendigvis taler imod hændelsen - tværtimod taler det faktiske skadesmønster for hændelsens sandsynlighed.

2. Om ønsket om særlig dækning og efterfølgende tegning

Hvis det er korrekt forstået, så hæfter selskabet i at jeg ikke har tilføjet denne dækning til mine øvrige ure efterfølgende. Det skyldes, at **jeg efter denne oplevelse ikke længere føler mig tryk ved at tegne netop denne forsikring hos Tryg**. Det er derfor ikke korrekt, at jeg ikke ønsker dækning overhovedet - tværtimod er mine ure nu forsikret **andre steder**, og det endda med **langt bedre dækning end standarden**.

Mit forsikringsmønster har altid været kendetegnet ved, at jeg vælger højere dækning end det minimale, og det ville derfor stride imod min normale praksis og fornuft at have fravalgt en relevant dækning. **Dét** er usandsynligt.

3. Om dokumentation og bevisbyrde

Tryg kritiserer, at jeg ikke har sandsynliggjort hændelsen, men anfører ikke, **hvad de konkret ville anse for tilstrækkelig sandsynliggørelse**. Det er problematisk, når der pålægges mig som forsikringstager en udefineret og nærmest umulig bevisbyrde - og hvor selskabet samtidig **fraskriver sig**

ethvert ansvar for at hjælpe med at dokumentere hændelsen, selvom de har langt bedre muligheder for det end jeg.

Efter ulykken blev jeg **henvist af Tryg til modpartens forsikringsselskab**, som senere **skriftligt nægtede at dække mit ur med henvisning til, at det var mit eget forsikringsselskab (Tryg), der skulle rejse kravet**. Jeg har derfor været i kontakt med to selskaber, hvor det ene afviser med henvisning til det andet - og som dokumenteret har jeg **indsendt klage til Ankenævnet for modpartens selskab**, men sagen blev **afvist alene fordi jeg ikke var kunde hos dem**. Dette er endnu et bevis på, at **jeg aktivt har forsøgt at forfølge alle relevante kanaler for at få mit tab dækket**, men er blevet afvist på formalia og ikke substans.

Jeg kontaktede også Tryg og bad dem hjælpe med at få adgang til overvågningsoptagelser fra ... ulykkesstedet. **Tryg nægtede at indhente videooptagelser**, selvom disse kunne have dokumenteret ulykken og faldet - alene med den begrundelse, at jeg ikke havde særlig dækning, og at det derfor ikke ville gøre nogen forskel. (lyt til telefon optagelser) Da jeg som privatperson ikke kunne få udleveret optagelserne uden politiets eller forsikringsselskabets mellemkomst, endte jeg i en blindgyde. **Politiet vurderede ulykken som ikke-kriminel og henviste mig tilbage til mit forsikringsselskab - som igen nægtede at hjælpe**.

Det forekommer mig nu, i lyset af Trygs seneste svar, at de **ville have anset videooptagelser som relevant dokumentation**, hvis jeg havde haft særlig dækning - hvilket de selv siger. Dette bekræfter, at Trygs håndtering har frataget mig en reel mulighed for at dokumentere mit tab. Jeg har altså forsøgt at skaffe bevis, men blev stoppet af selskabet selv.

4. Om ur og ejerforhold

Tryg har tidligere rejst tvivl om mit ejerskab til uret, fordi kvitteringen er udstedt til min [familie-medlem]. Det er dog helt almindeligt, at man køber og sælger brugte genstande, herunder ure til ca. 100.000. Det ændrer ikke på, at uret er mit, og jeg har redegjort fyldestgørende for omstændighederne omkring modtagelsen.

Mit økonomiske råderum gør det fuldstændig realistisk, at jeg ejer et ur til ca. 100.000 kr. og at jeg ville bære uret både i hverdagen og på mit arbejde. Jeg har fremlagt dokumentation for modellen, forsvindingen er politianmeldt, og der er ikke nogen gevinst eller incitament for mig i at oplyse om tabet, andet end at søge retmæssig dækning af en reel skade.

Konklusion

Jeg skal derfor fastholde, at jeg har **lidt et reelt tab**, og at jeg har **handlet i god tro** gennem hele sagsforløbet. Jeg har medvirket aktivt til oplysning af sagen, forsøgt at indhente dokumentation, samarbejdet med selskabet og stillet de nødvendige oplysninger til rådighed, herunder politianmeldelse, hospitalsjournal, dokumentation for uret og kontakt til relevante parter.

Jeg har hele vejen igennem været **imødekommende og ærlig**, og min troværdighed bør ikke undermineres af hypotetiske antagelser om, hvad der 'måtte formodes'.

Jeg håber derfor, at Ankenævnet for Forsikring vil **tage hensyn til det samlede billede**, og anerkende, at **jeg har gjort, hvad der med rimelighed kunne forventes af mig**. På den baggrund bør nævnet give mig medhold i, at jeg har lidt et tab, og at selskabet bør dække mit krav."

Ankenævnet for Forsikring

19.

102005

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af foto af kvitteringen for uret af 18/10 2021:

"[Klagerens familiemedlem]
...
ROLEX ... Kr. 96.700,00
...
Betalt via bankoverførsel Kr. 96.700,00"

Det fremgår af slutseddel til privat handel mellem ure den 8/3 2023:

"Sælger
Navn: [familiemedlem]
...
Sælger følgende ur:
Mærke & model: Rolex Datejust
...
Tilbehør: Uret bliver solgt som fuld sæt, dvs. original kvittering certifikat og indre/ydre boks.

Sælger tager følgende ur i bytte fra køber:

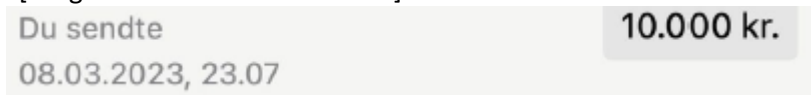
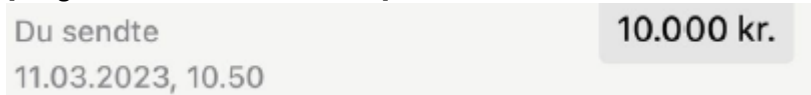
...
Salgspris: 80.000

Køber

Navn: [Klageren]

...
Begge ure købes som beset uafhængig af garanti. Sælger og køber bekræfter desuden at urene ikke er stjålet, samt at urene er gældfri på købstidspunktet. Køber betaler dd. 10.000 kr. og overfører de resterende 10.000 kr. senest d. 15/3 2023."

Det fremgår af skærbilleder af mobilepay-overførsler:

"[Brugernavn for familiemedlem]

...
[Brugernavn for familiemedlem]


Det fremgår af aftalebrev om køb af indboforsikring den 27/5 2023:

"

Ankenævnet for Forsikring

20.

102005

Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Forsikring Indbo	Gælder fra 01.08.2023	Årlig pris 4.460.00 kr. "
---------------------	--------------------------	------------------------------

Det fremgår af police af 15/7 2023:

"Indbo

Her er den nye forsikringsaftale (police) for din indboforsikring.

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

...
Forsikringsaftalen 1. august 2023
gælder fra Forsikringen er nytegnet.

Det fremgår af politirapporten af 18/8 2023:

"sagens art

FUH. ringe mat. skade u/P-skade

...

Uheldets art

Materielskadeuheld, hvor der ikke optages rapport

...

Part 1 kom kørende ad ... i sydlig retning med ca. 40-50 km/t, og foretog herved indkørsel til ... på ..., alt imens part 2 kom kørende ad ... i nordlig retning med 40-50 km/t. Part 2 kunne med den førte hastighed af køretøjet ikke nå at bremse nedfor part 1's manøvre der krydsede part 2's vognbane. Part 2 mistede herefter herredømmet over hans køretøj. Alt dette med ringe materiel skade til følge.

Part 2 blev tilset af ambulance på stedet, og blev vejledt om selv at opsøge skadestuen på [hospital].

...

Rapport

Nye oplysninger

Tirsdag den 05. september 2023

[Klageren] kontaktede servicecenteret da han havde opdaget at han havde mistet sit Rolex-ur ... til en værdi af 100.000,00 kroner.

Anmelder vidste ikke om det var røget af hans håndled under uheldet eller om det var stjålet."

Det fremgår af akutmodtagelsens journal den 18/8 2023:

"Henvendelsesårsag

... Kørt MC, bil kører ud foran pt. Når at bremse til 20-30 km/t. Glider hen af asfalt og rammer ikke noget. Kun slået albue/skulder. Ingen fejlstilling. Kommer selv.

Ankenævnet for Forsikring

21.

102005

Anamnese

[I 30'erne] årig mand involveret i TU i ... [bil] kørte ud foran pt. Pt. forsøgte undvigemanøvre, væltede og gled langs asfalten. Kørte max 40 km/t.

Ingen hovedpine, svimmelhed, kvalme, nakkesmerter eller lys/lyd skyhed

Ingen øvrige klager

...

Venstre hoft:

Inspektion: Spontanlejrning uden tydelig fejlstilling. Ekskorationer.

Palpation: Normale NVF distalt. Ingen direkte eller indirekte ømhed sv.t trochanterområdet. Ingen smertereproduktion ved kompression af bækkenet

Funktion: Kan lave strakt benløft uden rotationsømhed.

Venstre albue:

Inspektion: Distale overarm og Laterale kondyl ses med hudafskrabning.

Palpation: Normal puls, motorik og sensibilitet distalt for ledet. Iøvrigt ingen løshed eller ømhed.

Funktion: Fuld ekstension, fleksion, supination og pronation. Ingen valgus eller varus løshed.

Venstre hånd & håndled:

Inspektion: Ingen fejlstilling. Ingen hævelse, misfarvning eller. sår, sv.t. underarm, håndled, hånd el. fingre.

Palpation: Normale NVF distalt. Ingen direkte eller indirekte ømhed, ingen løshed svt. underarm, håndled, hånd el.

fingre. Ingen side- el. hyperekstensionsløshed svt. MCP, PIP el. DIP).

Funktion: Ingen rotationsfejlstilling. Kan opponerer. Pulpae kan nå distale bøjefure i hulhånden"

Det fremgår af skadeanmeldelsen den 28/8 2023:

"Hvis du har yderligere oplysninger om skaden, kan du skrive dem her.

Jeg har været ude for en trafikulykke hvor en [bil] kørte ind i min vognbane... Efter mit fald rejser jeg mig op og siger han skal vente til politiet kommer. Han vælger så derefter at stikke af. Der er vidner på ulykken. Min motorcykel er forsikret hos [andet forsikringsselskab], og de forklarer mig at de dækker for min motorcykel men mit tøj, hjelm og ur skal min indboforsikring dække. Jeg har ikke fået politirapport fysisk, men har fået oplyst det af politiet. Journal nr. er: ..."

Det fremgår af scalepoint-oversigten:

"

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Antal	Anskaffet	Købspris pr stk.	Nypris pr stk.	Vedhæftning
-------------	----------	-----------------	-------	-----------	------------------	----------------	-------------

...

rolex datejust 41 m126333	Smykker, Ure & Tilbehør - Luksusure	19	1	Købt brugt	DKK 100.000,00	DKK 110.400,00	kvittering.JPG
---------------------------	-------------------------------------	----	---	------------	----------------	----------------	----------------

"

Ankenævnet for Forsikring

22.

102005

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 2/10 2023:

"Desværre er der besluttet at kravet på dit Rolex ur afvises, eftersom forsikringen ikke dækker tabte, glemte og forlagte genstande. På baggrund af at du har mistet uret ifb. med færdselsuheldet, og ikke kan fremvise den skadede genstand, vurderes der at denne går under punktet for tabt, glemt og forlagt."

Det fremgår af police af 24/10 2023:

"Ændring af Indbo

Din indboforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige."

Det fremgår af selskabets medarbejders mail til klageren den 1/11 2023:

"Hej [klageren], mange tak for din mail.

Efter en grundig gennemgang af din sag, bliver vi desværre nødt til at afvise den.

Din indboforsikring er dækket for 350.000 når det gælder ure, men som nævnt tidligere - så skal du have Den dækning der hedder særlig dækning på, under denne specifikke situation.

Desuden, så mindes rådgiveren ikke at have anerkendt det har været hans fejl.

[Selskabets medarbejder]

Support

...

Tryg | Kundefront Privat - Agentur | Klausdalsbrovej 601 | 2750 Ballerup

...

Tryg Forsikring A/S | CVR nr. 24260666 | 2750 Ballerup

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Hvis du ikke er rette modtager, skal du venligst informere afsenderen og slette mailen.

Se på tryg.dk, hvordan vi behandler personoplysninger.

Denne e-mail er sendt som en sikker e-mail fra **Tryg**.

"

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 1/11 2023:

"Så det rådgiveren siger er at jeg har nævnt og forhøjet min ur guld og smykker til 350.000 uden at han har nævnt overfor mig at jeg 'burde' have særlig dækning til den? I begge tilfælde er han inkompetent. Det beviser bare hvilke typer i har med at gøre i firmaet.

Jeg kontakter en advokat for gennemgang af sagen og mine bevismaterialer, for det er åbenlyst at medarbejderen lyver."

Ankenævnet for Forsikring

23.

102005

Det fremgår af selskabets medarbejders mail til klageren den 1/11 2023:

"Har du nogle form for dokumentation, fordi så kan jeg gå videre med det. Udoover det, så har du fået tilsendt din police. Du har haft alt mulighed for at tjekke din police og kontakte os angående dette."

Det fremgår af klagerens mail til selskabets medarbejder1 den 17/11 2023:

"Hej [selskabets medarbejder1]
Jeg har klaget til Tryk mht afgørelsen i min sag som i snakkede om og de vil ikke genvurdere sagen og de fastholder stadig ved ikke at vil dække mit ur pga. uret ikke har særlig dækning som dækker ved bortkomst jvf. min police.

Da jeg modtog min police første gang, ringede jeg til dig for gennemgang og du forklarede mig at mit ur guld og smykker er dækket op til 340.000. Du burde vej lede mig grundigere og gøre mig opmærksom på uret ikke har særlig forsikring, som jeg ellers skulle have som vi aftalte dengang du tegnede min forsikring.

Jeg finder så ud af efterfølgende der har været flere fejl i min police, fx bar du registreret 3 voksne og 1 barn, det skulle have været 4 voksne og 1 barn. Den anden fejl er at min kone står som forsikringsejer og betaler. Der bar været en masse fejl ved tegning af policen, og nu står jeg med tab af mit ur som ikke er dækket pga en fejl der blev lavet ved tegning af forsikringen. Jeg håber på du vil hjælpe mig her for ellers vil jeg klage over fejl i min police og afgørelsen."

Det fremgår af mailen fra selskabets medarbejder1 til klageren den 1/7 2024, som klageren har fremlagt:

"Hej [klageren]

Tak for din mail.

1. jul. 2024, 13.28 ☆ 😊 ↩ ⋮

Jeg må indrømme, at jeg har undersøgt sagen nærmere og kan se, at fejlen skyldes en fejl fra min side. Jeg beklager meget for eventuelle gener, dette måtte have forårsaget.

Desværre er det ikke muligt for mig at rette fejlen på nuværende tidspunkt. Jeg forstår, at dette måske ikke er den ønskede løsning, og jeg beklager dybt for de ulemper, det medfører.

Jeg vil dog gerne forsikre dig om, at jeg vil gøre mit bedste for at forhindre, at noget lignende sker igen i fremtiden. Hvis der er noget, jeg kan gøre for at afhjælpe situationen eller kompensere på anden måde, så lad mig endelig vide det.

Endnu en gang beklager jeg for fejlen og takker for din forståelse.

...

Denne e-mail er sendt som en sikker e-mail fra Tryk."

Det fremgår af skærbillede af selskabets autosignatur, som selskabet har fremlagt:

"

Tryg | Alka | Specialskade, J21 | Klausdalsbrovej 601 | 2750 Ballerup

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED] | Besøg os på www.tryg.dk

Alka er en del af Tryg Forsikring A/S | Cvr-nr. 24260666

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Hvis du ikke er rette modtager, skal du venligst informere afsenderen og slette mailen. Se på tryg.dk og alka.dk, hvordan vi behandler personoplysninger.

"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for Særlig dækning:

"Tillæg til indboforsikringen - Særlig dækning ur

Forsikringen omfatter det eller de ure med den maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

Forsikringen dækker

- bortkomst.
- beskadigelse.
- tyveri i og uden for boligen, hvor betingelserne i punkt 5.3 har begrænset eller undtaget dækning.

Forsikringen dækker ikke

- tyveri af uret når det befinder sig på hotelværelse/lejlighed, kahyt på et større passagerskib eller færge, togkupé og feriebolig med medmindre der er tegn på voldeligt opbrud.
- bortkomst af uret fra bagage medmindre bagagen er under dit opsyn.
- skade der skyldes, mangelfuld vedligeholdelse, slitage herunder ridser, skrammer og afskalning samt kosmetiske forskelle som fx farveforskelle.
- skader der skyldes forkert udført reparation og service.
- skade der skyldes mekaniske eller elektriske forstyrrelser.
- skade eller bortkomst, der skyldes forsæt eller at du har udvist grov uagtsomhed.

Opgørelse af erstatning

Skader bliver opgjort efter pkt. 6 'Erstatning og krav til dokumentation' i forsikringsbetingelserne.

Vi kan til enhver tid kræve originalt certifikat indsendt ved skade.

Er skaden dækket et andet sted i betingelserne, er det den bedste dækning, der er gældende.

Der gælder en særlig selvrisko for skade eller bortkomst af dit ur. Selvriskoen fremgår af din forsikringsaftale."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5.3.1 Indbrud og tyveri

...

Hvad er ikke dækket

...

Her ud over dækker forsikringen ikke glemte, tabte og forlagte ting.

...

5.7 Uheld

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

Ankenævnet for Forsikring

25.

102005

Hvad er dækket

- Pludselig skader på dine ting.

...

- Skader på dine ting sket ved færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet ved sammenstød, væltning eller påkørsel.

...

Det er en betingelse for dækning af ovenstående skader, at det beskadigede kan fremvises undtagen ved havari med lystfartøj.

Ved **pludselig skade** forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal være udefrakommende og ske samtidig.

Som **trafikmiddel** anses:

- Motordrevne køretøjer jf. færdselsloven.
- To- og trehjulede cykler med stelnummer.
- Offentlige trafikmidler.
- Invalidekøretøjer herunder hjælpemidler som fx el-kørestole.

...

Hvad er ikke dækket

Forsikringen dækker ikke skader, sket ved uheld, på de følgende ting:

...

- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene, undtagen ved færdsels- og havariskader."

Klageren har fremlagt billeder af sig selv med uret på.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/8 2023, at han den 18/8 2023 væltede på motorcykel, og at hans Rolex-ur forsvandt i forbindelse med færdselsuheldet. Selskabet afviste at erstatte uret med henvisning til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, og at dækningen ved pludselige skader og færdselsuheld forudsætter, at det beskadigede kan fremvises. Klageren ønsker erstatning.

Klageren har anført, at han blev kastet af motorcyklen og landede hårdt på vejen. Klageren har anført, at han i ugerne efter ulykken var fysisk og psykisk desorienteret, hvorfor der ikke kan stilles krav om, at han i en choktilstand skulle kunne redegøre præcist for, hvor og hvordan uret forsvandt. Klageren har oplyst, at han havde åbne sår og skader på venstre side af kroppen, hvilket er den side, uret blev båret på. Det er sandsynligt, at uret har taget det første stød i fal-

det og har dæmpet eller forskudt trykket, hvilket kan forklare manglende skrammer på hans håndled. Klageren har anført, at "det forhold, at jeg ikke blev kørt med ambulance, ændrer ikke på ulykkens alvor. At blive kastet af en motorcykel og slynget adskillige meter hen ad vejbanen udgør i sig selv en betydelig fysisk belastning og må naturligt betragtes som et alvorligt færdselsuheld". Klageren har anført, at selskabet ikke har levet op til sin rådgivningsforpligtelse ved købet af forsikringen, idet klageren ønskede dækning for værdifulde ejendele, hvilket han ikke har fået. Klageren har anført, at betalingen skete automatisk, og at han ikke læste policen, fordi han havde et personligt møde med konsulenten. Klageren har oplyst, at konsulenten i mail af 1/7 2024 beklagede, at uret ikke var blevet forsikret.

Selskabet har anført, at det forekommer besynderligt, at et ur med lænkerem skulle forsvinde i forbindelse med et færdselsuheld, uden at klageren har opdaget det. Selskabet har anført, at uret sidder tæt til håndleddet, hvorfor uret ikke kan fjernes let fra håndleddet. Selskabet har anført, at klageren kontaktede politiet 18 dage efter færdselsuheldet og oplyste, at han ikke vidste, om uret var røget af håndleddet under uheldet, eller om uret var stjålet. Selskabet har anført, at "klageren ikke blev afhentet af ambulancen, men blot fik besked på selv at opsøge skadestuen, ligesom undersøgelsen alene viste overfladiske sår, der blev rensset og fik påsat plaster. Uheldet har således været af meget begrænset voldsomhed". Selskabet har anført, at selskabet den 15/7 2023 sendte policen for indboforsikringen, hvor 'særlig dækning' ikke var nævnt. Selskabet har anført, at 'særlig dækning' er en udvidelse af dækningerne for særligt nævnte genstande, så forsikringen også vil dække bortkomst, beskadigelse eller tyveri i og uden for boligen. Ved bortkomst menes, at klageren skal kunne sandsynliggøre, hvornår uret forsvandt. Idet klageren ikke har bevist, at uret forsvandt som anmeldt, ville det ikke have medført et andet udfald af sagen, hvis klageren havde haft dækningen på forsikringen. Selskabet har anført, at klageren ikke er blevet betjent af en person ved det navn, der fremgår af den mail, som klageren har fremlagt, at der ikke er en medarbejder i selskabet med det navn, og at auto-signaturen på mailen ikke stemmer overens med den autosignatur, der normalt er på selskabets mail.

Ankenævnet for Forsikring

27.

102005

Det fremgår af politirapporten af 18/8 2023, at "Part 2 kunne med den førte hastighed af køretøjet ikke nå at bremse ned for part 1's manøvre der krydsede part 2's vognbane. Part 2 mistede herefter herredømmet over hans køretøj. Alt dette med ringe materiel skade til følge. Part 2 blev tilset af ambulance på stedet, og blev vejledt om selv at opsøge skadestuen".

Det fremgår af politirapporten af 5/9 2023, at klageren "kontaktede servicecenteret da han havde opdaget at han havde mistet sit Rolex-ur ... til en værdi af 100.000,00 kroner. Anmelder vidste ikke om det var røget af hans håndled under uheldet eller om det var stjålet".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.3.1, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte ting. Det fremgår af pkt. 5.7, at forsikringen dækker skader på ting sket ved færdselsuheld under forudsætning af, at det beskadigede kan fremvises. Det fremgår, at forsikringen ikke dækker skader, sket ved uheld, på blandt andet guld, sølv, smykker, perler og ædelstene, undtagen ved færdsels- og havariskader.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at uret er bortkommet eller stjålet i forbindelse med færdselsulykken. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at selskabets ved salget af forsikringen har begået sådanne fejl, at selskabet ifalder et erstatningsansvar herfor. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at yde dækning for Rolex-uret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der gik 17 dage, før klageren henvendte sig til politiet og oplyste, at han havde mistet sit Rolex-ur. Han oplyste, at han ikke vidste, om uret var røget af hans håndled under uheldet eller om det var stjålet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er oplysninger om, at klageren i forbindelse med færdselsuheldet mistede bevidstheden eller på anden måde kom så alvorligt til skade, at han var ude af stand til at se og beskrive, hvad der skete i forbindelse med færdselsulykken. Det

Ankenævnet for Forsikring

28.

102005

fremgår af politirapporten af 18/8 2023, at "Part 2 mistede herefter herredømmet over hans køretøj. Alt dette med ringe materiel skade til følge. Part 2 blev tilset af ambulance på stedet, og blev vejledt om selv at opsøge skadestuen".

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck