

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. marts 2025 blev i sag nr. 102507:

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 31/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Den 08 01 2024 for jeg frarøvet mit ur på en rasteplads der er lavet politirapport osv. og jeg havde en forsikring der skulle dække men mit selskab nægter at hjælpe

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

jeg vil så gerne have min retmæssige erstatning for mit tab som jeg havde forsikret mig imod"

Selskabet har den 26/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for et Rolex-ur til en angiven værdi af 400.000 kr., som han har anmeldt blev taget af hans arm, mens han kortvarigt havde holdt parkeret på en rasteplads.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, subsidiært at klageren ikke har bevist at have været i besiddelse af et så dyrt ur.

Sagen har været behandlet efter forsikringsbetingelserne 1211. Betingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren indsendte en skadeanmeldelse den 8. januar 2024, hvoraf det vedrørende hændelsen bl.a. fremgik, at:

'jeg holder på en rastepads og der kommer en bil bag mig og holder og ud kommer der en mand og han går til mit vindue som jeg ruller ned og da jeg ruller ned holder han min arm og hiver mit ur af'

Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 2**.

Da den anmeldte hændelse var af atypisk karakter, og da klageren i skadeanmeldelsen gav udtryk for, at der var tale om et særdeles dyrt ur, blev sagen udtaget til en grundigere gennemgang.

Klageren blev derfor dagen efter kontaktet af en skadespecialist for at drøfte sagen nærmere...

Kl. 10:25 gik klageren ... hen til en urmager, da han ville have låsen på Rolex-uret repareret. Klageren forklarede, at uret sidst var blevet brugt i maj måned...

Urmageren kunne slet ikke hjælpe med at reparere låsen, så klageren forlod butikken med uret i hånden. Ude foran butikken tager han uret på igen.

Fra urmageren gik han over til sin bil og kørte til ... Efter ... tog han til en benzintank for at tanke bilen. Han vaskede også sine fingre der. Klageren kørte fra benzintanken i retning mod sin bopæl. På vejen ringede klagerens [familiemedlem] til ham, og de taler sammen et par minutter.

Klageren ringede herefter til ... I forbindelse med samtalen svingede klageren ind på en rastepads, som han tit spiser frokost på, og bag ham kom der en ... og stoppede.

En mand i passagersiden på ... steg ud og kom hen til klageren, som sagde 'et øjeblik' til ... i telefonen.

Mens ... var i røret, rullede klageren vinduet helt ned lagde sin arm i døren og drejede sig lidt for at kunne tale med manden. Han tabte telefonen og den gik ud. Manden lagde sin arm over klagerens arm og holdt fast i den, mens han trykkede den ned og tog uret af. Manden sagde ikke noget, men han gryntede lidt. Klageren så ham direkte ind i øjnene. Han havde Klageren mente at kunne genkende manden, hvis han så ham igen. Uret kom meget hurtigt af, bilen var allerede i kørsel, og ind hoppede manden og de kørte mod en by.

Klageren forklarede, at han med det samme kontaktede politiet.

Han forklarede endvidere, at han kørte rundt i ... og at gerningsmændene måtte have holdt øje med ham, da der ikke var mange ... der kørte rundt med et Rolex-ur til 400.000 kr.

Om anskaffelsen af uret forklarede klageren, at han havde fået det af sin [familiemedlem] i sommeren 2016, og at faderen døde i julen 2016. Uret var ifølge klageren købt i 2014, men han vidste ikke hvor. Klageren havde ingen dokumentation på uret, hverken bilag, serienummer, urkasse eller certifikat. Han havde alene billeder.

Klageren forklarede, at han havde været inde med det hos [Rolex-forhandler] i 2017, hvor der blev lavet en guldtest på uret for at fastslå ægtheden. Han fik dog ikke registreret noget, og han har aldrig fået uret serviceret.

Slutteligt forklarede klageren, at han siden han arvede uret havde købt nogle flere ure, som han havde al dokumentation på, da han godt vidste, at det var meget vigtigst ved salg, og at han godt vidste, at der var falske Rolex-ure i omløb.

...

I forbindelse med samtalen afviste skadespecialisten dækning for uret med henvisning til, at klageren slet ikke var i besiddelse af nogle former for dokumentation.

Resumé af samtalen fremlægges som **bilag 3**. Samtalen er derudover optaget og kan fremlægges, såfremt nævnet måtte ønske dette.

Klageren sendte en klage over afgørelsen til selskabets klageansvarlige afdeling den 16. januar 2024. I klagen forklarer klageren bl.a. nærmere om, hvordan uret er kommet ham i hænde, herunder ændrer klageren også forklaring om undersøgelsen af uret hos [Rolex-forhandler], da han ifølge den nye forklaring fik denne foretaget sammen med [familiemedlem] og i faderen navn.

Klagen til den klageansvarlige fremlægges som **bilag 4**.

Herefter var der lidt korrespondance mellem klageren og selskabets klageansvarlige, hvor klageren indsendte fotos af uret samt den korrespondance, han havde haft med [Rolex-forhandler], som ikke kunne finde noget på hverken klagere eller [familiemedlem]. Billederne fremlægges som **bilag 4.1** og korrespondancen med [Rolex-forhandler] fremlægges som **bilag 4.2**.

Det tidligst daterede foto var fra den 12. maj 2023 – dvs. omkring syv år efter, at klageren angiveligt skulle have fået uret fra [familiemedlem] – og det seneste foto var fra om formiddagen på den oplyste skadedato.

På baggrund af klagerens henvendelse bad selskabets klageansvarlige skadeafdelingen om at realitetsbehandle sagen, herunder at foretage en nærmere undersøgelse af den anmeldte hændelse.

Sagen blev derfor overdraget til en skadekonsulent, der den 14. februar 2024 var i kontakt med klageren for at drøfte sagen.

Skadekonsulenten noteret bl.a. følgende i forbindelse med samtalen:

'Han gjorde stop på vigeplads, som ligger ca. 5 km udenfor [by] i retning mod [klagerens hjemby]. Herfra havde han ca. 15 km hjem.

... Derfor holdt han ind på vigepladsen - for at spise og for at tale i telefon med...

- *Han talte i håndholdt telefon med ... selvom hans bil har mulighed for håndfri telefoni via bluetooth*
- *En mand, som beskrives som ...*
- *FT begyndte at rulle vinduet ned, i forventning om at personen ville henvende sig til ham. Personen gjorde ikke tegn til FT, at han skulle rulle ned.*
- *Da vinduet var rullet helt ned, lagde FT sin arm op i vinduet og drejede sig mod personen. Ft ved ikke, om hans ærme dækkede for uret.*
- *Personen lagde en fast højre arm ned mod FTs underarm og holdt den fast mod dørens interiør. Med sin venstre hånd åbnede han urets to låse mekanismer og trak ubesværet uret af håndleddet på FT.*
- *FT råbte ikke personen an, bad ham stoppe eller gjorde modstand. Han knyttede end ikke sin næve, for at forhindre personen i at tage uret af.*

- Personen havde bare hænder, men havde ikke rørt FT's bil.
- FT havde ingen skrammer eller fysiske tegn på kamp efterfølgende. Han var dog meget psykisk påvirket, og havde derfor været sygemeldt fra sit arbejde siden.

FT oplyser følgende vedr. sine ure:

- Omhandlende ur er købt af FT's [familiemedlem] - formentlig i 2014. FT ved ikke, hvor [familiemedlem] købte det eller om det var nyt eller brugt. Han ved ikke hvordan der blev betalt eller hvad det kostede. Dog er han sikker på, at det er steget væsentlig i værdi.
- FT er sikker på, at [familiemedlem] havde fået certifikat og boks med til uret. Men [familiemedlem] kunne ikke finde det, da han overdrogede uret til FT.
- FT og hans [familiemedlem] gik sammen i [Rolex-forhandler] for at få foretaget en vurdering af urets ægthed. Det var FT's ønske, fordi certifikat og urkasse var bortkommet.
- De indleverede uret i løbet af 2016. Senere samme dag eller dagen efter hentede de uret og fik et certifikat med - af certifikat fremgik, at uret var af 18kt guld og var et ægte Rolex. Det fremgik ligeledes, at urets hus havde været åbnet. Prisen for undersøgelsen kostede i omegnen af 3-4.000kr. FT husker ikke, om han eller [familiemedlem] betalte for servicen, og om der blev betalt kontant eller på kort.
- Certifikatet, som de modtog hos [Rolex-forhandler] er efterfølgende også blevet væk.
- FT blev lovet uret i 2016 og begyndte at anvende det, inden [familiemedlem] døde. Hans to [familiemedlemmer] vidste godt, at han havde fået uret.
- Da FT fik uret, opbevarede han det i en metalkasse i bunden af et skab i hjemmet. Han har kun sjældent brugt det, fordi det ikke var hans stil.
- FT købte to ure i 2023; hhv. et ... og et Rolex ... Han vil ikke oplyse sin købspris for han har gjort rigtig gode handler. Han havde købt dem med ca. 1 måneds mellemrum i private handler med to forskellige personer. Urene var betalt delvist kontant og delvist med overførsel... Urenes værdi var pt. hhv. 3-400.000 og ca. 100.000kr.
- FT har kun kasse og certifikat på Rolex uret. ... uret er kommet uden kasse og certifikat.
- FT bad om møde med sin assurandør for at få dækket urene. Han oplyste om alle tre ure, men fik kun dækning op til det dyreste ur, da han kun bruger et ur ad gangen.
- De ure, som ikke er i brug opbevares hos kammerat. FT ønsker ikke at oplyse navn på denne, men indvilliger senere. De opbevares hos ... Han har ure for mange millioner i en sikkerhedsboks og i bankboks.
- Han hentede det nu stjålne ur hos ... den 30 november, hvor han fejrede [familiemedlem]... Han ville have uret med hjem for at få låsen repareret - låsen var gået i stykker i juni 2023... Låsen kunne stadig bruges
- FT kunne ikke forklare, om den var sværere at åbne eller lettere at åbne pga. skaden.
- FT havde ikke overvejet at lade [Rolex-forhandler] reparere uret, selvom forretningen ligger få 100 meter
- FT har ikke råd til at få serviceret / repareret sine ure hos certificeret Rolex forhandler. Han har aldrig fået lavet service på sine ure.
- FT er først for nyligt begyndt at interessere sig for dyre ure. Han var derfor først i 2020 blevet klar over, hvor værdifuldt det arvede ur var. Han havde derfor ikke tegnet en forsikring med øget dækning for uret tidligere.

FT svarede følgende på relevante spørgsmål til afdækning af hændelsen:

- FT's [familiemedlem] var meget velhavende og havde mange dyre genstande...
- FT vil ikke tage kontakt til sin bank, fordi han ikke er på god fod med dem...
- FT har ejet mindst en ...

- *Han har altid samlet på ure, men indtil han selv kom til penge, har han kun haft ure i 6.000kr klassen.*
- *FT har arvet mange værdier fra sin [familiemedlem] og har ure for ca. 1mio samt en ... - han har dog ikke råd at få certificeret sine ure.'*

Skadekonsulents fuldstændige resumé af samtalen fremlægges som **bilag 5**. Samtalen er derudover optaget og kan udleveres.

Den 19. februar 2024 var selskabet igen i telefonisk kontakt med klageren efter dennes ønske. Her oplyste klageren blandt andet, at den ven, som efter sigende opbevarede klagerens ure, ikke ønskede at medvirke til sagen, medmindre han skulle vidne i retten.

I forbindelse med behandling af sagen indhentede selskabet oplysninger om klagerens indtægtsforhold, gældsforhold og indeståender hos Skat. Disse viste, at klagerens indeståender ...

Klagerens gæld til ...

Det fremgik videre af oplysningerne, at ...

For så vidt angik klagerens indtægtsforhold...

Klagerens skatteoplysninger for årene 2021, 2022 og 2023 fremlægges som **bilag 6-8**.

Selskabet havde derudover kontakt til klagerens [familiemedlem] med henblik på at få klagerens forklaring af, hvordan han fik uret, bekræftet....

... havde et ur, som blot var et almindeligt ur, og at han altid gik med ur, men kun havde det ene. ... manglede ikke noget, da han havde arbejdet hele livet, men han havde ingen store værdier, og da han gik bort, var der kun andelslejligheden, som skulle deles mellem

[Familiemedlem] forklarede videre, at klageren fik uret i forbindelse med boopgørelsen, at hun ikke kendte værdien på uret, at hun ikke havde så meget kontakt med klageren, og at hun ikke kunne huske noget om uret udover, hvad klagerens havde fortalt. Det kunne have været et Rolex-ur.

Samtalen med klagerens [familiemedlemmer] er optaget og kan fremlægges, såfremt nævnet måtte ønske dette.

...

Vedrørende vennen, der opbevarede hans ure, oplyste klageren, at han ikke længere havde kontakt til ham. Klageren ville ikke oplyse hvorfor. Han havde hverken hans telefonnummer eller mailadresse, og han ville ikke oplyse vennens efternavn, da han mente, at det var irrelevant for sagen. Klageren gentog, at vennen ikke ville blandes ind i sagen, at han ikke ville diskutere mere om denne ven, og at selskabet ikke skulle kontakte ham.

Klageren oplyste endelig, at han ikke længere havde sine øvrige ure, men han ville ikke oplyse, om han havde solgt dem, eller hvad der var sket med dem, da det ikke vedkom selskabet.

Skadekonsulentens telefonnotat fra samtalen fremlægges som **bilag 9**. Grundet tekniske problemer

er samtalen ikke optaget.

Til brug for sagen indhentede selskabet endvidere politirapporten. Af politirapporten fremgår bl.a. et beskrevet hændelsesforløb tilsvarende det, klageren har forklaret selskabet. Derudover fremgår en beskrivelse af gerningspersonernes bil som værende:

'en ... beskidt og med manglende hjulkapsel på venstre baghjul'

Derudover fremgår det af politirapporten, at politiet indhentede overvågningsbilleder fra forskellige steder i nærheden af det oplyste gerningssted, herunder overvågning der viser det sidste lyskryds, som klageren kørte igennem kort inden rastepladsen, hvor hændelsen skulle have fundet sted.

Overvågningen viste, at klageren drejede til venstre i krydset kl. 11:15, men der fulgte ingen biler efter klageren, ligesom der ikke kom en bil af den beskrevne type tilbage i krydset den modsatte vej frem til kl. 11:30 på trods af, at klageren oplyste, at gerningspersonerne kørte den vej efter den angivne hændelse.

Politiet fik også udleveret opkaldshistorikken fra klagerens telefon, hvoraf det fremgik, at klageren kl. 11:19 havde ringet til ... og at han kl. 11:20 havde ringet 112.

Da klageren har forklaret, at ... var i telefonen, mens han kørte ind på rastepladsen og frem til han skulle rulle vinduet ned, hvor han tabte telefonen og afbrød forbindelsen, så har klageren på 1 minut nået at holde ind på holdepladsen ... med gerningspersonerne parkerede bag ham, en person stod ud af ... og gik hen til klagerens vindue, klageren tabte telefonen og afbrød forbindelsen, rullede vinduet ned, gerningsmanden tog uret – hvis lås ifølge klagerens forklaring var stram og derfor skulle repareres – udover klagerens hånd og stak af, klageren samlede telefonen op fra bunden af bilen og ringede 112.

Det forekommer tvivlsomt, at et sådant forløb kan have fundet sted i tidsrummet fra 11:19 til 11:20.

Politirapporten fremlægges som **bilag 10**.

Den 16. september 2024 afviste selskabet dækning med henvisning til, at klageren ikke havde dokumenteret, at uret var blev stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed som anmeldt af ham, subsidiært at han ikke havde dokumenteret at have været i besiddelse af et ur til en værdi af op mod 400.000 kr. Selskabets afvisning fremlægges som **bilag 11**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt, at han den 8. januar 2024 kom kørende på vej hjem ad en hovedvej fra en middelstor by. Mens han kørte, talte han i telefon med ...

Mens han talte med ... holdt han ind på en rasteplads i vejsiden 10 minutters kørsel fra sit hjem for at spise sin frokost. Da han parkerede på rastepladsen, var der en ... der parkerede bag klagerens bil, en person steg ud, og gik op til klagerens bildør.

Klageren ville herefter rulle vinduet ned, hvorved han tabte telefonen, så forbindelsen til ... blev afbrudt.

Da han rullede vinduet ned, lagde han armen med uret på i døren, hvorefter gerningspersonen umiddelbart efter pressede klagerens arm ned mod døren, tog Rolex-uret til en angiven værdi på ca. 400.000 kr. af ham, og løb tilbage til ... der kørte tilbage mod byen, hvor klageren var kørt fra.

Klageren har til sagen oplyst, at han er sikker på, at gerningspersonerne har set ham inde i byen, og at de fulgte efter ham for at stjæle hans ur.

Uret var udstyret med en såkaldt butterfly-lås, så uret skulle ud over klagerens hånd for at komme af.

Ifølge opkaldshistorikken ringede klageren til ... kl. 11:19 og han ringede 112 kl. 11:20. Det betyder, at ovenstående hændelsesforløb omkring tyveriet af uret skal være sket på ca. 1 minut.

Politiet har i forbindelse med sagen set overvågning fra det sidste lyskryds, klageren passerede inden rasteplassen. Overvågningen viser, at klageren kørte igennem krydset kl. 11:15-11:16, og at der ikke fulgte nogle biler efter klagerens bil. Tilsvarende var der ikke en ... i lyskrydset efter den anmeldte hændelse, selvom klageren angav, at gerningspersonerne kørte i den retning.

Om sin færden i byen den pågældende dag har klageren blandt andet oplyst, at han henvendte sig hos en urmager for at få repareret låsen på uret... Medarbejderen hos urmageren har bekræftet, at klageren var i forretningen, og at de ikke kunne hjælpe ham.

Klageren har oplyst, at han går op i ure, og at han har flere dyre ure, herunder endnu et Rolexur og et ... ur til en værdi på ca. 400.000 kr. Begge disse ure skulle være købt i 2023. Han har fremlagt et foto, hvor hans ure ses samlet. Klageren har ikke ønsket at fremlægge dokumentation for ægtheden af sine øvrige ure, ligesom han ikke har ønsket at oplyse, hvordan han har anskaffet dem, herunder hvad han har givet for dem.

Han har efterfølgende oplyst, at han har afhændet alle sine ure uden at ville oplyse, under hvilke omstændigheder dette har fundet sted.

Ifølge klageren blev urene opbevaret hos en ven i ... som skulle have ure for flere millioner opbevaret i en sikringsboks. Klageren havde hentet Rolex-uret fra vennen i november 2023 i forbindelse med, at han skulle fejre [familiemedlems fødselsdag], og han ville have uret med hjem for at få repareret låsen på det.

Klageren har ikke givet samtykke til, at selskabet måtte kontakte denne ven.

Om sin adkomst til uret har klageren forklaret, at han har arvet det fra sin [familiemedlem], der døde ... 2016. Han har oplyst, at han fik uret, inden faderen gik bort, og at han enten alene eller sammen med sin [familiemedlem] fik urets ægthed bekræftet hos [Rolex-forhandler]. Klageren var dog ikke længere i besiddelse af certifikatet, og [Rolex-forhandler] kunne ikke finde hverken klageren eller dennes [familiemedlem] i deres systemer.

Vedrørende aktiver i faderens bo har klageren oplyst, at faderen havde mange penge, og at klageren havde fået mange dyre ting af faderen...

Klagerens [familiemedlemmer] har forklaret til selskabet ... havde haft et almindeligt ur, som klageren havde arvet. Klagerens [familiemedlemmer] kunne ikke fortælle mere om uret eller dets værdi.

Oplysningerne fra klagerens [familiemedlemmer] står i væsentligt misforhold til klagerens oplysninger om faderens økonomi, ligesom uret i sagen ikke ligefrem kan siges at være et almindeligt ur.

På forespørgsel hos klageren skulle der heller ikke indgå et ur i skifteretsattesten.

Dokumentationen for uret består alene af fotos, hvor det tidligst daterede foto er fra maj 2023, dvs. omkring syv år efter, at klageren angiveligt skulle have fået uret. Som forklaring på dette har klageren oplyst, at han ikke har tidligere billeder, da han ikke gik meget med uret, fordi det ikke var hans stil.

I modsætning til den forklaring har klageren fremlagt fotos, hvor han i flere forskellige situationer ses iført uret samt to fotos af en hånd på et rat fra skadedatoen, hvor uret skulle fremgå, ligesom klageren oplyste, at han hentede uret i forbindelse med fejring af [familiemedlems] fødselsdag.

...

For så vidt angår klagerens økonomi...

Klageren havde i 2023 gæld for ...

Ifølge klagerens egne oplysninger skulle han i 2023 ... have købt ... uret til en værdi på ca. 400.000 kr. samt det andet Rolex-ur til en værdi af 50.000 kr.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er sket en forsikringsbegivenhed som anmeldt af ham samt ejerskabet og værdien af det ur, der skulle være blevet stjålet.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at uret er blevet stjålet som anmeldt af ham. Selskabet har derfor ikke tillid til den anmeldte hændelse, hvorfor selskabet fastholder sin afvisning af sagen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at den anmeldte hændelse forekommer særdeles atypisk, og at det ikke kan lade sig gøre, at klageren kørte ind på rastepladsen, parkerede bilen, gerningspersonerne parkerede deres bil, en person er steg ud, gik op til klagerens bil, klageren rullede vinduet ned, personen tog uret ud over klagerens hånd, løb tilbage til bilen, der kørte væk, klageren fiskede telefonen op fra gulvet i sin bil og ringede 112 – alt sammen på 1 minut.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at klageren gav en nøjagtig beskrivelse af gerningspersonernes bil til politiet, og at overvågningen fra et nærliggende lyskryds viste, at der ikke var en sådan bil i lyskrydset på det tidspunkt, hvorfor gerningspersonerne dels ikke kan have fulgt efter klageren, dels ikke stak af i den retning, klageren har oplyst til politiet.

Det er således objektivt konstaterbart, at der i modsætning til klagerens forklaring ikke har været en bil af det pågældende mærke, model og farve i nærheden af klageren på det oplyste gernings-tidspunkt.

Da politirapporten således tilbageviser klagerens forklaring om, at gerningspersonen må have fulgt efter ham, så forekommer det om muligt endnu mere tvivlsomt, at en tyv med særlige evner til at få ure med butterflylås af folks håndled skulle indfinde sig på netop den rasteplads, hvor klageren netop havde parkeret sin bil, henvende sig til en håndværkervarevogn og i det øjeblik beslutte sig for at stjæle uret.

Selskabet har også lagt vægt på, at hændelsen i sig selv forekommer tvivlsom, da det forekommer besynderligt, at klageren ikke instinktivt trak armen til sig det øjeblik, gerningspersonen angiveligt rørte ved hans arm.

Dertil kommer, at låsen på uret ifølge klagerens egne oplysninger var stram, og at denne har befundet sig på undersiden af klagerens arm. Det vil sige, at låsen på uret har peget ned imod bildøren, mens gerningspersonen – antageligt med et fast greb – skulle have presset klagerens arm ned imod bildøren for at fastholde armen. Selskabet stiller sig derfor tvivlende overfor, at en gerningsperson i en sådan situation i det hele taget har kunnet få adgang til urets lås samt åbne denne stramme lås.

Selv hvis det skulle være muligt for en gerningsperson at få adgang til låsen og åbne denne, så havde uret butterflylås, hvilket betyder, at uret skulle ud over klageren hånd for at komme af. Ud fra de fremlagte fotos ses urets rem at være tilpasset således, at uret sad tæt til klagerens håndled i lukket tilstand. Det betyder også, at klageren har skullet gøre sin hånd mindre for, at uret kunne komme udover, og klageren havde ingen mærker efter uret.

Derudover skal selskabet bemærke billederne af klagerens bil i politirapporten, hvor der ses en tom madkasse, hvilket ikke stemmer overens med klagerens forklaring om, at han holdt ind på rastepladsen for at spise sin madpakke. Det forekommer tvivlsomt, at man skulle sætte sig og spise sin madpakke lige efter, at man angiveligt skulle have været udsat for den anmeldte hændelse.

Ydermere har selskabet lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved ikke at give samtykke til, at selskabet måtte kontakte den ven, som angiveligt opbevarede klagerens øvrige ure for at få bekræftet klagerens forklaringer.

Såfremt nævnet måtte finde, at klageren har bevist, at den anmeldte hændelse har fundet sted som anmeldt af ham, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist ejerskabet for uret, hvorfor selskabet fortsat fastholder afvisningen af klagerens krav.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren ingen dokumentation har for, at han ejer det pågældende ur, eller at uret er ægte.

Tværtimod har klagerens [familiemedlemmer] afvist ... havde et sådant ur, som aktuelle sag omhandler, ligesom uret ikke har indgået i boet.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at klagerens økonomi på ingen måde tilsiger, at han skulle have ure til en samlet værdi for op mod 1 million kr. – herunder uret i denne sag til en oplyst værdi på op mod 400.00 kr. – når han samtidig ...

Klageren har desuden selv oplyst, at han aldrig havde fået lavet service på sine ure, da han ikke havde råd til dette.

Selskabet har også lagt vægt på, at det forekommer bemærkelsesværdigt, at det tidligste billede af uret, klageren har kunnet finde, er fra maj 2023, når han angiveligt skulle have fået det i 2016, ligesom det forekommer bemærkelsesværdigt, at der ikke findes et eneste billede af faderen med uret.

Tilsvarende forekommer det besynderligt, at klageren skulle henvende sig til en urmager, der alene sælger ure til en værdi af op til 10.000 kr. for at få repareret et ur til 400.000 kr., når han kort forinden skulle have haft uret i sin besiddelse, mens han var meget tæt på [Rolex-forhandler], der er eksperter i at reparere netop den slags ure, såfremt der var tale om et ægte Rolex-ur.

Endelig har selskabet lagt vægt på, at der er tale om et meget stort krav, hvorfor dokumentationskravet naturligvis er skærpet.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et dækningsberettigende tyveri som anmeldt af ham.

Subsidiært er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret ejerskabet og ægtheden af uret, hvorfor selskabet også af den grund afviser klagerens krav."

Klageren har i kommentar af 17/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke mere at tilføje til sagen da jeg mener alt er sagt og jeg vil gentage mig selv jeg håber og tror på at alt materiale der er på sagen vil blive gennemgået grundigt og så vil jeg tro at retten ske fyldest".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politirapport af 8/1 2024 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han samlede på ure og han i den forbindelse havde arvet et ... Rolex ur i guld fra sin [familiemedlem]. Uret var gået i stykker i låsen hvorfor afhørte dags dato kørte mod ... for at få kigget på låsen. Uret kunne stadig godt låses på trods af fejlen i låsen. Afhørte havde ikke noget serienummer eller kvittering på uret ... Uret var i 18karat guld og afhørte mente det havde en værdi på ca. 300.000 - 400.000kr.

Afhørte kørte til by hvor han parkerede på ... gik afhørte ned til ... urbutikken ... fik han at vide, at de ikke kunne reparere uret. Afhørte forlod herefter butikken og gik retur til sin bil. Han kørte derefter til vej ... Da han var færdig .. kørte han på ... ved krydset ... Her tankede han og gik ind for at vaske fingre.

Afhørte kørte herefter mod ... Ca. 2 km vest for ... holdt han ind på en rasteplads for at spise, ligesom han talte i telefon med ... Kort efter han holdt ind på rastepladsen kørte der en bil hen og parkerede tæt bag afhørte. Den forreste passager i bilen gik op mod afhørtes førerdør. Afhørte sagde her til ... at der var en der ville tale med afhørte hvorfor han lagde telefonen. Herefter rullede afhørte sit vindue ned hvorefter manden tog fat i afhørtes arm, låste Rolex uret op og hev det af afhørtes arm. Manden løb herefter retur til bilen som lavede en U-vending og kørte hastigt retur mod ... Afhørte oplyste, at manden var meget hurtig til at låse uret op og få det af afhørtes arm, afhørte mente, at manden måtte have prøvet det før. Manden sagde ikke noget og truede ikke afhørte. Afhørte var herefter i chok og tabte sin telefon, hvorfor han ikke nåede at få taget et billede. Afhørte ringede herefter 112.

Afhørte beskrev manden som ...

Bilen beskrev afhørte som værende en ... beskidt og med manglende hjulkapsel på venstre baghjul. Umiddelbart var der samlet 3 personer i bilen.

Afhørte havde ikke set manden før og havde umiddelbart ikke nogen mistanke til gerningsmand. Afhørte ville kunne genkende manden igen."

Af skadeanmeldelse af 8/1 2024 fremgår bl.a.:

"jeg holder på en rasteplads og der kommer en bil bag mig og holder og ud kommer der en mand og han går til mit vindue som jeg ruller ned og da jeg ruller ned holder han min arm og hiver mit ur af

...

det drejer sig om at jeg dags dato får stjålet mit Rolex ... fra mit håndled da jeg havde været til urmageren for at få dem til at kigge på låsen vil meget gerne kontaktes da vi snakker om et meget dyrt ur"

Af selskabets resumé af telefonsamtale af 9/1 2024 fremgår bl.a.:

"Ft. svinger ind på en rasteplads han tit spiser frokost på og bag ham kommer der en ... Manden i passagersiden stiger ud og kommer hen til ft. Ft. siger et øjeblik til ... Mens ... er i røret ruller ft. vinduet helt ned ligger sin arm i døren og drejer sig lidt for at kunne tale med manden. Han taber telefonen og den går ud. Manden ligger sin arm over ft's arm og holder fast i den mens han trykker den ned og tager uret af. ... siger ikke noget han grynter lidt. Ft. ser ham direkte ind i øjnene. Han har ... på og meget beskidte negle. ft vil kunne genkende ham hvis han ser ham. Uret kommer meget hurtigt af - bilen er allerede i kørsel og ind hopper gutten og de kører mod ... Ft. ringer med det samme til politiet ... politiet kommer derefter hurtigt med udrykning. FT. når ikke at tage et billede af bilen, men ser der er brækket noget plastic af ved det ene hjul. Senere hen stopper politiet en men den er helt ren - den gerningsmand kørte i var meget beskidt. men ejeren af bilen ser slet ikke ud som gerningsmand... Ft. kører i. Gerningsmand må have holdt øje med ft ellers er der ikke mange ... der kører rundt med et Rolex ur på til 400.000,- Uret har ft. fået af sin [familiemedlem] ... 2016. Uret er købt 2014. ft. ved ikke hvor. Der er intet på uret hverken bilag, serienummer, urkasse, certifikat kun billeder. Ft. har været inde med det i 2017 hos [Rolex-forhandler] der blev der lavet en guldtest på uret for at finde ud af om det var ægte. Ft. fik heller ikke der registreret

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102507

noget - ft. har aldrig fået uret serviceret. Ft. fortæller at siden han arvede uret har han købt nogle flere som han har alt på af dok. Han ved godt det er vigtigt specielt når det skal sælges. Han ved også at der er flere falske Rolexure i omløb end ægte ure ... spørger om det er registreret i bodelingen ... men det er det ikke. Der er kun lidt billeder af det..."

Ankenævnet for Forsikring

13.

102507

Af politirapport af 9/1 2024 fremgår bl.a.:

"

112 ukendt	11.20 ⓘ
hjem	11.19 ⓘ
andet	11.17 ⓘ

...
Forurettedes opkaldshistorik"

Af politirapport af 13/1 2024 fremgår bl.a.:

"Vi fik tilsendt overvågning fra ... som har overvågning i krydset ... som er det sidste lyskryds inden man kører ud af ... by med retning mod ... På overvågningen ses forurettede komme kørende ind i krydset fra ... kl. 1115, han kører herefter vestpå retning mod ... Der er gennemset overvågning fra kl. 1115 og frem til kl. 1130, der ses ikke nogen biler svarende til beskrivelsen køre samme retning som forurettede eller komme retur."

Af klagerens mail af 16/1 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til jer, fordi jeg har fået afslag på at få dækket mit frarøvet ur, som jeg var sikker på der var dækket til fulde og lovet der var dækket helt ind af min assurandør ... for tyveri røveri og indbrud.

Der er blevet optaget en telefonsamtale med mig og ... hvor jeg forklarer hende, hvordan det hele hænger sammen på ca 50 minutter, som i også kan høre eller give mig et opkald på ... og jeg vil gerne forklare igen men vil prøve at forklare igen, hvad jeg er blevet solgt og lovet som ikke passede så kan jeg nu forstå, jeg står i en meget træls situation, på grund af ... laver en fejl

Der er også en politirapport af hændelsesforløbet.

Jeg kan forstå at jeg nu står med en bevisbyrde, hvor jeg skal overbevise jer om jeg har haft dette ur og om det var ægte. Selvom jeg fortalte ... som det hang sammen at vi ikke havde noget på uret, certifikater og lign som jeg har et vidne på. ... siger til mig at det vil være dækket for tyveri røveri og indbrud og at jeg kun må have et ur hjemme ad gangen så vi sætter en sum på forsikringen der hedder 420.000,00 kr. for så er de dækket ind med et ur hjemme ad gangen.

Jeg har tilsendt en mailkorrespondance imellem mig og ... hvor jeg også svare ham på hvad ... husker, hvor der i dette han har fra ... er en masse bevismateriale i at ... har lavet en fejl som jeg skal bøde for, men det kommer ikke til at ske, når jeg ved hvad der er blevet sagt og gjort/lovet i det.

Fakta er at jeg har fået/ fået lov til at bruge i 2016 et Rolex ... 18 karat guldur som min [familie-medlem] erhvervede sig i 2014 som han gav mange penge for det har været låst inde siden da jeg ikke havde interesse på dette tidspunkt og så det som en sikkerhed og et investeringsobjekt

Jeg får lov i starten af 2016 inden min [familiemedlem] går bort at få og bruge uret der prøver jeg at finde frem til kasse certifikat osv. i min [familiemedlems] hjem i ... med lov fra ham men han kan ikke fortælle, hvor det er eller om han har det et sikkert sted eller har fået det smidt væk? Men vi fandt det aldrig. Han er på dette tidspunkt ikke god på grund af sygdom, så vi går til [Rolex-forhandler] ... og får uret gennemgået om det er ægte og det er det. Det bliver gjort i min [familiemedlems] navn er jeg sikker på, da det på sin vis stadigt er hans indtil han går bort for han er med og [Rolex-forhandler] kan ikke finde noget på mig fra den tid jeg har spurgt om de vil oplyse mig om der er noget på min [familiemedlem] men det må de ikke kun, hvis jeg kommer med person nr papir eller Lign.

Min [familiemedlem] går bort ... og der bliver uret mit.

... og jeg arrangerer et møde i mit hjem, for der ingen misforståelser skal være som der kan være over telefonen: Det mødet skal gå ud på er at lave forsikringer på mit rolex ... og mine to nye ur erhvervelser så jeg kan begynde at bruge dem og gennemgang af forsikringer.

...

Jeg starter med at fortælle om uret fra min [familiemedlem], da jeg godt ved den måske ville være et problem, så jeg fortæller ... at jeg ingen papir har på uret, da vi ikke kunne finde dem og fortæller historien. ... siger da det har intet med det at gøre, det er hvordan de er dækket.

... næste spørgsmål er bare hvad er værdien på uret rolex ... og jeg svarer ca. 350.000-400.000,00 kr. så spørger ... hvad er værdien på de andre så svarer jeg for min ... ca. 420.000,00 kr. min ... ca. 100.000,00.

Derefter siger ... vi sætter den til 420.000,00 kr. så er alle tre dækket ind for tyveri røveri og indbrud

så siger han at jeg kun må have et ur hjemme ad gangen og at de andre skal være et andet sted låst inde.

Alt dette har jeg et vidne til, da vi også skulle lave et forsikringstjek om vores andre forsikringer var i orden så [familiemedlem] var til stede. Vi er rystet over dette kan ske da vi har gjort alt hvad vi har fået besked på men når ulykken så rammer er der ikke tale om de ting som vi blev lovet men istedet bliver mødt med at det ikke passer det vi fortæller.

Jeg har masser af vidner på jeg har haft uret fysisk og en masse billeder af uret og hvor jeg bærer det."

Af mailkorrespondance af 18/1 2024 mellem klageren og selskabets assurandør fremgår bl.a.:

"[Klageren]

Som skrevet før vil jeg bede dig om at sende din version af det møde vi havde angående mine ure osv.

...

[Assurandør]

Tak for din mail, men du skriver 'som skrevet før...' Hvad mener du med det? Jeg synes ikke at vi har drøftet dine ure udover møde-resume i 2022 og 2023. Men jeg hører nu, at du har anmeldt et tyveri af et meget dyrt Rolex-ur. Hvorfor hører jeg først om det nu? Du plejer da ellers altid at

Ankenævnet for Forsikring

15.

102507

kontakte mig, såfremt der er ét eller andet, som du ønsker hjælp til eller svar på. Undrer mig lidt over at jeg skal høre om denne skade via mit bagland.

...

[Klageren]

Tak for svar som skrevet er det vigtigt at jeg har alt på skrift da det er blevet afvist at dække mit ur
Så jeg skal forstå det sådan ... at du mener ikke at vi har haft et møde hjemme ved mig ved mit bord om at lave forsikringer på mine ure i år

...

[Assurandør]

Jeg har da ikke afvist, at vi har haft et møde hos dig. Hvorfor skriver du det? Vi havde vist et møde op til sommerferien 2023, idet din indboforsikring blev ændret på dette tidspunkt. Men du svarer ikke på hvorfor at du ikke kontaktede mig ifm. tyveriet, idet du altid plejer at kontakte mig når der sker en skade? Og denne her skade er da den største skade til dato, så det undrer mig lidt."

Af politiets brev af 2/2 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har i dag besluttet at standse efterforskningen i anledning af den anmeldelse om Tyveri i øvrigt

begået den 08/01-2024 kl. 11.19 fra Rasteplads på ... som politiet modtog den 08/01-2024.

Det fremgår af sagen, at De er forurettet i sagen.

Begrundelse

Begrundelsen for min afgørelse er, at selv hvis efterforskningen fortsætter, vil det efter min vurdering ikke føre til, at jeg kan sigte nogen for noget strafbart.

Jeg har ved min afgørelse lagt vægt på, at efterforskningen i sagen ikke har resulteret i spor, vidneforklaringer eller andre beviser, der kan føre til identifikation af gerningsmanden. Der ses ikke at være yderligere relevante efterforskningsmuligheder, der kan føre til identifikation af gerningsmanden."

Af mailkorrespondance af 9/2 2024 mellem klageren og Rolex-forhandler fremgår bl.a.:

"[Klageren]

Jeg var inde ved jer i ca. sommeren 2016 og få verificeret uret om det var ægte i undersøgte det og sagde at det var et ægte rolex ur

Jeg ville blive mer end glad hvis i ville kunne hjælpe måske husker jeg fejl med sommeren 16 måske lidt længere henne på året og måske er uret købt ved jer i sin tid ved det desværre ikke.

[Rolex-forhandler]

Jeg er ked af at måtte skuffe dig, men jeg kan desværre ikke noget registreret på hverken din [familiemedlem]'s eller dit navn.

Jeg ved det nok er et dumt spørgsmål, men kan du evt. få banken til at gå så langt tilbage og se på din [familiemedlems] konto, om de måske kan finde en betaling til os? ... medmindre han har betalt kontant. Men de kan nok kun gå 5 år tilbage."

Af selskabets resumé af telefonsamtale af 14/2 2024 fremgår bl.a.:

"FT oplyser følgende vedr. skadedatoen:

...

- Han gjorde stop på vigeplads, som ligger ca. 5 km ... Herfra havde han ca. 15. km hjem.
 - ...
 - Han havde taget madpakke med hjemmefra ... Derfor holdt han ind på vigepladsen - for at spise og for at tale i telefon med ...
 - Han talte i håndholdt telefon med ... selvom hans bil har mulighed for håndfri telefoni via bluetooth
 - En mand ... gik bagom FTs bil.
 - FT begyndte at rulle vinduet ned, i forventning om at personen ville henvende sig til ham. Personen gjorde ikke tegn til FT, at han skulle rulle ned.
 - Da vinduet var rullet helt ned, lagde FT sin arm op i vinduet og drejede sig mod personen. FT ved ikke, om hans ærme dækkede for uret.
 - Personen lagde en fast højre arm ned mod FTs underarm og holdt den fast mod dørens interiør. Med sin venstre hånd åbnede han urets to låse mekanismer og trak ubesværet uret af håndledet på FT.
 - FT råbte ikke personen an, bad ham stoppe eller gjorde modstand. Han knyttede end ikke sin næve, for at forhindre personen i at tage uret af.
 - Personen havde bare hænder, men havde ikke rørt FT's bil.
 - FT havde ingen skrammer eller fysiske tegn på kamp efterfølgende. Han var dog meget psykisk påvirket, og havde derfor været sygemeldt fra sit arbejde siden.
 - FT oplyser følgende vedr. sine ure:
 - Omhandlende ur er købt af FT's [familiemedlem] - formentlig i 2014. FT ved ikke, hvor [familiemedlem] købte det eller om det var nyt eller brugt. Han ved ikke hvordan der blev betalt eller hvad det kostede. Dog er han sikker på, at det er steget væsentlig i værdi.
 - FT er sikker på, at [familiemedlem] havde fået certifikat og boks med til uret. Men [familiemedlem] kunne ikke finde det, da han overdragede uret til FT.
 - FT og hans [familiemedlem] gik sammen i [Rolex-forhandler] for at få foretaget en vurdering af urets ægthed. Det var FT's ønske, fordi certifikat og urkasse var bortkommet.
 - De indleverede uret i løbet af 2016. Senere samme dag eller dagen efter hentede de uret og fik et certifikat med - af certifikat fremgik, at uret var af 18kt guld og var et ægte Rolex. Det fremgik ligeledes, at urets hus havde været åbnet. Prisen for undersøgelsen kostede i omegnen af 3-4.000kr. FT husker ikke, om han eller [familiemedlem] betalte for servicen, og om der blev betalt kontant eller på kort.
 - Certifikatet, som de modtog hos [Rolex-forhandler] er efterfølgende også blevet væk.
 - FT blev lovet uret i 2016 og begyndte at anvende det, inden [familiemedlem] døde. Hans [familiemedlemmer] vidste godt, at han havde fået uret.
 - Da FT fik uret, opbevarede han det i en metalkasse i bunden af et skab i hjemmet. Han har kun sjældent brugt det, fordi det ikke var hans stil.
 - FT købte to ure i 2023; hhv. et ... og et Rolex Han vil ikke oplyse sin købspris for han har gjort rigtig gode handler. Han havde købt dem med ca. 1 måneds mellemrum i private handler med to forskellige personer. Urene var betalt delvist kontant og delvist med overførsel ... Urenes værdi var ...
 - FT har kun kasse og certifikat på Rolex uret. ... uret er kommet uden kasse og certifikat.
 - FT bad om møde med sin assurandør for at få dækket urene. Han oplyste om alle tre ure, men fik kun dækning op til det dyreste ur, da han kun bruger et ur ad gangen.

- De ure, som ikke er i brug opbevares hos kammerat. FT ønsker ikke at oplyse navn på denne, men indvilligede senere. De opbevares hos ... Han har ure for mange millioner i en sikkerhedsboks og i bankboks.
- Han hentede det nu stjålne ur hos ... den 30. november, hvor han fejrede [familiemedlems] fødselsdag på Han ville have uret med hjem for at få låsen repareret - låsen var gået i stykker i juni 2023, hvor han havde det på ... Låsen kunne stadig bruges - FT kunne ikke forklare, om den var sværere at åbne eller lettere at åbne pga. skaden.
- FT havde ikke overvejet at lade [Rolex-forhandler] reparere uret, selvom forretningen ligger få 100 meter fra ...
- FT har ikke råd til at få serviceret / repareret sine ure hos certificeret Rolex forhandler. Han har aldrig fået lavet service på sine ure.
- FT er først for nyligt begyndt at interessere sig for dyre ure. Han var derfor først i 2020 blevet klar over, hvor værdifuldt det arvede ur var. Han havde derfor ikke tegnet en forsikring med øget dækning for uret tidligere.
- FT svarede følgende på relevante spørgsmål til afdækning af hændelsen:
- FT's [familiemedlem] var meget velhavende og havde mange dyre genstande...
- FT vil ikke tage kontakt til sin bank, fordi han ikke er på god fod med dem...
- FT har ejet mindst en ...
- Han har altid samlet på ure, men indtil han selv kom til penge, har han kun haft ure i 6.000kr klassen.
- FT har arvet mange værdier fra sin [familiemedlem] og har ure for ca. 1mio samt en ... - han har dog ikke råd at få certificeret sine ure."

Af selskabets resumé af telefonsamtale af 2/7 2024 fremgår bl.a.:

"FT forklarer følgende:

- Han er meget i tvivl om, om det er formålstjeneligt, at hente oplysninger fra banken
- Skifteretsdokumenter vil ikke åbenbare, at FT's [familiemedlem] havde mange værdier...

Vedr. ...:

FT har ikke kontakt til ham mere. Han vil ikke oplyse hvorfor. Han har ikke hans telefonnummer eller hans mailadresse. Han vil ikke oplyse ... efternavn. Han mener ikke, at det er relevant for sagen.

Han har senest talt med ... under behandlingen af denne sag. ... vil ikke blandes ind i det. FT vil ikke diskutere mere vedr. ... Vi skal ikke kontakte ham!!

Vedr. kontakt til ...:

FT ringede til ... fordi han ... Han ringede imens han kørte, og talte med ham i 3-4 minutter, indtil han holdt ind på vigepladsen. FT havde kørt det lange lige stykke, og havde ikke bemærket bilen bag ham, førend den holdt ind bag ham. (JF opkaldsliste, ringer FT til ... kl. 1119 og til Politiet kl. 1120)

Vedr. foto af ur fra skadedato

FT tager tit fotos af sine ure mv og lægger på instagram. Han har ikke delt de to fotos, som han tog samme morgen i sin indkørsel.

FT oplyser, at han stadig har sin ...

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

102507

- Han har ikke længere sine ure. Han vil ikke svare på, om han har solgt dem - det vedkommer ikke Tryg."

Ankenævnet for Forsikring

19.

102507

Af selskabets referat af intern samtale med assurandøren fremgår bl.a.:

"X [assurandøren] oplyser følgende om kundeforholdet.

- ... I forbindelse hermed [2022] oplyste han, at han havde investeret i et Rolex ur til ca. 80.000kr. X ved ikke, om det var nyt eller brugt og så ikke uret. Der blev ikke lavet et mødenotat.

- I januar 2023 bad FT igen om et møde. Oplyser, at han har købt endnu et Rolex-ur til ca. 50.000kr. Dækningen hæves til +400.000kr. X ved ikke hvorfor beløbet er så højt. Han er sikker på, at FT IKKE har oplyst om det dyre ur!

- Under møde i juni 2022 eller 2023 siger FT noget i stil med: når man kører ... skal man passe på med at man ikke flasher sit dyre ur ud af bilen - da der kan komme en motorcykel op på siden og tage det...!!

FT har ikke fra starten af forsikringsforholdet oplyst, at han skulle være i besiddelse af et Rolex ur til ca. 400.000kr.

FT har først i 2022/2023 hævet dækning for ure.

FT har kontaktet X ca. en gang pr. måned gennem hele forsikringsforholdet; herunder spurgt om dækninger, anmeldt skader, ønsket vejledning i forsikringsforhold (også på vegne af venner).

X husker FT telefonnummer, fordi der ikke er mange kunder, som han ligeså ofte har været i kontakt

med.

FT har IKKE kontaktet X i forbindelse med dette meget værdifulde tab.

X er 100% sikker på, at han aldrig har vejledt / oplyst en kunde om, at man ikke behøver dokumentation for at få erstatning for meget værdifulde genstande. Han husker desuden ikke at skulle have rådgivet kunden om kun at have et ur hjemme ad gangen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet har fået forelagt fotografier. Sekretariatet har lyttet til de fremlagte optagelser af telefonsamtaler.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han den 8/1 2024 fik stjålet et Rolex-ur til ca. 400.000 kr., som blev taget af hans arm, mens han holdt på en rasteplads. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren ikke har dokumenteret ejerskabet og ægtheden af Rolex-uret. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at "Der kommer en mand, og han går hen til mit vindue, som jeg ruller ned – og da jeg ruller ned, holder han min arm og hiver mit ur af". Klageren har anført, at han i 2016 arvede uret af et familiemedlem. Han har ikke kvitteringer eller anden dokumentation. Han har fotografier. Klageren har anført, at det er et ægte Rolex-ur af 18 karat guld, og at han har fået uret tjekket ved en urmager. Klageren har anført, at selskabets assurandør oplyste, at han ved tyveri af Rolex-uret ikke ville behøve dokumentation for ejerskabet.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at uret er blevet stjålet. Selskabet har anført, at den anmeldte hændelse forekommer særdeles atypisk, og at "det ikke kan lade sig gøre, at klageren kørte ind på rastepladsen, parkerede bilen, gerningspersonerne parkerede deres bil, en person steg ud, gik op til klagerens bil, klageren rullede vinduet ned, personen tog uret ud over klagerens hånd, løb tilbage til bilen, der kørte væk, klageren fiskede telefonen op fra gulvet i sin bil og ringede 112 – alt sammen på 1 minut". Selskabet har anført, at det forekommer besynderligt, at klageren ikke instinktivt trak armen til sig i det øjeblik, at gerningspersonen rørte ved hans arm. Selskabet har anført, at klageren gav en nøjagtig beskrivelse af gerningspersonens bil til politiet, men at overvågningen fra et nærliggende lyskryds viste, at der ikke var en sådan bil i lyskrydset. Selskabet har anført, at låsen på uret ifølge klagerens oplysninger var stram, og at denne har befundet sig på undersiden af klagerens arm. Det vil sige, at låsen på uret har peget ned imod bildøren, mens gerningspersonen skulle have presset klagerens arm ned imod bildøren for at fastholde armen. Selskabet har anført, at uret havde butterflylås, hvilket betyder, at uret skulle ud over klagerens hånd for at komme af. Klageren har skullet gøre sin hånd mindre for, at uret kunne komme udover, og klageren havde ingen mærker efter uret.

Ankenævnet for Forsikring

21.

102507

Selskabet har anført, at klageren ingen dokumentation har for, at han ejer det pågældende ur, eller at uret er ægte. Selskabet har anført, at klagerens familiemedlemmer har afvist, at afdøde familiemedlem havde et sådant ur. Selskabet har anført, at klagerens økonomi på ingen måde tilsiger, at han skulle have et ur til en værdi på 400.000 kr. Selskabet har anført, at klageren aldrig havde fået lavet service på sine ure, da han ikke havde råd til dette. Selskabet har anført, at det tidligste billede af uret er fra maj 2023, og klageren skulle have fået det i 2016. Selskabet har anført, at der ikke findes et fotografi af afdøde familiemedlem med uret. Selskabet har anført, at klageren har stillet sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved ikke at give samtykke til, at selskabet må kontakte den ven, som opbevarede klagerens øvrige ure.

Det ses af fotografi af 12/5 2023, der er det tidligste fotografi af uret, at klageren har et ur på hånden, der er låst med butterfly-lås. Af yderligere fotografier ses blandt andet en urkasse med 5 ure og et fotografi af 8/1 2024 kl. 09.35 af klageren i en bil med et ur på hånden.

Det fremgår af politirapport af 8/1 2024, at klageren "forklarede, at han samlede på ure og han i den forbindelse havde arvet et ... Rolex ur i guld fra [familiemedlem]. Uret var gået i stykker i låsen hvorfor afhørte dags dato kørte mod ... for at få kigget på låsen. Uret kunne stadig godt låses på trods af fejlen i låsen. Afhørte havde ikke noget serienummer eller kvittering på uret ... holdt han ind på en rasteplads for at spise, ligesom han talte i telefon med ... Kort efter han holdt ind på rastepladsen kørte der en bil hen og parkerede tæt bag afhørte. Den forreste passager i bilen gik op mod afhørtes førerdør. Afhørte sagde her til ... at der var en der ville tale med afhørte hvorfor han lagde telefonen. Herefter rullede afhørte sit vindue ned hvorefter manden tog fat i afhørtes arm, låste Rolex uret op og hev det af afhørtes arm. Manden løb herefter retur til bilen... Afhørte oplyste, at manden var meget hurtig til at låse uret op og få det af afhørtes arm, afhørte mente, at manden måtte have prøvet det før. Manden sagde ikke noget og truede ikke afhørte. Afhørte var herefter i chok og tabte sin telefon, hvorfor han ikke nåede at få taget et billede. Afhørte ringede herefter 112".

Ankenævnet for Forsikring

22.

102507

Det fremgår af politirapport af 9/1 2024, at klageren kl. 11.17 foretog et opkald, at klageren kl. 11.19 foretog et opkald, og at klageren kl. 11.20 ringede 112.

Det fremgår af politirapport af 13/1 2024, at politiet "fik tilsendt overvågning fra ... som har overvågning i krydset ... som er det sidste lyskryds inden man kører ud af ... På overvågningen ses forurettede komme kørende ind i krydset fra ... kl. 11.15, han kører herefter vestpå retning mod ... Der er gennemset overvågning fra kl. 11.15 og frem til kl. 11.30, der ses ikke nogen biler svarende til beskrivelsen køre samme retning som forurettede eller komme retur".

Det fremgår af selskabets referat af intern samtale med assurandøren, at klageren "i januar 2023 [bad] [klageren] igen om et møde. Oplyser, at han har købt endnu et Rolex-ur til ca. 50.000 kr. Dækningen hæves til +400.000kr. [Assurandøren] ved ikke hvorfor beløbet er så højt. Han er sikker på, at [klageren] IKKE har oplyst om det dyre ur! Under møde i juni 2022 eller 2023 siger [klageren] noget i stil med: når man kører ... ned igennem Europa, skal man passe på med at man ikke flasher sit dyre ur ud af bilen – da der kan komme en motorcykel op på siden og tage det...! [Klageren] har ikke fra starten af forsikringsforholdet oplyst, at han skulle være i besiddelse af et Rolex ur til ca. 400.000kr. [Klageren] har først i 2022/2023 hævet dækning for ure. [Klageren] har kontaktet [assurandøren] ca. en gang pr. måned gennem hele forsikringsforholdet; herunder spurgt om dækninger, anmeldt skader, ønsket vejledning i forsikringsforhold (også på vegne af venner). [Assurandøren] husker [klagerens] telefonnummer, fordi der ikke er mange kunder, som han ligeså ofte har været i kontakt med. [Klageren] har IKKE kontaktet [assurandøren] i forbindelse med dette meget værdifulde tab. [Assurandøren] er 100 % sikker på, at han aldrig har vejledt/oplyst en kunde om, at man ikke behøver dokumentation for at få erstatning for meget værdifulde genstande".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte

Ankenævnet for Forsikring

23.

102507

kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet".

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Beviskravet kan skærpes ved tyveri mere værdifulde genstande.

Efter en gennemgang af sagen og af de af selskabet anførte grunde finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at Rolex-uret blev stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en ganske særegent hændelsesforløb, og at visse af oplysningerne om hændelsesforløbet forekommer usandsynlige.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at politiet gennemgik overvågningen fra et nærliggende lyskryds, hvor der ikke ses nogen bil svarende til klagerens beskrivelse af gerningsmandens bil. Nævnet bemærker, at hændelsesforløbet – fra klageren parkerer til gerningsmanden var kørt – er ganske kortvarigt, og at uret skulle være blevet taget fra klagerens arm, uden at klageren ses at have gjort nogle afværgeforsøg, og uden at klagerens hånd/arm har nogle mærker efter hændelsen.

Nævnet har også lagt vægt på oplysningerne om klagerens økonomiske forhold, og at klageren den 2/7 2024 oplyste, at han ikke længere har urene. Nævnet bemærker, at klageren skuldet have arvet Rolex-uret, og at et nærtstående familiemedlem har oplyst til selskabet, at afdøde "altid gik med ur, men kun havde det ene. [Afdøde] manglede ikke noget ... men [af døde] havde ingen store værdier, og da han gik bort, var der kun andelslejligheden, som skulle deles".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder fotografier af uret og at assurandøren skulle have oplyst, at klageren ved tyveri af Rolex-uret ikke ville behøve dokumentation for ejerskabet – kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

102507

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand