

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. januar 2026 blev i sag nr. 102793:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 18/12 2024 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Påstand"

Indklagede tilpligtes at anerkende at betale i alt kr. 1.025.000 kr. i erstatning for to Patek Phillipe ure, der er blevet stjålet den 03.09.2023 ved indbrud hos klager.

Sagsfremstilling

Klager og dennes familie var udsat for et indbrud på deres hjemadresse 03.09.2023.

Ved denne lejlighed blev der stjålet en lang række dyre indbogenstande, herunder dyrt designer-tøj, smykker, forskellige ure, herunder to særdeles dyre ure af mærket Patek Phillipe. Der er udbetalt erstatning for en lang række af disse genstande. Sagens kerne og anledningen til denne klage, er imidlertid, at Alm. Brand A/S har nægtet at anerkende ægtheden af urene, og har som følge heraf alene villet betale 5.000 kr. pr. ur.

Modellerne er (1) 5167 Aquanaut hhv. (2) 5711 Nautilus.

Det er klagers opfattelse, at parterne er enige om, at urene findes og er stjålet, og at tvistepunktet derfor alene er, om det kan anses bevist, at urene er ægte, som selskabet ikke mener er tilfældet.

Det er klagers opfattelse, selskabet skal være forpligtet til at anerkende den fulde erstatningspligt for urenes fulde værdi, dels da Alm. Brand ved forsikringens indtegning har forsømt at spørge tilstrækkeligt ind til ægtheden af urene (i øvrigt også alle de andre og eksklusive indbogenstande, som også er blevet stjålet ved nævnte indbrud), hvorunder at selskabet må antages at være for-

pligtet til at være indforstået med ægtheden, idet at evt. tvivl herom nu – kunne og burde have været afklaret langt tidligere.

Således er det klagers opfattelse, at selskabet ved indtegningen har ladet forsikringstager indtegne en forsikringspolice med den forudsætning og forventning, at klager var dækket for samtlige af sine dyre og eksklusive indbogenstande og smykker.

Selskabet burde altså ved indtegningen af forsikringen nærmere have undersøgt og krævet evt. dokumentation for ægtheden af de nu stjålne ure – og også de andre genstande – hvor selskabet for senere, ved en evt. indtruffen forsikringsdækket begivenhed, at kunne nægte dækning grundet manglende ægthed. Klager har med andre ord i god tro haft en berettiget forventning og forudsætning om at være medinddækket for også de eksklusive og nu stjålne ure og har da også betalt herfor. Man har med andre ord betalt for en – viser det sig nu – mangelfuld vare, hvor selskabet skulle kunne undslå sig dækning.

Urene er erhvervet af klager for mange år siden og de er betalt delvist kontant. De er erhvervet på et tidspunkt, hvor de var meget billigere end de er i dag. Det er i sagen uomtvisteligt, at urene findes. Det er dokumenteret i forbindelse med forsikringssagen ved fremvisning af billeder af klager, bærende urene, siddende med et ben i gips.

Det skal fremhæves, at den indtegnede forsikring skete tilbage i 2018 og 2019 efter et personligt besøg og gennemgang med selskabets assurandør samt en sikringsmand, der gennemgik såvel sikkerhed som fik mulighed for gennemgang af samtlige sikrede genstande i klagers hjem – og godkendte alt uden undtagelse og uden forbehold.

En del af rammesætningen for indtegningen af forsikringen, særligt ved deltagelse af sikringsmand også var, at klagers hjem er et hjem med mange eksklusive designerindbogenstande – og dyre smykke og ure. Klager har derfor haft en berettiget forventning om at blive taget særlig seriøst og at man fra selskabets side havde en særlig skærpet opmærksomhed på de genstande som skulle medindtegnes på forsikringen, som følge netop af dette særlige træk forud for indtegningen – altså at en sikringsmand skulle gennemgå ejendommen.

Denne begivenhed / forudsætning forud for indtegningen skærper altså selskabets pligt til, forinden indtegningen af forsikringen, at stille de evt. særlige krav til dokumentation som betingelser for dækning, som man stiller nu, her i forbindelse med afvisningen af dækningen, eller i hvert fald som det mindste at sætte særlige sådanne evt. relevante forbehold ind i policen, således at klager kunne have vurderet sin situation ved indtegning – og ikke efter i mange år at have betalt til forsikringen i god tro om dækningsmuligheden – eller dengang bedre at kunne have arbejdet for at opfylde et evt. dokumentationskrav – eller at få henlagt de af genstandene, selskabet evt. ikke ville forsikre, i en bankboks eller slet og ret at have tegnet forsikringen i et andet selskab.

Selskabet skal derfor **opfordres (1)** til at dokumentere den afrapportering, som assurandør og sikringsmand måtte have givet til selskabet forud for indtegningen, og som underliggende baggrundsdocumentation for indtegningen, ds klager intet særligt har modtaget herom. Overhovedet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

102793

Tillige er Selskabets kendskab til urenes særlige værdi også dokumenteret ved rapport fra firmaet [forsikringsmægler], som er en forsikringsmægler, der i 2022 skulle afgive et alternativt tilbud på forsikring. Billede og [forsikringsmæglers] rapport vedlægges til sagen som bilag. Denne rapport er nemlig (ubestridt) sendt til Selskabet forud for, at indbruddet skete.

Det er således samlet set klagers opfattelse, at bevisbyrden for urenes autencitet, hvor klager muligvis ikke kan fremskaffe yderligere omkring på nuværende tidspunkt, end det allerede foreliggende materiale, må og skal vendes om således, at selskabet grundet sin manglende overholdelse af sin rådgivningspligt i denne konkrete situation må antages at have accepteret ægtheden af urene – hvis eksistens er ubestridt, da Selskabet tilbyder 5.000 kr. i erstatning herfor – og således også har accepteret urenes fulde værdi, som påstået i denne sag – særligt henset til, at selskabet har forsømt ved indtegningen at give klager mulighed for at træffe andre foranstaltninger vedr. urene – alternativ sikring end en forsikring – alternativ forsikring end via det indklagede selskab – selskabets modtagelse af den fulde præmie for den fulde forsikringsdækning igennem årene, i overensstemmelse med de ved indtegningen givne forudsætninger, hvilket, år for år, har skabt en stadig større berettiget forventning hos klager om at være [andet forsikringsselskab]t forsikret for den fulde værdi af også disse genstande – samt grundet det forhold, at klager også have en berettiget forventning om at være forsikret for den fulde værdi af de øvrige eksklusive og dyre indbo-genstande, som nu også er anerkendt dækket af selskabet ved den skete skade.

Når således alle de andre uden forbehold, hvorfor så ikke også urene – under de givne forudsætninger?

Der henvises foreløbigt til præjudikat i Ankenævnets kendelse nr. 99491 fra 23.06.2023, der også vedlægges.

I forbindelse med klagesagens behandling forbeholdes at fremkomme med supplerende oplysninger og dokumentation, særligt efter selskabets opfyldelse af ovennævnte provokation 1."

Selskabet har den 17/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er omfattet af en indboforsikring gældende fra den 1. november 2021.

Forsikringspolice og forsikringsbetingelser er fremlagt som **bilag A**.

Selskabet modtog telefonisk anmeldelse den 14. september 2023 om, at der havde været indbrud i klagers hjem, hvor tyvene havde skaffet sig adgang ved at knuse et vindue i kælderen. Det blev oplyst, at der blandt andet var blevet stjålet ure, smykker, designer taske, parfumer, PC, iPad, sygesikringskort, iPods m.m.

Der blev foretaget besigtigelse af selskabets løsesøretaksator tirsdag den 19. september 2023.

Efter besigtigelsen fremsendte selskabets taksator et excel-ark som klager skulle udfylde med en oversigt over stjålne genstande samt dertilhørende dokumentation for de enkelte genstande.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag B**.

Selskabet modtog herefter oversigten over de stjålne genstande og blev samtidig oplyst, at der også var konstateret skader inde i huset efter indbruddet, hvilket blev sendt videre til behandling i bygningskade afdelingen.

Oversigten er fremlagt som **bilag C**.

Den 3. oktober 2023 fremsendte klager dokumentation for nogle af de stjålne genstande i form af kvitteringer og fotodokumentation, men oplyste samtidig, at der manglede fotos/kvitteringer for flere af genstandene, herunder blandt andet de to Patek Philippe ure.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag D** og dokumentationen på de øvrige genstande er fremlagt som **bilag E**.

Klager oplyste for så vidt angår de to Patek Philippe ure, at de var købt preowned i henholdsvis [land] og [land] for ca. 12-15 år siden, men at han ikke kunne huske hvem de var blevet købt af. Korrespondancen er fremlagt som **bilag F**.

Den 16. oktober 2023 sendte selskabets løsesretaksator følgende til klager:

'... Som jeg oplyste ... i fredags, så vil jeg tage forbi [ure- og smykkebutik] i løbet af denne uge (hvis det kan lade sig gøre) sammen med min kollega ...

Men inden da vil jeg meget gerne bede dig undersøge, om urene på et tidspunkt har været til rens eller reparation, og vi den vej igennem kan få bekræftet modelnumre og serienumre.'

Klager besvarede samme dag følgende:

'... Tak for din mail samt opfølgning. Du og ... har drøftet forskellige forhold og jeg vil med denne mail samle op på de manglende oplysninger:

- 1. [Ure- og smykkebutik] har i en tidligere mail oplyst deres tilgang til priserne på de to PP modeller. Til trods for at jeg er lægmand og ikke specialist, undrer priserne mig, da jeg ikke før har oplevet dette. Som du kan se på mit svar retur til dem, så har jeg selv undersøgt via andre forhandlere via [hjemmeside]. Dette uden held med de af [ure- og smykkebutik] nævnte priser. Alle ligger uden omsvøb på de af mig oplyste priser jvf. skadesanmeldelser. Jeg er parat til uden ugrundet ophold at erhverve de to PP modeller nu, hvis [ure- og smykkebutik] virkelig kan skaffe urene til disse priser.*
- 2. Urene har ikke været hos [ure- og smykkebutik], så de kender dem ikke. Jeg har spekuleret som en gal og kan ikke huske forløbet retur, da der er tale om en periode for ca. 15 år siden.*
- 3. Det ur som jeg pt. kigger på, ligger på små 400.000, som jeg har anslået prisen til jf. vores skadesanmeldelse. Der er her tale om den model der hedder 'Moneydial'.*
- 4. Den dokumentation der er på de to ure (PP) er billeder, der er fremsendt til dig, da de er så gamle som de nu engang er. Forløbet ligger som sagt 15 år retur, trods alt.*

Vedr. en a conto-betaling så vil vi være glade for et beløb på 600.000 – 700.000, da der opstår løbende muligheder for at generhverve nogle af de stjålne ting. Lad mig gerne høre fra dig, tak.'

Til dette besvarede selskabets løsesøretaksator følgende:

'... Jeg vil selvfølgelig lægge mig i selen for at give dig den bedst mulige erstatning. Af samme grund spørger jeg ind til den dokumentation, som kan fremfindes, da billeder af urene alene, er et spinkelt grundlag at erstatte urene ud fra.

Har urene på noget tidspunkt været til rens/reparation og i bekræftende fald hvor. Er urene vurderet af fagfolk eller lignende mens de var til stede?

Kan du huske noget som helst om, hvem du købte urene af? Jeg har simpelthen brug for mere dokumentation/bekræftelser for urene end fotos, når der er tale om ure til en værdi i denne størrelsesorden.'

Korrespondancen mellem klager og [ure- og smykkebutik] er fremlagt som **bilag G**.

Den 19. oktober 2023 blev der udbetalt 600.000 kr. i aconto erstatning til klager.

Godkendelsen er fremlagt som **bilag H**.

Efterfølgende blev den endelige erstatningsopgørelse opgjort til i alt 989.746,70 kr. efter fradrag for de enkelte genstande, jf. afskrivningsreglerne, hvilket blev fremsendt til klager den 9. november

2023. Da der allerede var udbetalt 600.000 kr., blev det resterende beløb på 389.746,70 kr. udbetalt til klager.

Erstatningsopgørelsen er fremlagt som **bilag I**.

Idet selskabet fortsat ikke havde modtaget konkret dokumentation for de to Patek Philippe ure, blev dette igen efterspurgt hos klager.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag J**.

Klager var uforstående over for det fradrag selskabet havde foretaget i erstatningsopgørelsen i forhold til afskrivningen og efterspurgt en uddybende forklaring fra taksator.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag K**.

Den 25. december 2023 modtog selskabet følgende fra klager:

'Hej ...,

Du må undskylde ventetiden, men arbejdspresset har været stort hos mig og derudover har vi i min tætteste familie været ramt af to tragedier, der har taget hårdt på mig samt mine omgivelser. Så blandet med dette er jeg godt nok træt og tyndslidt.

Jeg har nu været igennem samtlige af de muligheder jeg har via de bankfolk jeg gennem tiden har haft samt drøftet med deres juridiske afdelinger. Kort sagt, så kan der ikke fremskaffes den ønskede dokumentation, idet arkiveringslovens tidsperspektiv er langt overskredet, og informationerne ikke længere tilgængelige.

Hvad skal vi gøre herfra? Lad mig gerne høre hvad du tænker?'

Idet selskabet ikke modtog den efterspurgte dokumentation på de to Patek Philippe ure hverken i form af certifikat, kvittering eller urboks, opgjorde taksator urene skønsmæssigt med 5.000 kr. pr. stk. svarende til prisen på et almindeligt stålur.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag L**.

Klager var ikke enig i den skønsmæssige erstatning og forklarede, at urene var dokumenteret i form af det fremsendte foto samt at der med udgangspunkt i tilbuddet fra [forsikringsmægler] var dokumenteret, at urene var ejet af ham.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag M**.

Der henvises endvidere til bilaget '[forsikringsmægler] Tilbud 148914-1' fremlagt af klager.

Hertil besvarede selskabet følgende:

'... Jeg skal virkelig beklage, at jeg ikke har fået vedhæftet den omtalte kendelse fra Ankenævnet for Forsikring. Den vedhæftes her.

Vi betvivler på ingen måde, at I har været udsat for et indbrud, hvorfor vi også har betalt erstatning for de øvrige genstande og betalt en skønsmæssig erstatning for de 2 ure.

Vi betvivler heller ikke, at I økonomisk er væsentlig bedre stillet end gennemsnittet, og netop af den grund, har vi været meget 'large' i forhold til dokumentation af de øvrige genstande, herunder smykker, som der ikke findes fotos af samt en stor del af luksusvarer fra brands som Hermes, Louis Vuitton med mere, som der heller ikke er fremsendt dokumentation for.

Dog er forskellen her, at vi taler om 2 ure til henholdsvis til 650.000kr. og 375.000kr. De øvrige genstande har ikke været i dette prisniveau. Kravene til dokumentation skærpes i forhold til genstandens stigende værdi, så jo dyrere en genstand er, desto større krav stiller vi til dokumentationen.

Herudover bør det generelt for luksusure være nemmere at kunne dokumentere urenes ægthed, pris, anskaffelsestidspunkt og køb, idet luksusure altid sælges med boks og certifikat, og for Patek Philippe ure registreres køberen hos Patek Philippe. Desuden kræver et luksusur regelmæssigt eftersyn for at holde værdien. Her vil en forhandler/reparatør også registrere uret via urets serienummer, og så kan uret dokumenteres via dette.

Hverken et tilbud fra [forsikringsmægler], som ikke har de nødvendige forudsætninger for at verificere uret eller et foto af urene dokumentere, at urene har været ægte og deres værdi.

Desværre kan man ikke på fotoet se, at det er din arm, som begge ure sidder på, så tak for præciseringen.

For både tilbud fra [forsikringsmægler] såvel som Alm. Brand gælder det, at forsikringsselskabet kan hjælpe med at fastsætte en forsikringssum ud fra kundens oplysninger, men

det er alene kundens selv, der ved, hvad forsikringstager ejer. Derfor vil det også altid alene være forsikringstagers ansvar, at forsikringssummen er fastsat korrekt. Men et tilbud fra et forsikringsselskab kan desværre ikke betragtes som dokumentation for at disse ures værdi samt ægthed.

Vi må derfor fastholde vores tidligere afgørelse om en skønsmæssig erstatning for urene.'

Klager var fortsat uenig og anmodede herefter selskabet om at acceptere et forlig på 700.000 kr. til fuld og endelig afgørelse for de to Patek Philippe ure, der manglende dokumentation for.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag N**.

Selskabet fastholdt den skønsmæssige erstatning og skrev den 18. januar 2024 følgende:

'... Det er korrekt, at en afgørelse i ankenævnet blot er vejledende, men afgørelserne giver en indikation af, hvordan sagen sandsynligvis vil ende ved domstolene, hvis grundlaget for behandlingen er den samme. Når det så er sagt, så er der naturligvis undtagelser.

At ankenævnet ikke er upartisk, er jeg ikke enig i. Nævnet består af flere personer udenfor forsikringsbranchen, bl.a. kan nævnes, at formanden er højesteretsdommer og næstformændene landsdommere, ligesom et medlem er udpeget af forbrugerrådet tænk.

Forholdende i din mail af 8.1.2024 er inddraget i vores vurdering af sagen og flere af tingene har jeg kommenteret på i min mail af 12.1.2024

Det uomtvistelige punkt i denne sag er dokumentationen for urenes ægthed og værdi.

Der forhandles mange kopier og flere af dem i særdeles god 'kvalitet'. Vi ser sågar kopier der er så gode, at urene skal åbnes, før en autoriseret reparatør kan se forskel.

Derfor kan eksempelvis foto, et forsikringstilbud eller et bankudskrift heller ikke stå alene som dokumentation.

Den mest optimale dokumentation er naturligvis en kvittering fra en autoriseret forhandler, hvormed der følger æske og certifikat. Et sådan køb udelukker også, at uret er uægte.

Du har dog ikke købt uret hos en autoriseret forhandler, men har derimod købt et 'pre-owned' ur. Du har endvidere oplyst, at du ikke husker hvor det er købt og at det er købt uden æske og certifikat.

Der er ikke noget galt i at købe noget 'pre-owned' og det ser man mere og mere, især hvad angår ure. Når man køber noget 'pre-owned' stilles der i forsikringssammenhæng dog stadig samme krav til, at man skal kunne dokumentere ægthed og værdi, især når vi taler om luksusvarer i disse prisklasser, hvor dokumentationskravene skærpes.

Da du har købt uret uden kvittering og uden certifikat og ikke efterfølgende har fået det serviceret eller evt. verificeret ved en autoriseret forhandler, så har vi svært ved at se, at du kan skaffe en egentlig dokumentation for urenes ægthed og pris og vi har derfor afgjort sagen skønsmæssigt.'

Idet klager fortsat var uenig i selskabets vurdering, blev der henvist til selskabets klageafdeling.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag O**.

Den 25. marts 2024 modtog selskabet henvendelse fra klagers advokat om, at han nu var indtrådt i sagen på vegne af klager og at han ønskede dækning for retshjælp på klagers vegne.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag P**.

Anmodningen blev sendt videre til retshjælpsafdelingen.

Den 9. april 2024 tog selskabets taksator igen kontakt til [ure- og smykkebutik] for at få dem til at bekræfte, hvorvidt de to Patek Philippe ure kunne vurderes at være ægte ud fra det ene foto, som klager havde sendt som dokumentation.

Korrespondancen med [ure- og smykkebutik] er fremlagt som **bilag Q**.

Den 14. maj 2024 fastholdt selskabets klageansvarlige vurderingen om, at klager ikke havde sandsynliggjort urenes ægthed i form af dokumentation og at urmageren fra [ure- og smykkebutik] ikke kunne klarlægge ud fra det pågældende foto om urene var ægte eller ej, idet han oplyste, at der blev lavet kopi ure i så god kvalitet, at det krævede fysisk besigtigelse af urene for at bestemme, om urene var ægte. Selskabet fastholdt derfor, at klager alene var berettiget til en skønsmæssig erstatning på i alt 10.000 kr. for begge ure.

Klagesvaret er fremlagt som **bilag R**.

Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5 under 'Dokumentation', jf. bilag A, s. 24:

'For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'

Selskabet fastholder sin vurdering

Alm. Brand skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde sin vurdering af, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning for 2 stk. Patek Philippe ure med manglende dokumentation, som er meldt stjålet efter indbrud hos klager.

Selskabet gør gældende, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er forsikringstageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Denne bevisbyrde ses ikke at være løftet.

Klagers advokat har gjort gældende, at selskabet skal betale yderligere 1.025.000 kr. i erstatning for de to Patek Philippe ure.

Selskabet bemærker, at klagers krav for urene alene er dokumenteret ved den af klager, indsendte ene foto, hvor begge ure ses at være på håndleddet uden at være fastspændt, jf. bilag 'Billede af [klageren] med ure' fremlagt af klager.

Selskabet har anerkendt, at klager har fået stjålet urene i forbindelse med indbruddet, men har samtidig oplyst klager, at det indsendte billede ikke dokumenterer urets ægthed, værdi eller ejerskab, herunder lovlig oprindelse, jf. forsikringsaftalelovens § 35.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at klager ikke har dokumenteret, at han er berettiget til yderligere erstatning end den skønsmæssige erstatning på 5.000 kr. pr. ur ud fra den foreliggende dokumentation.

Selskabet bemærker derudover, at der er tale om et højt krav, hvorfor selskabet i overensstemmelse med praksis har stillet større krav til dokumentationen. Selskabet har således forespurgt dokumentation i form af certifikat, urboks med indhold eller lignende. Derudover har selskabet bedt om oplysninger fra den butik, hvor urene skulle være købt. Hertil har klager alene oplyst, at urene var købt preowned i henholdsvis [land] og [land] for mellem 12-15 år siden og at han ikke kunne huske hvem de var blevet købt af. Derudover er der ikke fremvist kvittering for køb, som klager har oplyst skulle være foretaget kontant.

På baggrund af ovenstående, herunder den mangelfulde dokumentation for det høje krav, finder selskabet fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for det fremsatte kravs størrelse, hvilket selskabet finder er i overensstemmelse med Nævnets praksis på området samt de gældende forsikringsbetingelser.

Selskabet skal henvise til kendelse afsagt af nævnet 98.341 som omhandlede et frastjålet Patek Philippe ur ved et overfald, hvor klager krævede 914.985 kr. i erstatning. Selskabet havde i den forbindelse alene erstattet uret skønsmæssigt med 5.000 kr. svarende til prisen for et almindeligt stålur under henvisning til manglende dokumentation for kravets størrelse. Selskabet havde gjort gældende, at det ud fra fremlagte fotos ikke var muligt at bestemme urets ægthed og værdi. Af sagens oplysninger fremgik det, at han havde betalt kontant med euro, da han købte uret. Nævnet gav selskabet medhold i, at uret skulle erstattes skønsmæssigt med de 5.000 kr., idet klager ikke havde fremlagt dokumentation for urets ægthed i form af certifikat, ægthedsbevis eller lign., som kunne underbygge, at der var tale om et ægte Patek Philippe ur. Derudover lagde nævnet

vægt på, at klager ikke gennem kontoudskrifter, kvittering eller lign., havde dokumenteret, at han havde købt uret kontant for 30.000 euro. Nævnet så bort fra de to fremlagte vidneerklæringer, idet der ikke var grundlag for at statuere, om vidnerne havde et sådant kendskab til urene, at de kunne udtale sig kvalificeret om urets ægthed.

Selskabet er som følge af ovenstående ankenævnskendelse af den opfattelse, at urene er blevet opgjort skønsmæssigt korrekt i forhold til gældende praksis.

Klagers advokat har i klageskriftet til Ankenævnet opfordret selskabet til at dokumentere den af-rapportering, som assurandør og sikringsmand måtte have givet selskabet forud for indtegningen.

Selskabet bemærker, at der på indtegnings tidspunktet i 2018 ikke var de samme IDD-krav omkring referater som der er i dag, og at der derfor ikke foreligger en sådan af-rapportering fra forsikringsmødet med assurandøren forud for indtegningen. Derudover gøres det gældende, at selskabets assurandør ikke har til opgave at vurdere hvorvidt de enkelte genstande er ægte eller ej, men at opgaven består i at rådgive og sikre, at klager er dækket ind i forhold til den valgte forsikrings-sum.

Selskabet bemærker hertil, at klagers forsikringssum for værdien af indbogenstande er indtegnet med i alt 3.654.000 kr., herunder en udvidet dækning for guld og sølv på 914.000 kr.

Selskabet bemærker, at tvisten i nærværende sag ikke vedrører selve indtegningen af indboforsikringen og dennes forsikringssum, men derimod den manglende dokumentation fra klager, hvorfor selskabet ikke finder grundlag for at påklage indtegningen af forsikringen i forhold til assurandøren.

Selskabet gør som følge af ovenstående gældende, at en eventuel rapport fra forsikringsmødet i forbindelse med indtegningen ikke er relevant for sagen.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående derfor, at klager ikke har sandsynliggjort sit øvrige krav mod selskabet og derfor ikke er berettiget til yderligere erstatning som følge af det anmeldte forhold."

Klagerens advokat har i brev af 26/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I svar på Alm. Brands indlæg til sagen af den 20.02.2025 bemærkes, at der intet nyt er kommet til sagen. Klager skal dog fremhæve, at Alm. Brand side 8 ses at undvige det faktum, at klagers indbo blev vurderet i forbindelse med indtegningen af forsikringen ved at henvise til, at der ikke i 2018 var samme IDD-krav som i dag. Klager forstår ikke relevansen af dette, og indklagede opfordres til at redegøre nærmere herfor / dokumentere, hvad der gælder af IDD krav i dag.

Det afgørende i denne situation – modsat praksis i sagen, hvor der IKKE er lavet en forudgående besigtigelse – er, at indklagede HAR været ude og vurdere klagers indbo. Når det angives, at indklagede giver et 'afvigende' svar på dette faktum, skyldes det, at man ikke afviser det, men alene afviser betydningen heraf.

Det skal derfor fremhæves, at der ikke bare var en assurandør ude hos klager ved indtegningen. Der var også en taksator.

Hvad meningen er med dette 'dobbelte' besøg, hvis ikke det er for at vurdere den reelle værdi af genstandene, mangler klager en forklaring på. Det må have formodningen for sig, at anledningen til at der er taksator på ved indtegnning, er at få den rigtige prissætning / risikovurdering af den forsikring, der skal tegnes, og at klager derfor har betalt i tillid til, at det, man fra selskabets side har vurderet, er korrekt, og at forsikringstager er indtegnet for alt sit indbo med den rigtige forudsætning – at alt er vurderet reelt og ægte – og at taksator / indklagede ellers ville have stillet flere krav

til genstandene, for ikke at man påtager sig en risiko, man ikke ønsker hhv. at klager ikke betaler for en præmie for dækning af noget, som ikke kan anerkendes i sidste ende, hvor behovet for forsikringsdækning opstår.

Der spørges lakonisk: Hvilken mening har det at en taksator kommer ud for at se på indbo, forud for indtegnning, at indtegnning anerkendes med det indbo der er, for at man så efterfølgende alligevel ikke vil dække det indbo, man har fået betaling for? Det er klagers opfattelse, at det ingen mening giver, andet end at man da ender med at betale for noget man ikke har fået. Klager vil medgive det berettigede krav til yderligere dokumentation, i princippet, hvor selskabet måtte være i tvivl, for så vidt angår indbo, der IKKE var til stede på indtegnningstidspunktet og derfor ikke er vurderet ved indtegnning. Hvilket dog ikke gør sig gældende for de to ure i sagen.

I de kendelser, hvor bevisbyrden ligger på forsikringstager, og hvor selskabet ses at få ret, ses ikke forudgående at have været sådanne taksatorvurderinger forud for indtegnning, som i denne. Derfor har de ingen præjudicerende virkning i denne sag.

At indklagede ikke opbevarer rapporter / dokumentation o. lign. for en igangværende forsikring, når sådant har betydning for risikoen og præmien og – åbenbart også skal have det for dækningsviljen, når behovet opstår – må og skal være indklagedes risiko, ikke klagers.

Derfor fastholdes, at der i denne situation, jf. kendelsen i 99491 skal ske dækning, fordi at indklagede har forsømt sin rådgivningspligt omkring mulige udfordringer ved en evt. senere forsikringsdækning, fordi at der ikke ved indtegnning er reageret på evt. – nu fremkomne – tvivlsspørgsmål om urenes ægthed. Dette fordi, at man derved nu er blevet afholdt fra at honorere de – nu fremkomne – krav hertil og man ikke vil dække, på trods af, at man har modtaget præmie herfor ved risikovurderingen ved indtegnningen."

Selskabet har i brev af 14/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers advokat har opfordret selskabet til at redegøre for, hvad der gælder af IDD-krav i dag.

Selskabet bemærker hertil, at den igangværende ankenævns sag er en skadessag, som omhandler klagers manglende dokumentation af urene, og at det derfor ikke er relevant for sagen at redegøre for, hvilke IDD-krav der gælder i dag, idet indtegningsreglerne ikke er relevante for sagen.

Klagers advokat har anført, at han har haft en taksator ude til en forudgående besigtigelse forud for indtegnningstidspunktet og at han derfor har været af den opfattelse, at alt hans indbo er blevet vurderet reelt og ægte ved selskabets besøg.

Selskabet bemærker hertil, at det er en bygningstaksator der har været ude til vurdering af huset forud for indtegningen og ikke en løsøretaksator til vurdering af indboet, idet det ikke er almindelig praksis at besigtige indbo ved indtegnings.

Selskabet gør gældende, at det er klager der som forsikringstager er ansvarlig for at læse de gældende forsikringsbetingelser, hvor kravene omkring dokumentationen tydeligt fremgår.

Selskabet fastholder fortsat, at klager ikke har sandsynliggjort sit øvrige krav mod selskabet og derfor ikke er berettiget til yderligere erstatning end det allerede opgjorte."

Klagerens advokat har i brev af 27/5 2025 bl.a. anført:

"Som bilag S og T fremlægges udtalelse fra hhv. ..., tidligere administrerende direktør i [ure- og smykkebutik] samt urmager ..., der dels understreger, at de to omhandlede ure efter deres opfattelse er ægte, og at klager er kendt hos dem for at handle dyre ure som de mistede. Også disse bilag taler – kraftigt – til støtte for klagers påstand, da klager ikke er en mand med en sædvanlig, gennemsnitsøkonomi, der – hvilket indikeres i nogle af de sager, der har været behandlet for nævnet – implicit kan tydes af sagsfremstillingen, og at der derfor ikke hos klager er nogen intention om at ville få en uberettiget berigelse på baggrund af en urigtig skadesanmeldelse eller en skadesanmeldelse om et falsk ur.

At man kender sådanne 2 noblitter inden for urverdenen, som de to herrer af bilaget, og som er villige til at angive om deres kendskab til klagers aktiviteter og de konkrete ure, understreger rigtigheden af sagen.

Klager fremhæver, at indklagede ikke vil forklare, hvad IDD-kravene er i dag. Det anses fortsat for irrelevant henset til, at indklagede har haft en taksator og en assurandør ude og besigtige klagers indbo ved indtegningen af forsikringen, og har fastsat præmien derefter, som er blevet betalt, uden at indklagede i forbindelse med indtegningen stillede yderligere krav. At indklagede ikke vil forklare sig, er ganske uforståeligt.

Indklagede angiver dernæst:

'Klagers advokat har anført, at han har haft en taksator ude til en forudgående besigtigelse forud for indtegningspunktet...'

Dette er fejlopfattet. Det er indklagede, der har haft en taksator såvel som assurandøren ude hos klager ved indtegnings af forsikringen. Men dette forhold giver klager en berettiget opfattelse af at være dækket 100% for det indtegnede indbo jf. indklagedes rådgivningspligt, der ikke er overholdt.

Indklagede anfører dernæst, at det var en bygningstaksator og ikke en indbotaksator, da det ikke er sædvanligt at have en taksator med ved indtegnings af indboforsikring. Klager bestrider dette. Det kan bevidnes af flere, bl.a. klager og dennes hustru, at det anførte fra indklagede ikke er korrekt.

Alternativt må indklagede fremlægge gældende retningslinjer for, hvornår det anses for nødvendigt for indtegnning af en løsøreforsikring, at en taksator medvirker.

I denne forbindelse, og grundet fraværet af skriftlighed fra indklagedes side om forløbet, skal også fremhæves vigtigheden af at have en notatpraksis eller lign., eller at der havde været sendt et notat til klager om det passerende ved indtegningen, der i det mindste kunne understøtte sandsynligheden af det anførte fra indklagedes side.

Mangel på sådan understøtning, at klager er en forbruger, at indklagede har konciperet aftalen, der er en standardaftale og tillige standardvilkårene gældende herfor, det forhold, at indklagede ikke vil redegøre for IDD kravene og det faktum, at indklagede selv angiver, at det var usædvanligt, at der skulle have været en løsøretaksator med ved indtegningen, må hver for sig og samlet set komme indklagede til skade ved risikovurderingen i sagen – og særligt henset til klagers indbosc generelle værdi, som dokumenteret, og som understøtter, at der (naturligvis) var anførte løsøretaksator med ved indtegningen; der er med andre ord ikke tale om et sædvanligt IKEA hjem uden værdier, som er tilfældet i en del af de sager, hvor der pludselig også fremkommer et meget dyrt ur eller et meget dyrt smykke, som en forsikringstager vil have dækket: Der er generelt tale om et ganske formuende hjem i [by] med dyre og eksklusive biler og tilsvarende indbogenstande, der så at sige 'passer til'. Således har hjemmets ejere naturligvis også dyre smykker og – dyre ure som de stjålne.

Såvel dette fakta såvel som det faktum, at indklagede har foretaget den beskrevne ekstra taksering af indboet – og efter indklagedes eget udsagn, ikke sædvanlige taksering / risikovurdering ved indtegnning og har oppebåret en højere præmie i forhold hertil, må komme indklagede bevismæssigt til skade i sagen, hvis ikke indklagede formår at modbevise, at fornøden rådgivning er givet, og med den virkning foreløbigt, at det må lægges til grund, at risikovurderingen / bevisbyrden for ægtheden af urene ikke længere skal påhvile klager, men indklagede, da indklagede ikke har iagttaget sin rådgivningspligt, jf. den i skrivelsen af den 26.03.2025 fremhævede og uploadede kendelse.

Af dette og af koncipistreglen følger også, at klager ikke kan pålægges at være ansvarlig for dækningsbegrænsninger jf. gældende forsikringsbetingelser, når indklagede ikke har overholdt sin rådgivningspligt undervejs."

Selskabet har i brev af 6/8 2025 bl.a. anført:

"Klagers police samt oplysningerne om besigtigelse ved indtegnning

Selskabet skal oplyse, at selskabet ikke har gjort gældende, at der ikke er tegnet de nødvendige dækninger i sagen eller at de fastsatte summer er for lave i forhold til den anmeldte forsikringsbegivenhed. Selskabet bemærker hertil, at sagens tvist netop ikke går på, hvorvidt klager er indtegnet med den korrekte forsikringssum for smykker, idet klager jf. bilag A, har tegnet udvidet dækning for gulv og sølv samt er dækket for yderligere 10 % af den samlede værdi af klagers indbosc, hvorfor klager ikke er underforsikret i forhold til det rettede krav.

For god ordens skyld har selskabet undersøgt sagen nærmere med den pågældende assurandør ..., som har haft et forsikringsmøde med klager tilbage i september 2018 og marts 2019. I september 2018 afholdt assurandøren møde med klager, og der blev på dette tidspunkt tegnet en ulyk-

kesforsikring. Selskabets assurandør var igen i dialog med klager i marts 2019, hvor klager accepterede tilbud på flere forsikringer, bl.a. også indboforsikringen.

Parterne afholdt møde og assurandøren sendte efterfølgende en mail til klager vedrørende de valgte dækninger. Bilaget fremlægges som bilag S. Det fremgår klart af dette referat, at parterne har talt om klagers ure, herunder at det pågældende Patek Philippe ur ikke er forsikret med den valgte sum.

Klager er dermed her bekendt med, at han skal være opmærksom på de ure mv., han ejer, set i forhold til de valgte summer. Det skal hertil bemærkes, at der ved indtegningen ikke tages stilling til urenes ægthed.

Klager har efter møderne både i september 2018 samt i marts 2019 udtrykt tilfredshed med forløbet og de afholdte møder, jf. **bilag T** og **bilag U**.

Derudover kan selskabet se, at klager og selskabets assurandør i september 2018 mailede om maksdækning på 860.000 kr. (2018), der blev oplyst på smykker og guldure i forbindelse med indtegningen af klagers indboforsikring. Assurandøren har i øvrigt oplyst, at der ikke er nogen maksdækning på designermøbler mv. Korrespondancen er fremlagt som **bilag V**. Klager er hermed også herfra bekendt med summerne.

Selskabet kan samtidig se, at klagers forsikringer er blevet indtegnet med udgangspunkt i summerne fra klagers tidligere forsikringer hos [andet forsikringsselskab], hvor der er foretaget justeringer ud fra klagers ønsker. Policen fra klagers tidligere selskab, [andet forsikringsselskab], som selskabet modtog i forbindelse med afgivelse af tilbud, fremlægges som **bilag X**.

Ud fra den fremlagte korrespondance mellem selskabets assurandør og klager samt referatet, er selskabet herefter af den opfattelse, at der ikke kan stilles spørgsmålstejn til, hvorvidt selskabet har iagttaget sin rådgivningspligt sammenholdt med assurandørens konkrete opgave i forbindelse med indtegningen. Som tidligere anført, har selskabets assurandør ikke besøgt klager med henblik på at gennemgå hele ejendommen eller forholde sig til alt klagers indbo.

Selskabet bemærker i øvrigt, at klager, siden indtegningen, har modtaget 2 policer på indboforsikringen fra selskabet, hvor dækninger og summer fremgår. Hverken ved indtegningen eller senere i forsikringsforholdet, har dette givet klager anledning til at kontakte selskabet.

Selskabet kan i systemet i øvrigt ikke se, at der skulle have været en sikringskonsulent ude hos klager i forbindelse med indtegningen, og at det alene er den ovenfor omtalte assurandør, som har været på besøg hos klager.

Selskabet har desuden ikke stillet spørgsmål til klagers økonomi eller lignende.

Dokumentation for de stjålne ure

Det relevante for det af klager anmeldte krav, er den dokumentation som klager fremlægger i forhold til de pågældende to ure.

Klagers advokat har fremlagt udtalelser i sagen fra henholdsvis en tidligere administrerende direktør i [ure- og smykkebutik] samt fra urmager ...

Der henvises til klagers fremlagte bilag S og bilag T.

Selskabet bemærker i henhold til bilag S, at der henvises til 12 forskellige ure: '*Vedr. Patek Philippe Aquanaut, ref. 5167/1A – 001 & Patek Philippe Nautilus, ref. 5711, Cartier Santos, IWC Portuguese, 8 div. Rolex modeller:*'.

Selskabet har alene forespurgt dokumentation for ægtheden af de to pågældende Patek Philippe ure, hvorfor det ikke er relevant for sagen, at der fremsendes en generel udtalelse på 10 øvrige ure, som er sagen helt uvedkommende.

Selskabet bemærker endvidere, at der er tale om en udtalelse fra en tidligere administrerende direktør i ur- og smykkebutikken ..., hvorfor den konkrete udtalelse må anses for at være af udarbejdet af en privatperson. Udtalelsen er ligeledes indhentet efter twistens opståen.

Selskabet er af den opfattelse, at den generelle udtalelse om, at der skulle være tale om ægte ure, således ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi henset til dokumentationskravet, som ikke understøttes af den fremlagte udtalelse. Det fremgår således ikke, at [ure- og smykkebutik] konkret har undersøgt eller serviceret de pågældende ure.

I bilag T erklærer urmager ..., at han igennem en årrække har solgt flere ure til klager, både via kommissionssalg og regulære detailsalg og at klager har gået med de to omtalte Patek Philippe ure.

Urmagerens udtalelse refererer også til en masse andre ure som er sagen uvedkommende, og i denne udtalelse fremkommer der heller ikke konkret dokumentation på de to ures ejerskab eller ægthed.

Selskabet skal i den forbindelse endnu engang henvise til selskabets indhentede udtalelser fra [ure- og smykkebutik], jf. bilag G og bilag Q, hvor det blev oplyst, at der bliver lavet kopi ure i alle kvaliteter i dag og at det er umuligt at bestemme om et ur er ægte eller en kopi ud fra et billede.

Henset til at klager oplyser at have købt de pågældende ure for adskillige år siden, stiller selskabet sig undrende overfor, om de pågældende ure ikke har været til et eventuelt eftersyn/servicering hos de pågældende firmaer henset til oplysningen om, at klager har været fast kunde i mange år.

Tilsvarende finder selskabet det usædvanligt, at man som ejer af de to pågældende ure ikke har udført servicering igennem årene, når der tages udgangspunkt i urens alder (12-15 år) samt værdien heraf.

Såfremt klager eller de pågældende urmagere kan fremskaffe sådanne kvitteringer for service eller lignende, afventer selskabet disse.

Selskabet har gentagne gange har bedt om dokumentation i form af kvittering, ægthedscertifikat samt urkasse, hvilket ikke er blevet fremsendt og der er alene fremlagt ét foto i sagen som doku-

mentation. Selskabet bemærker hertil endnu engang, at der er tale om et højt anmeldt krav, hvorfor selskabet i overensstemmelse med praksis har stillet større krav til dokumentationen.

Selskabet er derfor fortsat af den opfattelse, at klager ikke er fremkommet med behørig dokumentation for de to stjålne ure og fastholder således den fastsatte skønsmæssige erstatning.

Selskabet er endvidere af den opfattelse, at det har formodningen imod sig, at en person med stor interesse i ure, og som sælger og køber adskillige dyre ure, skulle vælge at erhverve sig flere dyre ure uden nogen form for dokumentation eller købskvittering."

Klagerens advokat har i brev af 11/8 2025 bl.a. anført:

"Selskabet misforstår faktum og relevante ure, for det ur, som er omtalt i bilag S, er ikke de stjålne ure. Der er tale om et 3. ur, som ikke er forsikret – korrekt, fordi at det var lagt i klagers [familie-medlemmers] pengeskab. Der vedlægges erklæring herpå som bilag Y.

Det nævnte PP NAUTILUS i bilag X er således ikke det stjålne, ligesom at der heller ikke i bilag S angives noget om det andet ur, PP Aquanauten.

Sagens hændelsesforløb, jf. forsikringstagers kalender og hukommelse, er: Ultimo 2018 opstartes dialog med Alm. Brand Forsikring via ..., der er klager private banking rådgiver. Alt sendes til Alm. Brand Forsikring, via alle de viste mails.

D. 19.03.2019, kl. 17.00 afholdes der møde [assurandør] fra Alm. Brand. Allerede i forlængelse heraf sendes forsikringstilbuddene til klager.

D. 21.03. 2019 modtager vi klager referat. I dette refereres der til ET unavngivet eller reference oplyst, Patek Philippe ur. Dette ur har netop INTET med indbruddet i 2023 at gøre, da der er tale om et helt andet ur, idet dette ligger hos [klagerens familiemedlemmer] i deres boks, som ligeledes er oplyst til [assurandør] d. 19.03.2019, kl. 17.00. Oplysningen er således irrelevant. Det kan supplerende til bilag Y bevidnes af såvel klagerne som [familiemedlemmer].

I forlængelse af mødet d. 19.03.2019 har [klageren] haft et møde med en sikringskonsulent fra Alm. Brand Forsikring på [klagerens adresse], idet [assurandør] var gået fra at i 2018 hvor dialogen opstartede at være privat assurandør til at være [anden titel] i 2019 hvor forsikringerne opstartede.

Som klager derfor forstår det, var sagen overdraget til en anden og ydermere var forsikringssummen så høj og derfor ønsket fra Alm. Brands side. I klagers kalender kan yderligere ses, at mødet med sikringskonsulenten er afholdt d. 22.03.2019, kl. 10.00. Det fulde navn på personen er ikke skrevet men initialerne er ... Klagers konklusion er, at alt grundet hastigheden, er sket via telefon.

Vedr. besigtigelsen af urene, skete dette til såvel [assurandør] som den oplyste konsulent. Begge fik en TOTAL matrikel vandring, hvilket klager og dennes ægtefælle vil kunne bevidne, ligesom de to fra forsikringsselskabet bør kunne bevidne det."

Ankenævnet for Forsikring

17.

102793

Nævnet har fået forelagt selskabets meddelelse af 28/10 2025. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af tilbud fra 2022 fra forsikringsformidler fremgår bl.a.:

"...

Værdigenstande og personlige ejendele

...

Ure ifølge nedenstående liste	3.730.000 kr.
- hvoraf: - 1.566.600 kr. i hele verden	
- 2.163.400 kr. i låst pengeskab på dette forsikringssted	

...

Specifikationer

Kunst

Uspecificerede ejendele – maks. erstatning 250.000 kr. per ejendel, par eller sæt	350.000 kr.
Oscar Jung maleri (specificer venligst)	250.000 kr.

Våben

Uspecificerede ejendele – maks. erstatning 75.000 kr. per ejendel, par eller sæt	200.000 kr..
Schulz & Larsen 655 Victory m. kikkert	100.000 kr.

Smykker

Uspecificerede ejendele - maks. erstatning 75.000 kr. per ejendel, par eller sæt	300.000 kr.
Tennisarmbånd	300.000 kr.

Ure

Uspecificerede ejendele – maks. erstatning 75.000 kr. per ejendel, par eller sæt	Ikke dækket
Rolex, Deep-Sea James Cameron	150.000 kr.
Rolex, Daytona hvid skive	550.000 kr.
Rolex, GMT-II Pepsi	230.000 kr.
Omega Seamaster	45.000 kr.
Rolex Oyster Perpetual guld/stål	225.000 kr.
Patek Philippe, 5167 Aquanaut - kun dækning i Norden	630.000 kr.
Rolex GMT II Money Dial	550.000 kr.
Patek Philippe, 5711 Nautilus - kun dækning i Norden	1.350.000 kr.

...

Klausuler som gælder for hele forsikringsstedet

Liste af ejendele

Hvis du ikke har indsendt en liste af din kunst og dine værdigenstande senest 90 dage efter ikrafttrædelsesdatoen, er det maksimale beløb, vi betaler for en ejendel, et par eller et sæt, begrænset til:

- 250.000 kr. for kunst
- 75.000 kr. for værdigenstande."

Af e-mail af 19/9 2018 fra assurandør til klageren fremgår bl.a.:

"Det er helt ok, jeg har også haft en travl start på ugen, derfor sidder jeg også først med dit tilbud nu.

Ankenævnet for Forsikring

18.

102793

Nu har jeg set det hele igennem, og kan se at den der er den store forskel er, at [andet forsikrings-selskab] skriver i policen for indbo/hjem forsikringen, at de dækker op til 15% af indbosummen til særlige private værdigenstande, det vil sige at når I har en indbosum på 3.150.000 kr. så må der kun være smykker, ure, designer møbler, vin osv. for 472.500 kr.

Hos Alm. Brand har vi kun et max. på smykker/ guld ure. Det er normalt 10 % af indbosummen, men vi har skruet det op til 860.000 kr. så vi er sikre på at jeres smykker/ guld ure, er 100 % dækket i tilfælde af en brand hvor alt går tabt.

Vi har ikke noget max. på designer møbler osv.

Jeg har læst [andet forsikringsselskabs] betingelser og kan se at de ikke forpligter sig til at erstatte eks. designer møbler til samme mærke og fabrikat, men en til svarede stol, og kan anvende på samme måde.

Jeg har lige klippet det ind herunder, og vedhæftet betingelserne, se punkt 6. side 14.

Alm. Brand erstatter altid designermøbler og lignende til nytteværdi/nyværdi, så der ikke kun bliver nedskrevet for alder. Det betyder at hvis jeres eks. 10 år gamle Arne Jacobsen stole bliver stjålet så får I nogle nye eller til svarede, og der bliver ikke trukket 10 år fra værdien.

...

I det tilbud vi lavede sammen, har vi sat nogen lidt højere selvrisikoer end [andet forsikringsselskab] har, men jeg mener godt det kan svare sig for jer, da det heldigvis ikke er så ofte I gør brug af forsikringerne.

Jeg sender lige et opdateret tilbud uden din ulykkesforsikring (den er jo allerede hos os) og inkl. [navns] bil, som vi ikke havde med i første omgang.

Lad mig høre fra dig når I har set på det."

Af e-mail af 21/3 2019 fra assurandør til klageren fremgår bl.a.:

"Her er en opsummering af vores dialog om din forsikringsløsning. Det tilbud, vi allerede har sendt til dig, har vi sammensat ud fra det, vi aftalte.

De produkter og dækninger, du har tilvalgt i din forsikringsløsning, kan du se i dit tilbud.

I skemaet kan du se, hvad vi har talt om:

Ankenævnet for Forsikring

19.

102793

Vi talte om	Behovsanalyse	Dine krav	Kommentarer
Skal dit indbo forsikres for brand, vand og tyveriskader?	Ja	Ja	Du har oplyst, at du gerne vil forsikre dit indbo. Vi har gennemgået, hvilke dækninger vi tilbyder på Indboforsikringen og drøftet, hvilke dækninger, der er relevante for dig. I tilbuddet kan du se, de dækninger, du har valgt. Du har fravalgt følgende dækninger: glas- og kummeforsikring, udvidet vandskedeforsikring, golforsikring, rideudstyrsforsikring. I forsikringsløsningen er der ikke taget højde for det Patek Philip ur I har til ca. 800.000 kr. Det er der for ikke med forsikret.
Vil du gerne være dækket, når I er på ferie?	Ja	Nej	Har rejseforsikring via Master Card.
Vi talte om	Behovsanalyse	Dine krav	Kommentarer
Skal dit hus forsikres i forbindelse med brand?	Ja	Ja	Du har oplyst, at du gerne vil forsikre dit hus. Vi har gennemgået, hvilke dækninger vi tilbyder på Husforsikringen, og drøftet hvilke dækninger der er relevante for dig. I tilbuddet kan du se, de dækninger du har tilvalgt. Du har fravalgt følgende dækninger: udlejers ansvar, udvidet have, blæsevej, fejl og nedbrud
Skal dit fritidshus forsikres i forbindelse med brand?	Nej	Nej	Indsæt frase
Har du behov for erstatning, hvis din bil bliver total skadet?	Ja	Ja	Du har oplyst, at du gerne vil forsikre din bil. Vi har gennemgået, hvilke dækninger vi tilbyder på Bilforsikring, og drøftet hvilke dækninger der er relevante for dig. I tilbuddet kan du se, de dækninger du har tilvalgt. Du har fravalgt følgende dækninger: udvidet førerulykke, delkasko, ung fører, eftermonteret tilbehør, afleveringsforsikring, værdiforringelse, mekanisk skade, påkørsel af dyr.

Ankenævnet for Forsikring

20.

102793

Vil du være dækket, hvis du får varigt mén efter en ulykke?	Ja	Ja	Du har oplyst, at du gerne vil være forsikret i tilfælde af en ulykke. Vi har gennemgået, hvilke dækninger vi tilbyder på Ulykkeforsikringen, og drøftet hvilke dækninger der er relevante for dig. I tilbuddet kan du se, de dækninger du har tilvalgt. Du har fravalgt følgende dækninger: død heltid, brudskader, indlæggelsesdækning, motorcykel.
Har du en hund? (Ansvarsforsikring er lovpligtig.)	Nej	Nej	Indsæt frase
Har du en hest? (Ansvarsforsikring er lovpligtig.)	Nej	Nej	Du har oplyst, at du ikke har brug for dette produkt. Derfor er det ikke nævnt i dit forsikringstilbud.
Har du behov for erstatning, hvis din motorcykel bliver total skadet eller får en skade?	Nej	Nej	Du har oplyst, at du ikke har brug for dette produkt. Derfor er det ikke nævnt i dit forsikringstilbud.
Har du en knallert?	Nej	Nej	Du har oplyst, at du ikke har brug for dette produkt. Derfor er det ikke nævnt i dit forsikringstilbud.
Har du en campingvogn?	Nej	Nej	Du har oplyst, at du ikke har brug for dette produkt. Derfor er det ikke nævnt i dit forsikringstilbud.
Har du en påhængsvogn?	Nej	Nej	Du har oplyst, at du ikke har brug for dette produkt. Derfor er det ikke nævnt i dit forsikringstilbud.

Hvad skal du gøre?

Du har oplyst, at du har forsikringsbehov, som vi har opsummeret i skemaet, og derfor ikke har behov for flere produkter eller dækninger på nuværende tidspunkt.

Hvis du ikke er enig i opsummeringen af mødet, skal du kontakte os, så vi kan tilrette dokumentet, så det afspejler vores dialog korrekt."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og ure- og smykkebutik fremgår bl.a.:

"[Selskabet den 9/4 2024]

Denne sag har vi tidligere talt om da ... og jeg var forbi jer den 30. oktober 2023, men jeg har brug for yderligere hjælp.

Jeg vedhæfter et foto af 2 stk. Patek Philippe ure.

Kan vi alene ud fra fotoet afgøre, om disse ure er ægte?

Er der kopier af disse ure, hvor vi ud fra fotos ikke kan se, om der er tale om kopier?

...

[ure- og smykkebutik den 8/5 2024]

Mange tak for din henvendelse. Til jeres orientering bliver der lavet kopi ure i alle kvaliteter i dag. Det er derfor umuligt at bestemme om et ur er ægte eller en kopi ud fra et billede. Det er således, at vores urmager skal lukke uret op og se værket for at bestemme om uret er ægte."

Ankenævnet for Forsikring

21.

102793

Af brev af 10/4 2025 fremgår bl.a.:

"Undertegnede kan hermed oplyse i sin egenskab som urmager samt tidligere administrerende direktør i [ure- og smykkebutik], at have handlet indtil flere unikke smykker og ure med [klageren]. Undertegnede har ligeledes set de stjålne ure jf. ovenstående, og drøftet dem med [klageren]. Det er min overbevisning at der er tale om ægte ure.

Ydermere henvises ligeledes til at [klageren] gennem sin tid, som kunde hos undertegnede i [ure- og smykkebutik], har brugt en ikke uanseelig sum på netop ure og smykker. De ur - mærker der er købt hos undertegnede, er henholdsvis Rolex, IWC samt Cartier. De smykker der er købt, er unika emner lavet i [ure- og smykkebutik] egen produktion."

Af e-mail af 11/6 2025 fra urmager fremgår bl.a.:

"Hermed jeg Urmager ... bekræfter, at jeg igennem en årrække på 18-20 år har solgt [klageren] flere ure, via kommissions salg og regulære detailsalg.

Breitling Navitimer Heritage,
IWC Portuguese Chronograph
Rolex Explorer
Disse som kommissions salg

Samt
Omega Seamaster Aqua Terra 28 mm og Omega Seamaster Aqua Terra 38 mm

Jeg kan ligeledes bekræfte, at [klageren] har gået med de omtalte Patek Philippe ure
Aquanaut ref. 5167/1A-001
Og Nautilus ref. 5711."

Af erklæring af 28/9 2025 fremgår bl.a.:

"Erklæring vedr. [klagerens] Patek Phillipe ur

Undertegnede, der er [familie] til [klageren], bekræfter hermed på tro og love, at vi tilbage i blandt andet 2018-2029 for vores søn, opbevarede et meget dyrt ur af mærket Patek Phillipe.

Vi bekræfter endvidere at [klageren] derudover har ejet flere og andre meget dyre ure, herunder også af mærket Patek Phillipe, Rolex med videre.

Vi bekræfter desuden også, at vi er bekendte med, at to af disse andre dyre ure i [klagerens] ejerskab blev stjålet under et indbrud i hans og vores svigerdatters private hjem i [by] i 2023.

Vi bekræfter slutteligt, at de to ure ikke var det Patek Phillipe ur, som vi opbevarede for [klageren]."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt fotografi af klagerens arm med 2 armbåndsure.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/9 2023, at han havde indbrud den 3/9 2023, hvor ure, smykker, tasker, elektronik og diverse indbo blev stjålet. Selskabet opgjorde erstatningen til 989.746,70 kr., herunder skønsmæssigt 10.000 kr. for 2 Patek Philippe armbåndsure med henvisning til manglende dokumentation for urenes ægthed. Klageren ønsker 1.025.000 kr. i erstatning for de to armbåndsurene og renter fra 10/10 2023.

Klageren har anført, at urene er erhvervet pre-owned for 15 og 18 år siden i udlandet og blev betalt delvist kontant. Klageren har anført, at udtalelser fra en tidlige direktør i ure- og smykkeforretning og en urmager understøtter, at urene er ægte, og at han er kendt for at handle dyre ure. Klageren har haft en berettiget forventning om at være dækket for urene. Klageren har anført, at selskabet ved indtegningen af forsikringen har forsømt sin rådgivningspligt og burde have krævet dokumentation for ægtheden af urene. Indtegningen skete efter et personligt besøg af en assurandør og en sikringsmand, som fik mulighed for at gennemgå samtlige sikrede genstande. Alt blev godkendt uden undtagelse og uden forbehold. Klageren har anført, at "Hvad meningen er med dette "dobbelte" besøg, hvis ikke det er for at vurdere den reelle værdi af genstandene, mangler klager en forklaring på. Det må have formodningen for sig, at anledningen til at der er taksator på ved indtegning, er at få den rigtige prissætning/risikovurdering af den forsikring, der skal tegnes". Klageren har anført, at han har mange eksklusive designerindbogenstande samt dyre smykker og ure. Selskabet har derfor forinden indtegningen af for-

sikringen en særlig skærpet pligt til at stille eventuelt særlige krav til dokumentation som betingelser for dækning.

Selskabet har anført, at klagerens eneste dokumentation er et fotografi af klagerens arm med 2 ure. Klageren kan ikke huske, hvem han købte urene af, og der er ingen kvittering, ægthedscertifikat eller urkasse. Selskabet har anført, at det ifølge ure- og smykkebutikken ikke er muligt at vurdere ægtheden ud fra fotografiet. Selskabet stiller sig undrende over for, at klageren i lyset af urens alder ikke har fået udført eftersyn/service på urene. Selskabet har anført, at assurandørens opgave ikke er at vurdere ægtheden af klagerens enkelte genstande. Selskabet har anført, at der ikke var en løsesretaksator med til besigtigelse forud for indtegningen. Det fremgår af e-mail af 21/3 2019 fra assurandøren til klageren, at "Her er en opsummering af vores dialog om din forsikringsløsning. Det tilbud, vi allerede har sendt til dig, har vi sammensat ud fra det, vi aftalte. De produkter og dækninger, du har tilvalgt i din forsikringsløsning, kan du se i dit tilbud. I skemaet kan du se, hvad vi har talt om ... Du har oplyst, at du har forsikringsbehov, som vi har opsummeret i skemaet, og derfor ikke har behov for flere produkter eller dækninger på nuværende tidspunkt. Hvis du ikke er enig i opsummeringen af mødet, skal du kontakte os, så vi kan tilrette dokumentet, så det afspejler vores dialog korrekt".

Det fremgår af tilbud fra 2022 fra et andet forsikringsselskab, at "Værdigenstande og personlige ejendele ... Ure ifølge nedenstående liste: 3.730.000 kr. ... Specifikationer: ... Ure ... Patek Philippe, 5167 Aquanaut - kun dækning i Norden: 630.000 kr. ... Patek Philippe, 5711 Nautilus - kun dækning i Norden: 1.350.000 kr."

Det fremgår af selskabets e-mail af 9/4 2024 til ure- og smykkebutikken, at "Jeg vedhæfter et foto af 2 stk. Patek Philippe ure. Kan vi alene ud fra fotoet afgøre, om disse ure er ægte?". Det fremgår af butikkens svar af 8/5 2024, at "Til jeres orientering bliver der lavet kopi ure i alle kvaliteter i dag. Det er derfor umuligt at bestemme om et ur er ægte eller en kopi ud fra et billede. Det er således, at vores urmager skal lukke uret op og se værket for at bestemme om uret er ægte".

Ankenævnet for Forsikring

24.

102793

Det fremgår af brev af 10/4 2025, at "Undertegnede kan hermed oplyse i sin egenskab som urmager samt tidligere administrerende direktør i [ure- og smykkebutik], at have handlet indtil flere unikke smykker og ure med [klageren]. Undertegnede har ligeledes set de stjålne ure jf. ovenstående, og drøftet dem med [klageren]. Det er min overbevisning at der er tale om ægte ure. Ydermere henvises ligeledes til at [klageren] gennem sin tid, som kunde hos undertegnede i [ure- og smykkebutik], har brugt en ikke uanseelig sum på netop ure og smykker. De ur - mærker der er købt hos undertegnede, er henholdsvis Rolex, IWC samt Cartier".

Det fremgår af e-mail af 11/6 2025 fra urmager, at "jeg igennem en årrække på 18-20 år har solgt [klageren] flere ure, via kommissions salg og regulære detailsalg. Breitling Navitimer Heritage, IWC Portuguese Chronograph, Rolex Explorer ... Omega Seamaster Aqua Terra 28 mm og Omega Seamaster Aqua Terra 38 mm. Jeg kan ligeledes bekræfte, at [klageren] har gået med de omtalte Patek Philippe ure: Aquanaut ref. 5167/1A-001 og Nautilus ref. 5711".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5, at "For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv. I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er. Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi. Det er også klageren, der skal bevise, at selskabets rådgivning har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Ankenævnet for Forsikring

25.

102793

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist ægtheden og værdien af de stjålne ure. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet klageren en berettiget forventning om, at de almindelige dokumentationskrav ikke gjaldt for klageren i tilfælde af f.eks. indbrud. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har erstattet urene med skønsmæssigt 5.000 kr. pr. ur, og nævnet kan ikke på erstatningsretligt grundlag pålægge selskabet at dække urene med et større beløb.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for urenes ægthed i form af f.eks. serienumre, certifikater eller kvitteringer for køb eller service, som kan underbygge, at der var tale om ægte Patek Philippe ure. Nævnet bemærker, at fotografier alene ikke dokumenterer urenes ægthed.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke er kommet med oplysninger om kundebesøget, der godtgør, at klageren har fået en berettiget forventning om, at han fremadrettet ville kunne få fuld dækning uden at opfylde dokumentationskravet i forsikringsbetingelserne, der er et almindeligt standardvilkår i branchen.

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