

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 105537:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 6/3 2026 og vedlagte bilag til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Mit Omega Seamaster Aqua Terra ur blev stjålet den 26.11.2025. Tryg har opgjort erstatningen til dagsværdi med henvisning til en uautoriseret onlineannonce, som efter min opfattelse ikke er sammenlignelig med mit ur.

Den løsning indebærer i praksis, at jeg skal købe et brugt ur fra en uautoriseret sælger og derefter sende det til service hos Omega, hvilket ifølge oplyst behandlingstid kan tage op til tre måneder. Derudover er stand og ægthed ved køb fra en sådan annonce ikke garanteret.

Mit eget ur var kort forinden fuldt serviceret hos autoriseret Omegaforhandler [urforhandler] hvilket dokumenterer en stand tæt på ny. Den reference Tryg anvender er ikke serviceret og kan derfor ikke sidestilles med mit ur før skaden.

Jeg har foreslået en rimelig mellemprijs mellem Trygs vurdering og markedsprisen for et tilsvarende serviceret ur, men dette er blevet afvist uden nærmere begrundelse. Jeg indgav klage til Trygs kvalitetsafdeling den 08.12.2025. På trods af gentagne henvendelser har jeg fortsat ikke modtaget en afgørelse eller status på klagen.

Jeg anmoder derfor nævnet om at tage stilling til værdiansættelsen samt den manglende behandling af min klage.

Ankenævnet for Forsikring

2.

105537

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder om, at erstatningen fastsættes ud fra den reelle dagsværdi for et tilsvarende Omega Seamaster Aqua Terra i dokumenteret serviceeret stand. Mit ur var kort før tyveriet fuldt serviceeret hos autoriseret Omegaforhandler, hvilket dokumenterer en stand tæt på ny. Værdiansættelsen bør derfor tage udgangspunkt i markedsprisen for et tilsvarende ur i samme stand hos autoriseret eller certificeret forhandler.

Jeg anmoder derfor om, at erstatningen reguleres til et niveau, der svarer til den faktiske markedspris for et tilsvarende serviceeret ur, og dermed bringer mig økonomisk tilbage til den situation, jeg var i før skaden."

Selskabet har i brev af 16/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører erstatningsopgørelsen efter anmeldt tyveri af ur.

Klageren har fremsat krav på 46.000 kr. – 55.000 kr.

Selskabet har erstattet det anmeldte ur til skønnet dagsværdi med 27.637 kr. + udgifter til service på 6.650 kr.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 20G2. Forsikringsbetingelserne 20G2 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 26. november 2025 et tyveri af ur, sket samme dag. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet:

'Jeg vil gerne anmelde et tyveri af mit ur, som fandt sted i ... Hændelsesforløb: Mellem 16.30 og 17.30 havde jeg mit ur – et Omega Seamaster Aqua Terra 150M Co Axial 43 mm med sort skive – låst inde i et aflåst skab i omklædningsrummet. Da jeg kom tilbage efter træningen, var min lås væk, og skabet kunne åbnes uden modstand. Der var ingen tydelige tegn på opbrud, men låsen var fjernet, og uret var forsvundet fra min jakkelomme. Dokumentation: Jeg vedhæfter min servicekvittering som dokumentation for ejerskab og identitet på uret. Genanskaffelsesværdi: Genanskaffelses prisen for en tilsvarende model ligger i dag omkring 55.000-58.000 kr. hos autoriserede forhandlere. Jeg har derfor sat genanskaffelsesværdien til 57.500 kr.'

Klagerens skadeanmeldelse af 26. november 2025 fremlægges som **bilag 2**.

Sammen med sin skadeanmeldelse indsendte klageren foto af et ur samt foto af kvittering for service foretaget 30. april 2025. Foto af ur fremlægges som **bilag 3**. Foto af kvittering for service af 30. april 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Under telefonsamtale den 27. november 2025 anmodede selskabet klageren om at indsende foto af certifikat samt urboksen, idet selskabet ikke kunne se, at producenten havde produceret et ur i den oplyste størrelse. Selskabets telefonnotater af 27. november 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Klageren bekræftede den 27. november 2025, at han heller ikke kunne se, at der fandtes et 43 mm ur som anmeldt. Han ville derfor sende urboksen til selskabet og bad selskabet vurdere, hvad han kunne få til at købe et nyt ur. Klagerens besked af 27. november 2025 er fremlagt af klageren.

Samme dag oplyste klageren, at han ønskede en erstatning på 55.000 kr. svarende til prisen for et tilsvarende ur i 41,5 mm i dokumenteret serviceeret stand. Klagerens besked af 27. november 2025 er fremlagt af klageren.

Selskabet informerede samme dag klageren om, at erstatningen ville blive fastsat til dagsværdi, da uret var ældre end to år og derfor ikke opfyldte betingelserne for nyværdi. Selskabets besked af 27. november 2025 er fremlagt af klageren.

Ved besked af 27. november 2025 oplyste klageren om forhold, der efter hans opfattelse skulle indgå i fastsættelsen af erstatningen. Klagerens besked af 27. november 2025 er fremlagt af klageren.

Efter en længere dialog om erstatningsprincipper og indsendt dokumentation fastsatte selskabet den 2. december 2025 erstatning skønsmæssigt til 25.000 kr. med tillæg af prisen for nyligt service på 6.650 kr., eller i alt 31.650 kr. Selskabets opgørelse af 2. december 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Klageren gjorde ved besked af 2. december 2025 indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens indsigelse af 2. december 2025 er fremlagt af klageren.

Efter en længere dialog fastholdt selskabet den 8. december 2025 erstatningsprincippet, men forhøjede erstatningen for uret til 27.637 kr. svarende til, hvad et identisk ur inkl. boks og certifikat kunne købes til på opgørelsestidspunktet. Selskabets brev af 8. december 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Den 8. december 2025 fastholdt klageren sin indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens mail af 8. december 2025 fremlægges som **bilag 8**. Klageren rykkede for svar ved mail af 18. december 2025. Klagerens rykker af 18. december 2025 fremlægges som **bilag 9**. Klageren rykkede for svar ved mail af 29. december 2025. Klagerens rykker af 29. december 2025 fremlægges som **bilag 10**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler erstatningsopgørelsen efter anmeldt tyveri af ur. Klageren har fremsat krav på 46.000 kr. – 55.000 kr. Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt foto af et ur samt foto af kvittering for service på ur.

Selskabet har erstattet det anmeldte ur til dagsværdi med 27.637 kr. + udgifter til service på 6.650 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 fremgår blandt andet:

'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.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.2 fremgår blandt andet:

'Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.'

'Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

Nyværdierstatning (nye ting)

Vi betaler en kontanterstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er

- *indkøbt som nyt,*
- *mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og i øvrigt er ubeskadiget.*

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at han er berettiget til yderligere erstatning end opgjort og udbetalt af selskabet.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede udbetalt af selskabet.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at det anmeldte ur ubestridt var ældre end to år på skadetidspunktet, hvorfor erstatningsprincippet i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 6.2 er dagsværdi – og ikke markedspris som klageren gør gældende.

Ved dagsværdi tages udgangspunkt i markedsprisen for et tilsvarende ur, hvorefter der gøres fradrag for værdiforringelse blandt andet som følge af alder, brug og andre omstændigheder.

Et nyt tilsvarende ur kan købes hos Omega for 56.500 kr. Skærmpoint fremlægges som **bilag 11**.

Herefter kan selskabet foretage et fradrag som følge af værdiforringelse, blandt andet på baggrund af alder, brug og andre omstændigheder.

Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt kvittering for service, et foto og urboksen.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at klageren på forespørgsel ikke har kunne fremlægge dokumentation for køb eller betaling samt certifikat.

Til brug for opgørelsen af det anmeldte ur til dagsværdi har selskabet skelet til brugtpriser på internettet for at danne sig et overblik over den reelle dagsværdi af identiske brugte ure.

Ved søgning på chrono24 kan selskabet konstatere, at et identisk – certificeret ægte – ur med original boks og med originale papirer i meget god stand kan købes for i lejet 25.963 kr. - 26.806 kr. med tillæg af fragt på 528 kr. Skærmpoint fra chrono24 fremlægges som **bilag 12**.

Det er selskabets opfattelse, at prisen på 26.806 kr. med tillæg af fragt afspejler den efterspørgsel, der reelt er for uret og dermed den reelle markedspris.

Selskabet skal bemærke, at i modsætning til det af klageren anmeldte ur, er selskabets sammenligningsgrundlag inklusive originale papirer, hvilket stiller klageren bedre end før skaden.

Det er selskabets opfattelse, at brugtpriserne set i forhold til nyprisen giver grundlag for at foretage et fradrag for værdiforringelse på baggrund af alder, brug og andre omstændigheder.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at dagsværdien skønsmæssigt kan fastsættes til 27.000 kr. for det anmeldte ur med tillæg af fragtudgifter på 528 kr., eller i alt 27.528 kr.

Hertil bemærker selskabet, at selskabet allerede ved første fastsættelse af erstatningen har foretaget en lempelig vurdering og tillige tilbudt klageren udgifterne til hans nylige servicebesøg på 6.650 kr., hvilket selskabet naturligvis står ved – og hvilket alt andet lige vil gøre, at klageren har mulighed for at få sammenligningsuret serviceret, således han – som ønsket – står med et tilsvarende serviceret ur som før skaden.

Efter selskabets opfattelse kan erstatningen således fastsættes til i alt 34.178 kr.

Da den af selskabet allerede udbetalte erstatning overstiger dette beløb, fastholder selskabet, at der ikke er grundlag for udbetaling af yderligere erstatning.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede udredt af selskabet.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets opgørelse er korrekt og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og praksis."

Ankenævnet for Forsikring

6.

105537

Klageren har i kommentar af 23/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg gør ikke gældende, at jeg er berettiget til nyværdi. Jeg gør gældende, at dagsværdien skal fastsættes ud fra et reelt sammenligneligt ur i tilsvarende stand.

Mit ur var kort før tyveriet fuldt serviceret hos autoriseret Omega forhandler, hvilket er dokumenteret. Trygs sammenligningsgrundlag bygger derimod på onlineannoncer for brugte ure, hvor jeg som køber selv skal bære risikoen ved køb, herunder i forhold til stand, ægthed, fragt og den efterfølgende proces med service.

Tryg anfører samtidig, at jeg kan bruge servicebeløbet til at få sammenligningsuret serviceret. Det understreger efter min opfattelse netop, at sammenligningsuret ikke er i samme stand som mit ur var før skaden. Jeg stilles derfor ikke i samme situation som før skaden, men pålægges tværtimod både risiko, ventetid og praktisk besvær.

Jeg bemærker også, at selskabet ikke reelt har forholdt sig til den manglende behandling af min klage i kvalitetsafdelingen, selv om jeg rykkede flere gange uden at modtage afgørelse.

Jeg fastholder derfor, at Trygs værdiansættelse ikke bygger på et tilstrækkeligt sammenligneligt grundlag, og at erstatningen ikke stiller mig som før skaden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af kvittering af 30/4 2025 fra urforhandler fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Service

...

Kompleteftersyn af Omega

...

Total

6.650,00.

...

REPARATIONSNOTA

...

Rep. Service pris 4850 forhåndsgodkendelse. Komplet Eftersyn pris 6650,- Indleveret 30/4/25 Mærke Omega Aqua Terra."

Af skadeanmeldelse af 26/11 2025 fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne anmelde et tyveri af mit ur, som fandt sted i ... Hændelsesforløb: Mellem 16.30 og 17.30 havde jeg mit ur – et Omega Seamaster Aqua Terra 150M Co Axial 43 mm med sort skive – låst inde i et aflåst skab i omklædningsrummet. Da jeg kom tilbage efter træningen, var min lås væk, og skabet kunne åbnes uden modstand. Der var ingen tydelige tegn på opbrud, men låsen var fjernet, og uret var forsvundet fra min jakkelomme. Dokumentation: Jeg vedhæfter min servicekvittering som dokumentation for ejerskab og identitet på uret. Genanskaffelsesværdi: Genanskaffelses prisen for en tilsvarende model ligger i dag omkring 55.000-58.000 kr hos autoriserede forhandlere. Jeg har derfor sat genanskaffelsesværdien til 57.500 kr. Politianmeldelse: Tyveriet er anmeldt til politiet."

Ankenævnet for Forsikring

7.

105537

Af selskabets telefonnotat af 27/11 2025 fremgår bl.a.:

"Forsøgt at træffe Ft

Har fundet nogle tilsvarende ure på chrono og urværket, dog kan jeg se ft. Skriver at uret er 43 mm, dette kan jeg bare ikke se Omega nogensinde har produceret i modellen. Jeg vil derfor gerne bede ft. Om at indsende billeder af certifikat, med serienummer og model. Derudover vil jeg også gerne bede ham indsende kasse og certifikat fysisk."

Af selskabets telefonnotat af 27/11 2025 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"jeg forklarer at jeg ikke har kunne finde en størrelse magen til hans, og han derfor lige selv skal undersøge sagen, alternativt må vi tage udgangspunkt i et mindre ur. Jeg beder ft. Indsende boksen, hvilket han er ret uforstående overfor."

Af klagerens beskeder af 27/11 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen, jeg har kigget og kan ikke finde et 43 mm, du har også kigget godt efter. jeg sender boksen indtil dig og så må du vurdere hvad jeg kan få et til at købe mig et nyt ur.

...

Jeg beder om, at erstatningen beregnes efter genanskaffelsesprincippet, som forsikringsbetingelserne foreskriver. Det betyder den pris, jeg reelt skal betale for at købe et tilsvarende ur i dag – i samme stand (Som nyt efter service) og med dokumenteret service som mit eget (se dokumentation). Genanskaffelsesprisen for et tilsvarende Omega Seamaster Aqua Terra 150M Co Axial 41,5 mm i dokumenteret serviceeret stand ligger i dag omkring 55.000 kr. Jeg beder derfor om, at erstatningen fastsættes til 55.000 kr efter genanskaffelsesprincippet.

...

Jeg forstår udgangspunktet med 2-års-reglen for fuld genskaffelsespris. Når det er sagt, vil jeg gerne præcisere, at dagsværdien for et luksusur som Omega Seamaster Aqua Terra ikke kan opgøres efter almindelig afskrivning, men skal baseres på den reelle markedspris for et tilsvarende ur i samme stand.

Mit ur var serviceeret og i dokumenteret god stand, og derfor beder jeg om, at dagsværdien fastsættes ud fra:

- nuværende markedspris for tilsvarende model
- tilsvarende stand (serviceeret + dokumentation)
- tilstedeværelsen af boks/papirer, som I modtager
- at luksusure ikke følger normal værdiforringelse, men markedspris

Som du skriver, opgøres dagsværdien 'ud fra, hvad et tilsvarende brugt ur koster i dag', og derfor beder jeg om, at I anvender det faktiske niveau på brugtmarkedet for ens ure i tilsvarende stand. Jeg vil gerne se de konkrete referencer, I finder, før der træffes endelig afgørelse.

...

Servicebilaget fra [urforhandler] har du allerede modtaget, som vi har talt om. Jeg har desværre ikke den originale købskvittering eller ur-certifikatet, men servicebilaget dokumenterer både identitet, stand og at uret er serviceeret hos autoriseret værksted. Du er meget velkommen til at kon-

takte [urforhandler], hvis du ønsker yderligere bekræftelse. Jeg bruger en del tid på at sikre en fair erstatning fra Tryg, som jeg har været kunde hos i mange år.

Når dagsværdien opgøres, beder jeg om, at der tages udgangspunkt i:

- den nuværende markedspris for et tilsvarende Omega Seamaster Aqua Terra 41.5 mm Co-Axial
- tilsvarende stand (serviceret og dokumenteret)
- at luksusure generelt ikke følger almindelig afskrivning, men vurderes efter faktisk markedspris

Jeg må ærligt sige, at det virker som om fokus ligger på at minimere erstatningen fremfor at fastsætte den korrekte dagsværdi, og det finder jeg en smule mærkeligt i en kundesituation. Jeg forventer naturligvis, at vurderingen foretages ud fra reel markedsværdi og sammenlignelige modeller i samme stand.

Jeg ser frem til at modtage den reference, du finder. Jeg sender boksen til dig."

Af selskabets brev af 2/12 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har lige forsøgt at, kontakte dig desværre uden held, da jeg har modtaget din boks. Jeg har undersøgt markedet og jeg kan bekræfte at, den model der oplyst slet ikke, forhandles i en 41,5 mm. Hvis man søger på Omega Seamaster Aqua Terra 41,5mm kommer, der et helt andet ur frem, som ikke stemmer overens med det billede du har sendt.

Vi kan derfor ud fra de modtaget oplysninger, billeder og servicebilag tilbyde dig en erstatning tilsvarende nedenstående link. Her har vi lagt forsendelsen til og du får derfor 25.000 kr. i alt for uret. Da du meget kort tid inden, har fået fortaget dig et service af uret, har vi valgt også at erstatte prisen for servicen. Det vil sige vi at vi erstatter dit ur til en samlet værdi på 31.650 kr.

Link til tilsvarende ur med boks: Omega Seamaster Aqua Terra Co-axial Ref. 2503.50.00 with Box sælges for 24.421 DKK af en Trusted Seller på Chrono24."

Af klagerens besked af 2/12 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed orientere om, at jeg ager at indgive en formel klage over sagsbehandlingen, da processen indtil nu ikke har været tilfredsstillende og ikke afspejler korrekt praksis for værdiansættelse af et serviceret luksusur.

Værdien er opgjort ud fra en uautoriseret webbutik, hvilket ikke kan sidestilles med en autoriseret Omega-forhandler eller certificeret pre-owned forhandler. Det giver et urealistisk og misvisende billede af dagsværdien. Samtidig overses det, at mit ur har gennemgået et fuldt autoriseret eftersyn hos [urforhandler] (Som du ikke ønsker at kontakte), som bringer stand og funktion tæt på nyt.

Det fremstår desuden uforståeligt, at jeg skulle købe et brugt ur uden service, vente op mod tre måneder på nyt eftersyn og selv stå med omkostninger og besvær for at bringe det op på samme niveau som det ur, jeg faktisk har mistet. Dette afspejler ikke kundens behov og er ikke i overensstemmelse med princippet om at stille forsikringstageren som før skaden.

Jeg oplever også en uhensigtsmæssig drejning i dialogen, hvor der pludseligt henvises til manglende købskvittering, selvom det er oplyst, at den ikke forefindes. Urets ægthed og stand er fuldt dokumenteret gennem den autoriserede service hos [urforhandler], og derfor er købskvittering uden betydning for dagsværdi.

På denne baggrund finder jeg håndteringen både utilfredsstillende og til dels arrogant og kundefjern, og jeg vurderer, at sagen er værdiansat langt under et rimeligt niveau. Jeg forventer en dagsværdi i intervallet 46.000 – 55.000 kr, hvilket afspejler markedsprisen for et tilsvarende service Omega Seamaster Aqua Terra 41.5 mm Co-Axial."

Af selskabets brev af 8/12 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Forklaring af vores afgørelse

I punkt 6.2 i dine forsikringsbetingelser er der en tabel over forskellige måder at opgøre erstatning på. Da dit ur er over 2 år gammel, erstattes dit ur med en kontanterstatning svarende til dagsværdien af uret.

Vi har modtaget dokumentation fra dig i form af et billede af uret, kvittering for for nyligt udført service af uret, samt urboksen.

Dagsværdierstatning (brugte ting) opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.

Vi har tidligere fastsat uret til en værdi af 25.000 kr ud fra en pris fundet på chrono24, samt tilbudt dig yderligere 6.150 kr. for det for nyligt udførte service af uret. Det tidligere ur vi havde vurderet prisen ud fra er allerede solgt.

Vi har derfor fundet et nyt ur der er fuldt ud tilsvarende det stjålne, dette endda inklusiv både boks og certifikat på uret. Uret er i meget god stand og har kun ganske få ridser, fuldstændig som det du havde.

Du kan se uret på nedenstående link [link]

Vi er ud fra dine forsikringsbetingelser, ikke forpligtet til at dække den udgift du for nyligt har haft for at få lavet service på dit ur. Dette er altså en erstatning udover dine forsikringsbetingelser.

Det løber vi selvfølgelig ikke fra og vil derfor ligge de 6150 kr oveni i prisen på det fremsendte ur, som er på 27.637 kr inkl. forsendelse. I alt 33.787 kr.

Det ovennævnte ur er fuldt ud tilsvarende det ur du har fået stjålet.

Jeg vil gerne understrege at vi ikke erstatter genstande der er over 2 år gamle, med nypriser, som er hvad du henviser til i din klage."

Af salgsannonce fra Chrono24 fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"Omega Seamaster Aqua Terra I Box & Papers / Black

Brugt meget god I produktionsår 2008 ... I Med original boks I Med originale papirer

26.806 DKK

...

Partner Certified inkluderet

En urmager, der er ansat hos forhandleren og verificeret af os, har allerede certificeret dette urs ægthed.

...

Produktionsår 2008

Stand Brugt (Meget god) Varen har lette brugsspor som f.eks få mindre ridser, der dog ikke bemærkes

Most Recent Servicing 8. december 2015."

Af salgsannonce fra Omega fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"Seamaster

Acqua Terra 150 M

...

56.500 KR."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

6.1 Anmeldelse af skaden og dokumentation

...

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.

...

6.2. Beregning af erstatning

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

...

Kontererstatning opgøres på en af tre måder:

Nyværdierstatning, (nye ting)

Vi betaler en kontererstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er

- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og i øvrigt er ubeskadiget.

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for

værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.

Værdiforringelse

Hvis dine ting bliver skadet og stadig kan bruges, eller hvis dine ting efter en skade er blevet repareret, men har en væsentlig lavere værdi end før skaden, kan Trygtilbyde en værdiforringelse. Værdiforringelsen udregnes som værdien før skade minus værdien efter skade og evt. reparation."

Nævnet har fået forelagt fotografi af klagerens ur.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/11 2025, at hans Omega Seamaster Acqua Terra ur var blevet stjålet samme dag. Selskabet anerkendte dækning af uret og opgjorde en skønsmæssig erstatning til dagsværdi på 27.528 kr. Selskabet tillagde 6.650 kr. for klagerens udgifter den 30/4 2025 til serviceeftersyn af uret hos urforhandler. Selskabets erstatning beløber sig i alt til 34.178 kr. Klageren ønsker en erstatning, der "svarer til den faktiske markedspris for et tilsvarende serviceuret ur".

Klageren har anført, at selskabet har opgjort erstatningen med henvisning til en uautoriseret onlineannonce hos Chrono24, hvor ægthed og stand ikke kan garanteres. Uret blev kort forinden tyveriet fuldt serviceeret hos autoriseret urforhandler, hvilket dokumenterer, at det var i en stand tæt på ny. Uret fra selskabets onlineannonce er ikke serviceeret, og annoncen kan ikke bruges til værdiansættelse af klagerens ur. Klageren har tillige anført, at selskabets erstatningsopgørelse indebærer, at han skal købe et brugt ur, som herefter skal sendes til service hos Omega. Selskabets oplysning om, at han kan anvende en del af erstatningen til at få serviceeret et brugt ur understreger, at uret fra onlineannoncen ikke kan sammenlignes med hans ur. Selskabets erstatningsmåde pålægger klageren risiko, ventetid og praktisk besvær. Klageren har foreslået en mellempriis mellem selskabets vurdering og markedsprisen, men det har selskabet uden nærmere begrundelse afvist. Klageren er utilfreds med, at selskabets klageafdeling trods gentagne henvendelser ikke har behandlet hans klage.

Ankenævnet for Forsikring

12.

105537

Selskabet har anført, at klageren har indsendt foto af uret og kvittering fra serviceeftersyn som eneste dokumentation. Klageren har ikke godtgjort, at han er berettiget til yderligere erstatning end den, som selskabet har opgjort. Selskabet har anført, at et nyt tilsvarende ur hos Omega koster 56.500 kr., og at selskabet er berettiget til at fradrage i erstatningen for værdiforringelse blandt andet på baggrund af alder, brug og andre omstændigheder, idet uret er mere end 2 år gammelt. Selskabet har anført, at man hos internetforhandler Chrono24 kan købe et identisk certificeret ur med original boks og originale papirer i meget god stand for 25.963-26.806 kr. Klageren er ikke i besiddelse af originale papirer, og selskabets erstatningsløsning stiller derfor klageren bedre end før skaden. Selskabets tilbud om at erstatte klagerens udgifter til service gør, at klageren får mulighed for at få et brugt tilsvarende ur serviceret som tilfældet var før skaden.

Det fremgår af kvittering af 30/4 2025 fra urforhandler fremlagt af klageren, at "Service ... Kompleteftersyn af Omega ... **Total 6.650,00.** ... REPARATIONSNOTA ... Rep. Service pris 4850 for håndsgodkendelse. Komplet Eftersyn pris 6650,- Indleveret 30/4/25 Mærke Omega Aqua Terra".

Det fremgår af klagerens beskeder af 27/11 2025 til selskabet, at "jeg har kigget og kan ikke finde et 43 mm, du har også kigget godt efter. Jeg sender boksen indtil dig og så må du vurdere hvad jeg kan få et til at købe mig et nyt ur ... Jeg har desværre ikke den originale købskvittering eller ur-certifikatet, men servicebilaget dokumenterer både identitet, stand og at uret er serviceret hos autoriseret værksted".

Det fremgår af salgsannonce fra Chrono24 fremlagt af selskabet, at "Omega Seamaster Aqua Terra I Box & Papers / Black Brugt meget god I produktionsår 2008 ... I Med original boks I Med originale papirer **26.806 DKK** ... Partner Certified inkluderet. En urmager, der er ansat hos forhandleren og verificeret af os, har allerede certificeret dette urs ægthed ... Produktionsår 2008 Stand Brugt (Meget god) Varen har lette brugsspor som f.eks få mindre ridser, der dog ikke bemærkes Most Recent Servicing 8. december 2015".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, 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 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 ... **Dagsværdierstatning (brugte ting)** Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere den dagsværdierstatning, som selskabet har fastsat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om et mere end 2 år gammelt ur, hvorfor selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 6.2 er berettiget til at fastsætte erstatningen til dagsværdi, dvs. som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har taget udgangspunkt i en salgspris fra Chrono24, hvorefter et tilsvarende ur har en handelsværdi på 26.806 kr. Det fremgår af annoncen, at urmager har verificeret urets ægthed, og at uret sælges med originale papirer. Nævnet bemærker, at klageren ikke er i besiddelse af sit urs originale papirer. Selskabet har hertil tillagt et beløb på 6.650 kr. svarende til, hvad klageren betalte for et serviceeftersyn for sit ur den 30/4 2025.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens kvittering af 30/4 2025 for serviceeftersynet af uret ikke udgør tilstrækkeligt grundlag for at fastsætte en højere erstatning. Klageren har ikke

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

105537

fremlagt anden relevant dokumentation for, at han er berettiget til en højere erstatning end den, som selskabet har fastsat. Som sagen foreligger oplyst, er selskabets tilbudte erstatning efter nævnets vurdering ikke urimelig.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

105537

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Henrik Twilhøj