844/10

Den 17. maj 2010 blev i sag nr. 76.709:

xxxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde dækning til et guldur, der er anmeldt mistet ved et røveri.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Det fremgår af sagen, at klageren til selskabet anmeldte, at han den 6/2 2009 havde mistet et guldur som følge af et voldeligt tyveri. Af intern rapport udarbejdet af selskabets skadeinspektør fremgår:

> "I forbindelse med sagen besøgte jeg den 26.02.2009 guldsmeden …
>
> Da der var kunder i forretningen ventede jeg i baggrunden. Det skal bemærkes at der var tale om en mindre guldsmed med et forretningslokale på 15-20 kvm med et tilhørende baglokale. Forretningen er beliggende umiddelbart ved siden af en større guldsmed og urmagerforretning, …
>
> Der var tale om en etnisk ejet forretning som på besøgstidspunktet havde en kunde, hvor der blev talt arabisk. Kunden købte noget, der lignede et guldsmykke, som blev omhyggeligt pakket i en rød æske. Herefter fik ejeren penge, som straks blev lagt i højre forlomme, hvorfra der også blev vekslet og tilbagebetalt byttepenge. Ejeren stod umiddelbart ved siden af kasseapparatet, som ikke blev benyttet. Der blev ikke skrevet kvittering.
>
> Ved efterfølgende samtale med ejeren fik han forevist bilaget fra FT. Ejeren gav straks udtryk for at kende kunden. Han udtalte uopfordret (virkede helt tydeligt forberedt på mit be-

søg), at kunden var dansker, havde uren hud og var 40 - 50 år gammel. Han udtalte ligeledes, at handlen blev indgået for 2-3 år siden.

Han foreviste, at de solgte ure mærket Geneve i forretningen. Umiddelbart var der intet certifikat, og kun en garanti vedr. guldet. Ingen garanti på urværket.

FT rettede den 09.03.2009 telefonisk henvendelse til undertegnede. Han oplyste, at uret blev købt kontant. Forespurgt til dokumentation for betalingen oplyste han, at han havde pengene liggende derhjemme. Han havde flere lån og havde lagt pengene til side.

Han gav udtryk for, at det var flere år siden handelen foregik, så det var svært lige at huske præcist, hvor pengene kom fra. Han havde indsendt foto af uret, men kunne ikke dokumentere yderligere omkring betalingen.

Han oplyste dog flere gange, at vi blot kunne tage ind til forretningen sammen, så ville indehaveren kunne genkende ham med det samme og bekræfte handlen.

FT oplyst om, at forretningen ikke kunne/ville fremskaffe kopi af betalingen. Dette var man heller ikke forpligtet til. Det var FT selv, som skulle dokumentere sit krav.

FT mente, at kravet var dokumenteret tilstrækkeligt ved kvitteringen, selv om hans navn ikke fremgik heraf.

FT foreholdt, at vi stadig ikke havde fået aktindsigt fra politiet. Denne manglede før sagen kunne gøres endeligt op.

Jeg rettede den 13.03.2009 telefonisk henvendelse til FT. Samtalen optaget på diktafon.

Forespurgt oplyste FT, at han havde været i forskellige forretninger, og var kommet frem til det billigste sted. Forespurgt var uret ikke valgt efter mærke, men blot at FT kunne lide designet.

FT oplyste, at han havde været hos en dansk guldsmed på … som oplyste at uret var steget 30 %. Det kostede nu 56.000 kr. og 36.000 kr. uden kæde.

FT foreholdt, at … ikke kendte uret.

Forespurgt til certifikat oplyste FT, at han intet fik ud over den indsendte regning. Endvidere var der en rød æske med uret. Forespurgt til denne, stod der ikke Geneve eller andet som kunne identificere producent eller ur nærmere.

FT foreholdt, at der normalt med ure i denne prisklasse fulgte et certifikat således at uret kunne identificeres. Han blev ligeledes foreholdt, at kvitteringen ikke var udfyldt i henhold til reglerne omkring bogføring. Der var blandt andet ikke dato for salget.

FT gav udtryk for, ikke at kende noget til dette. Det måtte være guldsmedens problem.

Forespurgt til urets serienummer gav FT ligeledes udtryk for, at dette havde han ikke. Det måtte være ligeledes være guldsmedens problem.

Efter nogen snak frem og tilbage blev det aftalt, at FT ville formå guldsmeden til at kontakte undertegnede, således at jeg selv kunne anmode om de nødvendige oplysninger herunder særligt et serienummer på uret (som burde stå på kvitteringen).

Herefter kunne sagen gøres op på dette grundlag. FT kunne ikke fremskaffe yderligere. Han ville dog forsøge at indsende dokumentation for et lån, hvor nogle af pengene til uret stammede fra.

Jeg rettede den 17.03.2009 telefonisk henvendelse til forretningen …

Det blev oplyst, at der ikke kunne fremskaffes serienummer på uret. Dette gjorde man ikke på guldure? Uret var indkøbt i Dubai, og man kunne ikke lige sige, hvor uret var produceret, måske Schweiz ud fra navnet.

Forespurgt blev det oplyst, at der ikke var noget certifikat som kunne bekræfte urets ægthed. Forretningen havde kun lavet den håndskrevne kvittering hvoraf det fremgik, at uret var 18 karat (750).

Man kendte intet til selve urværket.

Forespurgt blev det oplyst, at FT købte uret for ca. 3 år siden. Normalt blev der skrevet dato på kvitteringen. Forretningen kunne ikke forklare, hvorfor dette ikke var udfyldt.

Ved henvendelse til politiet blev det oplyst, at overfaldet var anmeldt telefonisk, man havde ikke talt yderligere med FT. FT anmeldte et guldur til 30.000 kr. stjålet. Politiet havde ikke modtaget nogen kosteropgørelse eller lignende i sagen. Sagen var nu lagt i bero.

Med hensyn til gulduret kan det ved søgning på Internettet konstateres, at der sælges ure af nævnte mærke i prisklassen fra ca. 200 US Dollar til ca. 10.000 US Dollar. Jeg har dog ikke kunnet finde en model som matchede det indsendte foto.

Det må forventes, at FT kan dokumentere urets værdi via et certifikat eller andet ægthedsbevis. FT har ligeledes ikke kunnet dokumentere betalingen til urmageren ud over den udleverede kvittering, som ikke opfylder betingelserne i bogføringslovgivningen.

Det forhold at der på et så dyrt ur ikke kan fremskaffes et serienummer, og at dette ikke ses påført kvitteringen, virker ikke troværdigt.

Det var meget påfaldende, at urmageren straks kunne beskrive FT ved min henvendelse. Dette 'flere' år efter handlen ifølge FT.

I den hele taget havde FT meget travlt med, at jeg bare skulle tale med urmageren. Det virkede som om man havde talt sammen.

På det nuværende grundlag har hverken FT eller urmager været i stand til på tilstrækkelig vis at dokumentere urets reelle værdi. Der er ingen garanti for, at FT ikke er snydt af urmageren med hensyn til værdien, ligesom det ikke ses endeligt dokumenteret, at det drejer sig om et ur med massiv guldlænke.

Det ligger, jf. … en særdeles anerkendt urmager og smykkeforretning, fast, at hvis der er tale om et guldur, da har uret i givet fald formentlig kun værdi i forhold til evt. guldpriser. Selve urværket har ingen særlig værdi.

> Selve urmagerens måde at 'køre' kasseapparatet gennem højre forlomme giver ligeledes visse troværdighedsproblemer, ligesom denne burde være i stand til at dokumentere indkøb af uret, serienummer samt betaling fra FT."

Selskabet afviste herefter ved skrivelse af 31/3 2009 til klageren, at det ville yde dækning for det mistede guldur.

En guldsmed anførte i skrivelse af 3/4 2009:

> "Undertegnede kan hermed bevidne, at [klager] har haft et 18 kt guldur, af mærket Geneve til eftersyn af rotor, i Jan - Feb md 2009."

Den samme guldsmed anførte i mail af 7/4 2009 til klagerens advokat:

> "Hermed fremsendes priser på 18 kt. guldur der er svarende til et Geneve med automatic/chonograf.
>
> Prisen på et 18 kt Tissot med automatic/chonograf er kr. 36000 med læderrem.
> Prisen på en 18 kt lænke er ca. kr. 20000.
>
> Dette er lig det ur jeg har lavet service på."

Klagerens advokat har ved skrivelse af 14/8 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at klageren er berettiget til erstatning for det omhandlende ur. Klagerens advokat har til støtte herfor anført:

> "Vedlagt fremsendes klageskema og check stor kr. 150,00 for ovennævnte klient. Jeg kan supplerende oplyse, at det manglende serienummer på regningen kan skyldes, at urmageren ikke er kommet lovligt til uret. Min klient har imidlertid været i god tro og uvidende om eventuelle ulovlige forhold. Uanset om urmageren måtte have anskaffet uret værdien på ulovlig måde, er værdien af uret den samme. Jeg vedlægger kopi af urmagerens regning med en påtegning, der desværre ikke rigtig giver nogen mening. Jeg henviser i øvrigt til forsikringsselskabets dokumenter."

Selskabet har ved skrivelse af 11/9 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "**Yderligere oplysninger modtaget i sagen**
> Vi modtog efterfølgende en skrivelse fra urmager …, der bekræfter, at [klager] har haft et 18 karat guldur af mærket Geneve til eftersyn hos ham i januar/februar 2009. Det bemærkes, at røveriet af uret efter det oplyste skete den 6. februar 2009, hvorfor vi bad om at få tilsendt en kvittering for det udførte eftersyn. Hverken [klager] eller … har ikke været i stand til at fremsende en sådan kvittering, idet det oplyses, at servicen blev udført uden beregning, idet [klager] er en god kunde hos guldsmeden. … har desuden fremsendt priser på et ur svarende til et ur af mærket Geneve. Han har dog valgt at tage udgangspunkt i et ur af mærket Tissot, der er et helt anderledes ur, som ikke har noget med et ur af mærket Geneve at gø-

re. Vi finder det atypisk, at en urmager ikke tager udgangspunkt i et ur af samme mærke og model, når han skal vurdere værdien af et ur. Ved brev fra den 27. maj 2009 fastholdte vi derfor vores afgørelse.

Senest modtog vi en skrivelse fra ejeren af forretningen … hvori han ændrer forklaring omkring uret. Pludselig er der ikke længere tale om et ægte ur, men kun at guldet skulle have været ægte, hvorfor han havde fastsat prisen til 27.000 kr. Guldets ægthed ses dog fortsat ikke dokumenteret, hvorfor vi på ny fastholdte vores afgørelse ved brev fra den 16. juli 2009.

Vi fastholder vores afgørelse
Da der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, er det fortsat vores opfattelse, at [klager] ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav, hvorfor vi må fastholde vores afgørelse, at vi Ikke kan være klager behjælpelig med en erstatning for uret. Hverken det retmæssige ejerskab eller urets reelle værdi ses sandsynliggjort, hvilket den seneste skrivelse fra ejeren af … blot bekræfter, idet der nu ikke længere er tale om et ægte ur af mærket Geneve, men kun at guldet skulle have været ægte, hvilket heller ikke ses dokumenteret.

Hvis Ankenævnet - mod vores forventning - ikke skulle være enige med os i, at vi helt kan afvise at betale erstatning for det anmeldte ur, da er det vores opfattelse, at der ikke bør ydes erstatning i henhold til klagers krav. Erstatningen for uret bør i givet fald fastsættes skønsmæssigt svarende til prisen på et almindeligt ur, idet urets værdi/guldets ægthed ikke ses sandsynliggjort i tilstrækkelig grad."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det efter almindelige forsikringsretlige regler påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre sit krav.

Nævnet bemærker tillige, at den omstændighed, at klageren ikke kan oplyse et serienummer på uret, ikke i sig selv udelukker forsikringsdækning.

Efter sin gennemgang af sagen, herunder udtalelser fra to guldsmede, finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren har været i besiddelse af et guldur, hvis værdi består af guldværdien. Nævnet finder derfor, at selskabet skal yde dækning svarende til urets guldværdi.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at tyveriet af gulduret er dækningsberettigende i henhold til klagerens familieforsikring, og skal udbetale klageren erstatning for urets guldværdi med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen