Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. oktober 2018 blev i sag nr. 92493:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 27/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Tryg har afvist sagen med begrundelsen 'Som tidligere beskrevet i vores tidligere mail, så har vores undersøgelser vist, at der er nogle uregelmæssigheder i den indsendte dokumentation.'. Klagen afvises med 'Det er min vurdering, at den fremsendte dokumentation i sagen, ikke kan betragtes som tilstrækkelig.' Da jeg købte uret kontrollerede jeg ægtheden af 2-3 sælgere af det pågældende ur ved at bede dem fremsende mig kvitteringer/købsbevis for uret. Ifm. Anmeldelsen af denne skade, har jeg ved en fejl fremsendt den forkerte kvittering til Tryg Forsikring. Jeg har dog også fremsendt dem købsaftalen (signeret) mellem sælger og undertegnede, som dog ikke ændrer på deres afgørelse. Jeg har ligeledes været i dialog med sælger af uret efterfølgende, som efter hans udsagn er blevet bedt om at sende en købskvittering til Tryg. Efter det har jeg forsøgt at træffe ham for at få udleveret kvitteringen igen da jeg mistede den som han gav mig da jeg har stået i flytterod (mellem [adresse A] -> [adresse B]). Jeg er dog efter samråd med en advokat blevet anbefalet at sende en klage til ankestyrelsen [Ankenævnet] da det efter hans overbevisning på trods af manglende kvittering burde være tilstrækkeligt med købsaftalen mellem køber og sælger af det respektive ur.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Jeg ønsker konkret at opnå at de dækker det anmeldte tyveri."

Klageren har den 3/7 2018 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Jeg har forsøgt at få kontakt til sælger tidligere (se vedhæftede), men han har været svær at træffe som der kan ses. Dog mener jeg stadig at jeg burde være forsikret idet jeg har købsaftalen mellem [sælger] og jeg signeret af begge parter. Købsaftalen er desuden i hænde hos Tryg."

Selskabet har den 13/7 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klager 5. april 2018 anmeldte et ran, hvor klager angiveligt skulle have fået stjålet et ur.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt vi på grund af manglende tillid til kravet er berettiget til at afvise en anmeldelse for ran af et knap 2 måneder gammelt Rolex ur.

Klager tegnede indboforsikringen ved kontakt til Tryg den 20. marts 2018. Grundet en karensperiode på 14 dage trådte forsikringen i kraft pr. 4. april 2018.

Klager oplyste ved tegning, at han ikke havde haft forsikring det seneste år, og at han var registreret i RKI. Derudover oplyste klager, at han skulle have forhøjet dækning for ure samt udesum på 109.180 kr. Den årlige præmie udgjorde herefter 10.248 kr. svarende til en månedlig betaling på 854 kr.

Vi har i henhold til forsikringsbetingelserne for indboforsikringen nr. 12A1's afsnit 9 'Generelle bestemmelser', opsagt klagers forsikring med 14 dages varsel i forbindelse med behandlingen af skaden, da vi ikke ønsker at fortsætte samarbejdet med klager.

Sagsfremstilling
Klager anmeldte via internettet den 5. april 2018 kl. 19.38 – dagen efter forsikringens ikrafttræden - at han samme dag havde fået stjålet et Rolex Sky Dweller ur med blå urskive, idet han angiveligt skulle være blevet passet op på en adresse i … ved en kiosk. Personen skulle have spurgt til, hvad klokken var og i den forbindelse havde taget uret.

Sammen med anmeldelsen af 5. april 2018 var vedlagt et foto af en kvittering fra [urforretning], … dateret den 3. februar 2018. Af kvitteringen kunne ses et køb af et Rolex Sky Dweller ur i stål med blå skive. Købsprisen på uret var 102.100 kr. Der var ingen metadata på fotoet.

Herudover var der indsendt et skærmprint af en anmeldelse til politiet. Af denne anmeldelse, der blev foretaget den 5. april 2018 kl. 19.13, fremgik det, at klager lige havde været i kiosken for at købe sodavand og slik, da en ukendt person henvendte sig til ham for at spørge om klokken. Klager beskrev i anmeldelsen til politiet, at det anmeldte ran skulle have fundet sted kl. 18.00, altså under to timer inden, at han anmeldte kravet til Tryg.

Endelig havde klager vedlagt en 'overdragelseserklæring' dateret den 5. marts 2018, hvoraf det fremgik, at en mand ved navn … havde solgt et ur svarende til kvitteringen på fotoet for 97.000 kr., og at dette beløb angiveligt skulle være betalt kontant. Der var ingen adresse på [sælger], men der var opgivet et telefonnummer på vedkommende. Klager har vedlagt denne 'erklæring' i sine bilag.

Vores skadebehandler kontaktede efterfølgende klager den 6. april 2018 for at spørge efter et certifikat på uret eller en æske. Klager oplyste at han havde købt uret brugt den 5. marts 2018, og

derfor ikke var i besiddelse af dette, men at han havde et foto af kvitteringen. Videre oplyste klager, at han ikke havde den fysiske originale kvittering, men alene et foto af den.

Ved mail af 6. april 2018 oplyste klager til vores skadeafdeling, at uret, der angiveligt skulle være købt en måned tidligere hos [urforretning], var solgt billigere til klager, da der ikke medfulgte kasse osv.

Den 9. april 2018 modtog vi klagers skriftlige samtykke til at kontakte andre forsikringsselskaber, forhandlere/sælgere af de genstande skaden omhandlede, samt politirapporter mv. i sagen.

Vi bad efterfølgende af flere omgange om at få fotoet af kvitteringen ind i et format, hvor vi kunne se metadata, men dette har ikke været muligt. Vores efterforsker talte blandt andet med klager den 11. april 2018. Ved denne samtale oplyste klager igen, at han ikke havde den fysiske kvittering, men alene et foto af denne. Han oplyste, at uret var købt kontant for 97.000 kr. og at han havde hævet penge til dette over en længere periode. Klager oplyste igen, at han ikke havde urets serienummer, æske eller certifikat.

Efter nærmere undersøgelse af den fremsendte dokumentation i sagen afviste vores efterforsker kravet og gjorde klager opmærksom på, at vi havde rettet henvendelse til … Politi for deres nærmere undersøgelse af sagen. Brev af 7. juni 2018 er vedlagt til orientering.
Klager vendte efterfølgende tilbage og fastholdte, at uret var købt af ...

Vores efterforsker fastholdt efterfølgende afvisningen af kravet, og henviste til Kvalitetsafdelingen.

Kvalitetsafdelingen modtog herefter den 8. juni 2018 en henvendelse fra klager. I henvendelsen gjorde klager gældende, at han ikke ved et køb over internettet og efterfølgende møde kunne undersøge, om den sælger han købte uret af, også var den, der havde købt uret i den respektive butik. Klager henviste til, at han havde en 'overdragelseserklæring' fra sælger …, som skulle dokumentere, at han havde solgt uret til klager, hvorfor dette måtte være tilstrækkeligt.

Det blev herefter fastholdt, at der ikke kunne betales erstatning, idet der ikke var tilstrækkelig dokumentation for kravet, herunder ejerskabet af det anmeldte ur.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet.

Vurdering af sagen
Efter sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

<u>Krav til bevis for forsikringsbegivenhedens indtræden og krav til dokumentation</u>
I henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af kravet, herunder ejerskabet af de anmeldte genstande samt kvalitet, alder og værdi.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6 om erstatningen og krav til dokumentation fremgår det, at man for at opnå erstatning skal kunne dokumentere, hvornår man har anskaffet en genstand, og til hvilken pris, den er købt. Videre fremgår det, at dokumentation ofte vil kunne ske ved at fremvise købskvitteringer eller købskontrakter. Endelig følger det af betingelserne, at konsekvensen af

ikke at kunne dokumentere et krav kan være, at erstatningen helt afvises eller at der fastsættes en skønsmæssig erstatning.

Herudover er det i betingelserne anført, at når tingene er købt privat, skal klager sikre sig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Efter praksis fra Ankenævnet stiger kravet til dokumentation i takt med kravets størrelse, ligesom kravet skærpes, når der er tale om nye genstande.

Vi skal endvidere overordnet bemærke, at et foto ikke er dokumentation i sig selv, men et foto kan være med til at sandsynliggøre et krav. Imidlertid er et foto af en kvittering, hvor der ikke er noget navn, ikke udtryk for ejerskab af den genstand, der fremgår af kvitteringen.

Vurdering af den modtagne dokumentation

Indledningsvis finder vi det påfaldende, at der allerede dagen efter forsikringens ikrafttræden stjæles et ur, som klager har været meget opsat på ved tegning var dækket korrekt.

Derudover bemærker vi, at klager inden for 1 time og 38 minutter, når at få stjålet sit ur i …, køre til politistation i … for at foretage anmeldelse. Imidlertid er der ikke åbent på lokalstationen, hvorfor klager efterfølgende foretager anmeldelse på nettet. Derefter skanner klager overdragelseserklæringen og får fundet kvittering for et køb af et ur, der indsendes sammen med en anmeldelse til Tryg. Vi skal gøre opmærksom på, at køreturen fra adressen i … til politistationen i … tager mellem 22 og 31 minutter afhængig af, hvilken vej man kører.

Vi finder det bemærkelsesværdigt, at klager hverken har været i besiddelse af urets æske, certifikat eller serienummer, og alene havde et foto af en kvittering på et køb af et ur til 102.100 kr., når der er tale om et ur med en så høj værdi, og alderen på anmeldelsestidspunktet kun var 2 måneder.

På den fremsendte overdragelseserklæring er der ingen adresse på [sælger]. Endvidere fremgik urets serienummer ikke af overdragelseserklæringen, hvilket vi undrer os over, når der er tale om et så dyrt ur. Der er således ingen ting i erklæringen, der på nogen måde indikerer, at uret har været i hverken [sælgers] eller klagers besiddelse.

Vores efterforsker har telefonisk haft kontakt med [sælger] på det oplyste telefonnummer på 'overdragelseserklæringen'. Det skal i den forbindelse bemærkes, at det pågældende telefonnummer tilhører et taletidskort eller en person med hemmeligt nummer, og at vores efterforsker måtte ringe flere gange på nummeret førend der blev reageret.

Ved samtalen med [sælger], som angiveligt skulle have solgt uret, gik der mellem 3-5 minutter førend han kunne beskrive, hvor han havde købt det pågældende ur, som skulle have købt oprindeligt 2 ½ måned tidligere og videresolgt knap 6 uger tidligere. [Sælger] fortalte efter betænkningstiden, at han havde købt det anmeldte ur hos [urforretning] i …, da han tilfældigt gik forbi butikken. Der var efter hans eget udsagn tale om et impulskøb.

[Sælger] oplyste videre, at han ikke tidligere havde handlet i butikken og ikke kendte den i forvejen. Ifølge [sælger] havde han fået uret til en specialpris på 102.100 kr., da det normalt lå til

126.000 kr. på nettet. [Sælger] kunne i første omgang ikke huske, at han havde modtaget 97.000 kr. i kontanter for det pågældende ur fra klager. Det bemærkes igen, at købet angiveligt skulle havde fundet sted knap 6 uger tidligere, og det ikke er helt normalt at modtage 97.000 kr. i kontanter. Da vores efterforsker spurgte ind til, hvor certifikat, æske og kvittering var henne oplyste [sælgeren], at han havde haft de pågældende ting med på ferie, og desværre havde mistet det under ferien. Han havde dog taget et billede af kvitteringen umiddelbart efter købet. [Sælgerens] forklaringer bestyrker, at hverken han eller klager har været ejer af eller har haft uret i deres besiddelse.

Til trods for gentagne opfordringer har vi ikke modtaget fotoet af kvitteringen i et format, der gør det muligt at se fotoets metadata, vi kan derfor ikke få bekræftet, hvad hverken klager eller [sælger] oplyser.

På baggrund af samtalen med [sælger] kontaktede vores efterforsker den pågældende butik, hvor uret var købt ifølge kvitteringen. Butikken kunne imidlertid ikke verificere, at køber af uret den 3. februar 2018, skulle have været [sælger] eller Klager. Det blev dog bekræftet, at det pågældende køb havde fundet sted i butikken, men at køber var en helt tredje person.

Nye oplysninger fra klager om dokumentation ved sagens indbringelse for nævnet
Ved klagers indbringelse af sagen for Ankenævnet gør klager nu følgende gældende:

'Da jeg købte uret kontrollerede jeg ægtheden af 2-3 sælgere af det pågældende ur ved at bede dem fremsende mig kvitteringer/købsbevis for uret. Ifm. Anmeldelsen af denne skade, har jeg ved en fejl fremsendt den forkerte kvittering til Tryg Forsikring. Jeg har dog også fremsendt dem købsaftalen (signeret) mellem sælger og undertegnede, som dog ikke ændrer på deres afgørelse. Jeg har ligeledes været i dialog med sælger af uret efterfølgende, som efter hans udsagn er blevet bedt om at sende en købskvittering til Tryg. Efter det har jeg forsøgt at træffe ham for at få udleveret kvitteringen igen da jeg mistede den som han gav mig da jeg har stået i flytterod'

Dette udsagn er i direkte modstrid med det både [sælger] og klager tidligere har oplyst til os, idet klager tidligere har oplyst, at han aldrig har haft en original kvittering, og [sælger] har oplys, at han har mistet den under ferie i den korte periode han angiveligt skulle have ejet uret fra 3. februar 2018 til 5. marts 2018. Videre finder vi det meget påfaldende, at man skulle bede om fotos af kvitteringer fra 2-3 sælgere for at få garanti for ægtheden inden et køb, men efterfølgende skulle stille sig tilfreds med en 'overdragelseserklæring', hvor der ikke er anført noget serienummer på uret, ligesom man ikke får æske, certifikat og den originale kvittering fysisk. Den ændrede forklaring fra klager kan derfor ikke lægges til grund. Derudover må vi stille os undrende overfor, hvor mange 'kvitteringer' sælger skulle være i besiddelse af, da klager angiveligt skulle have anmodet om, at få kvitteringen udleveret igen.

Der er endvidere ved indbringelsen af klagen for nævnet fremlagt SMS korrespondance fra klager. Denne korrespondance bekræfter ikke, at hverken [sælger] eller klager på noget tidspunkt har ejet eller været i besiddelse af det pågældende ur eller for den sags skyld den pågældende kvittering. Vi finder det endvidere meget usandsynligt, at [sælger] skulle have beholdt den oprindelige kvittering for købet af uret, efter at have solgt det til klager, der udelukkende skulle have fået et foto af en kvittering. Særligt henset til at [sælger] til vores efterforsker har oplyst, at han skulle have mistet kvitteringen under en ferie.

Oplysninger fra andet selskab
Derudover skal det bemærkes, at vi efter modtagelse af klagers samtykke til indhentelse af oplysninger hos andre forsikringsselskaber, modtog en henvendelse fra [andet selskab]. Den ansatte i [andet selskab] oplyste, at klager havde henvendt sig til [det andet selskab] den 23. marts 2018, 3 dage efter aftale om tegning af indboforsikring i Tryg. Formålet med henvendelsen havde været at tegne en indboforsikring hos dem. Forsikringstager oplyste til [andet selskab], at han ønskede at have indboforsikring i begge selskaber, idet han derved mente, at han ville opnå erstatning fra begge selskaber i tilfælde af en skade. [Det andet selskab] afviste at tegne indboforsikring for klager.

Konklusion
Efter ovenstående gennemgang af sagen må vi fastholde vores afgørelse, idet vi på ingen måde har tiltro til rigtigheden af det af klager rejste krav, ligesom der ikke foreligger gyldig dokumentation for klagers ejerskab eller besiddelse af uret.

Afslutningsvis skal vi gøre opmærksom på, at vi udover at have opsagt kunden også har fundet anledning til at anmelde klager til … Politi for forsøg på bedrageri."

Klageren har den 16/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Efter jeg fik stjålet mit ur var mit fokus at henvende mig på nærmeste bekendte politistation hurtigst muligt. Jeg bor ikke langt fra politistationen, hvorfor jeg ikke kan se noget mærkeligt ved det tid som er brugt på forløbet.

'Vi finder det bemærkelsesværdigt, at klager hverken har været i besiddelse af urets æske, certifikat eller serienummer, og alene havde et foto af en kvittering på et køb af et ur til 102.100 kr., når der er tale om et ur med en så høj værdi, og alderen på anmeldelsestidspunktet kun var 2 måneder.' – Netop af den årsag fik jeg et afslag i prisen på uret (ca. 5.000kr). Man vil normalt kunne afsætte sådan et ur for en betydelig højere pris, og derfor havde jeg ingen skrubler med at betale den aftalte pris for uret.

Jeg påstår på intet tidspunkt at jeg har en original kvittering. Jeg har kun sagt at jeg har fået en kopi af en kvittering. Dog er den kvittering som var fremsendt til Tryg fra en anden sælger idét jeg undersøgte flere muligheder inden jeg fandt [sælger]. Man kan flere steder finde uret til en pris nær 130.000 kr., hvorfor en pris på omkring 100.000 kr. er en rigtig god aftale, med mulighed for at man kan sælge det videre med henblik på at tjene penge på salget. [Sælger] havde efter sigende mistet kvitteringen, hvorfor han bad mig om at fremsende ham kvitteringen som han udleverede til mig. Jeg har derefter fremsendt ham den kvittering som er den samme Tryg har modtaget fra mig. Om [sælger] var i besiddelse af flere/andre kvitteringer ved jeg jo af gode grunde ikke noget om.

At [sælger] ikke har/havde den originale kvittering længere forhindrede ham ikke på noget tidspunkt i at tage en kopi eller et billede og udprinte den kvittering som han havde inden han så som angiveligt skulle have mistet den originale under en ferie.

I og med at der altid er 14 dages fortrydelsesret ved oprettelse af en forsikring, så undersøgte jeg mulighederne for at få en forsikring billigere. Min førsteprioritet var naturligvis blot at få oprettet en så jeg var dækket i tilfælde af der skete noget, og jeg ved at jeg ikke ville glemme at få gjort

noget ved sagen hvis der var en 'deadline' til at få styr på mine forsikringer på de 14 dages fortrydelsesperiode. Det er direkte løgn, at kontakten til [andet selskab] var med henblik på at opnå dobbelt-dækning. Jeg nævner selv overfor [det andet selskab] at jeg lige havde tegnet en forsikring hos Tryg og om de kunne fortælle mig om der var nogle regler ift. dette. Dette var derfor ikke for at opnå dobbelt-forsikring, men for at sikre mig at jeg ikke periodisk kunne ende efter en samtale med forsikringsrådgiveren med en dobbeltforsikring da man så ville overtræde reglerne på området indtil jeg fik opsagt den ene. Desuden så var jeg allerede nervøs for at bære netop så dyrt et ur, da jeg forventede at skulle stå i en bøvlet situation med forsikringsselskabet i tilfælde af der pludselig måtte ske noget. Alle skrækhistorierne som man kan læse sig frem til er helt sikkert med til at få en til at ville gardere sig selv så godt som overhovedet muligt."

Selskabet har den 7/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har d.d. anmodet politiet om en status i sagen. Hvis jeg modtager relevante oplysning vil selskabet selvfølgelig vende tilbage, så hurtigt som muligt.

Selskabet fastholder sin vurdering af sagen og henviser til det tidligere anførte.

Vedr. kvitteringen
Selskabet fastholder, at klageren har givet så forskellige og utroværdige forklaringer i sagen, herunder om kvitteringen/'kvitteringerne' at dette må komme klageren bevismæssigt til skade.

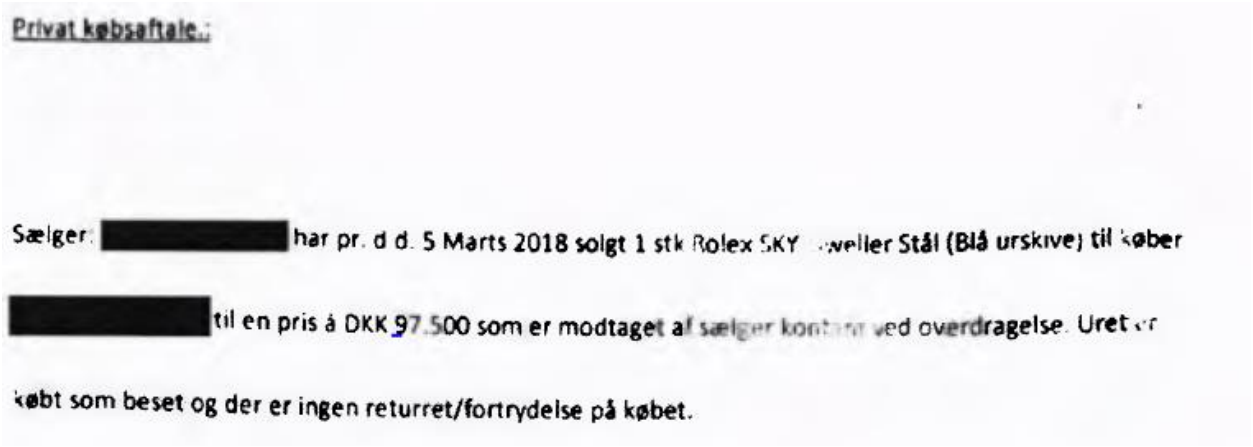
Det samme gør sig gældende for den SMSs korrespondance der er fremlagt mellem klageren og '[sælgeren]'. Der er tale om fuldstændig utroværdige forklaringer, om hvordan kvitteringen 'forsvinder' og 'dukker op' på forunderligvis, som klageren skriver i 'kopi' eller lignende.

Hele klagerens forklaring om handlen med '[sælgeren]' er så usædvanlig henset til, at der er tale om en enkeltstående og meget kostbar genstand til over 100.000 kr., at den må tilsidesættes i sin helhed.

Selskabet fastholder derfor, at nævnet må lægge til grund, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af købsaftalen dateret den 5/3 2018 fremgår det bl.a.:

8. 92493



Privat købsaftale.:

Sælger: [redacted] har pr. d d. 5 Marts 2018 solgt 1 stk Rolex SKY [illegible]veller Stål (Blå urskive) til køber

[redacted] til en pris á DKK 97.500 som er modtaget af sælger kontant ved overdragelse. Uret er

købt som beset og der er ingen returret/fortrydelse på købet.

Af forsikringsbetingelserne 12A1 fremgår bl.a.:

> "**6. Erstatning og krav til dokumentation**
> **Anmeldelse af skade**
> Du skal straks anmelde enhver skade til os.
>
> Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.
>
> Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal du straks anmelde til politiet i det land, hvor skaden er sket. Du skal sikre dig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal oplyses.
> …
> **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.
>
> **Ting købt privat**
> Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger."

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker at få erstatning for et Rolex-ur, som er anmeldt stjålet. Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren ikke har dokumenteret sit ejerskab eller besiddelse af uret. Selskabet har oplyst, at klageren på tegningstidspunktet var registreret i RKI.

9. 92493

Som sagen er oplyst af parterne kan hændelsesforløbet i grove træk beskrives således. Rolex-uret blev købt af én person i en urforretning den 3/2 2018 og videresolgt af en anden person til klageren den 5/3 2018. I handlen mellem sælgeren og klager indgik ikke den originale købskvittering, æske eller et certifikat, men der blev underskrevet en købsaftale, hvor urets model var angivet. Klageren købte uret kontant for 97.500 kr., idet klager over en periode havde hævet penge. Der foreligger ikke udskrift vedrørende disse hævninger. Selskabet har fået et foto af den originale kvittering i et format, hvor selskabet ikke kan se metadata. Selskabet har anmodet om at få kvitteringen i et format, hvor metadata kan ses, men dette har ikke været muligt. Klageren tegnede den 20/3 2018 familieforsikring i selskabet med ikrafttræden 4/4 2018 og forsøgte efterfølgende at indhente tilbud på en tilsvarende forsikring i et andet selskab. Selskabet har oplyst, at klageren "derved mente, at han ville opnå erstatning fra begge selskaber i tilfælde af en skade", mens klageren har anført, at han ville undersøge, om det kunne være hensigtsmæssigt at benytte den 14 dages fortrydelsesret. Den 5/4 2018 meldte klageren uret stjålet. Om tyveriet fremgår det, at klageren ved 18-tiden blev passet op ved en kiosk, af en person, som spurgte, hvad klokken var og i den forbindelse havde taget uret fra klageren. Selskabet har anført, at klageren herefter "inden for 1 time og 38 minutter, når at … køre til politistation i … for at foretage anmeldelse. Imidlertid er der ikke åbent på lokalstationen, hvorfor klager efterfølgende foretager anmeldelse på nettet. Derefter skanner klager overdragelseserklæringen og får fundet kvittering for et køb af et ur, der indsendes sammen med en anmeldelse til Tryg. Vi skal gøre opmærksom på, at køreturen fra adressen i … til politistationen i … tager mellem 22 og 31 minutter afhængig af, hvilken vej man kører."

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, ligesom klageren skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Kravet til dokumentation kan blandt andet afhænge af genstandens værdi og af særegne omstændigheder ved det beskrevne hændelsesforløb.

10. 92493

Nævnet finder, at hændelsesforløbet i denne sag er så særegent, at der må stilles betydelige bevismæssige krav til klageren.

Som sagen foreligger oplyst, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, idet der ikke er vidner til det af klageren beskrevne tyveri, og idet omstændighederne ved købet af uret på flere punkter giver en meget betydelig tvivl om, hvorvidt den beskrevne handel med uret kan anses for at være reel.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand