

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 94820:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familie/indboforsikring.

I klageskema af 6/2 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Sagen omhandler et røveri i [land 2] ved højlys dag.

Forsikringstager har indlogeret sig i en lejlighed med sin kæreste og deres barn. De er på vandring i [land 2s] gader og ved hjemkomst lige inden de får låst sig ind af gadedøren, bliver forsikringstager passet op af flere personer, som fravrister ham hans ur. Forsikringstager påføres flere skrammer på hånden, grundet det voldsomme røveri. Som oplyst sker dette ved højlys dag og derfor er der vidner til røveriet. Dette gennemgås også i materialet. Forsikringstager anmelder naturligvis røveriet til politiet i Spanien, som oplyser der husere sådanne banderelaterede mennesker i det område og det ikke er sjældent for dem, at denne form for røverier sker i bybilledet. Derfor får forsikringstager lov til, at kigge billeder igennem på politistationen af mulige kendte gerningsmænd.

Forsikringstager bliver gjort opmærksom på, at der kamera på hjørnet af den bygning hvor de bor, hvorfor der kan være relevant materiale i disse optagelser. Derfor har forsikringsselskabet fået udleveret oplysninger på det [land 2] politi, så de kan undersøge disse forhold og få yderligere oplysninger. Dette har dog ikke været i forsikringsselskabets interesse, hvorfor de ikke har taget kontakt eller undersøgt yderligere i forhold til dette.

Det oplyses endvidere til selskabet, at der er vidner og der er fremsendt oplysninger på dette vidne, så selskabet kan indhente oplysninger omkring sagen. Ej heller dette har selskabet gjort yderligere ved.

Hvad angår røveriet og det ur som bliver stjålet, så er der tale om et særdeles særligt ur, som forsikringstager har ledt efter i mange år. Da det lykkedes ham at finde et brugt, tog han straks kontakt til urmager og fik sat en handel op. Alt dokumentation på uret af original certifikat, billeder, udtalelse fra urmager mv. ligger på sagen. Ur handler har bekræftet over for Alka på skrift og telefon, at de har solgt uret til forsikringstager og oplyst om pris på købet, betaling og at der er tale om et originalt certifikat. Alligevel formår selskabet at afvise sagen, til trods for de ikke én gang har løftet bevisbyrden for, at skadebegivenheden ikke skulle være sket som oplyst og at uret skulle være uægte.

Selskabet afviser skaden på efterforskers holdning til sagen og ikke konkret bevisførelse. Dette kan ikke tages til følge og ses værende som en direkte hån mod forsikringstager, at selskabet tillader sig at afvise sagen på en personlig holdning fremfor fakta på sagen.

Vi må derfor henlede Ankenævnets opmærksomhed på lign. sager: AK 93661 + AK 71898 + AK 67763

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Krav: uret blev købt for 18.300 euro = 136.739,61dkr.

Hertil skal lægges renter jf. FAL §24."

I brev af 5/2 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Notat: selskabet har til dato modtaget al information som kræves jf. betingelserne. Herudover er der tilgået selskabet oplysninger om vidner, videoovervågning og kontaktoplysninger til Politiet i [land 2]. Alligevel formår selskabet at afvise skadebegivenheden med, at de ikke mener det er fundet sted. Dette til trods for, at de hverken har villet kontakte vidner, politi, undersøgt videoovervågning eller snakket med urmager, som har solgt uret.

Der er i alle tidligere indsigelser indgivet de oplysninger et selskab kan kræve jf. FAL §22 og der er sågar fremsendt yderligere oplysninger i form af kontaktoplysninger til vidner, politi m.fl. Dette har selskabet ikke ønsket at gøre yderligere ved. Alene herfor kan selskabets afvisning ikke tages til følge.

Selskabet afvisning kan ej heller tages til følge, da der på intet tidspunkt er løftet bevis fra selskabets side for, at skadebegivenheden ikke skulle være indtrådt som oplyst. De forholder sig alene til deres egen holdning til sagen, men forholder sig hverken til de kendsgerninger der er på sagen eller den dokumentation som er fremført.

Behandlingstid og svarfrekvens

Vi vil gerne til en start informere om, at processen i dette forløb ingen steder hører hjemme og ser gerne Ankenævnet statuere nogle retningslinjer indenfor disse, selskaberne kan agere.

Selskabet har efter anmeldelsen, fremsendt mail til forsikringstager af 21. maj 2019, hvori der fremgår;

- 'Bilagene skal fremsendes til ALKA inden 7 dage. Er de ikke modtaget inden da, antager vi, at du ikke ønsker, at der skal ske yderligere i sagen, som her eftervil blive lukket uden yderligere behandling'.

For det første har vi ikke alene på denne skadesag, men generelt med dette selskab oplevet svar-tider på flere måneder. Der bliver afvist uden der bliver fremsendt eller fremlagt begrundelse for afvisningen. Det kan ikke være rigtig selskabet selv hersker over, hvornår de ønsker eller ikke ønsker at besvare en sag samt det forhold, at de afviser sager uden at komme med en begrundelse knyttet op på FAL eller deres betingelser hører ingen steder hjemme. Hvad skal vi så med aftale-grundlaget = betingelserne?

Hvis selskabet må sætte sig udover egne betingelserne og blot afvise på forhold, som beror på en følelse eller efterforskers egen holdning, så vil det være et krav om, at udfaldet skal stilles ud fra andre kriterier end hvad der følger af betingelserne, som vil medføre en usaglig begrænsning af forsikringsselskabets dækningspligt, hvorfor det vil være urimeligt at gøre vilkåret gældende over for klager.

At selskabet stiller sig i en position, hvor de truer forsikringstager med, at bilag skal være dem i hænde inden 7 dage, hvorefter de ellers lukker sagen, hører ingen steder hjemme. Alene Post-Nord tager et sted mellem 14 og 20 dage, når de skal levere et almindeligt B-post brev. Det kan på ingen måde være i orden, at selskaberne fremføre tidsbegrænsede muligheder overfor forsik-ringstager, når vi snakker sager, hvor dokumentationen udgør en stor del af sagen. Her må vi hen-vise til den generelle forældelsesregel på 3 år bliver brugt og intet andet. Det kan ikke være rigtig selskabet må pådutte forsikringstager andre regler, som de selv opfinder og efterfølgende ikke overholder en eneste tidsfrist eller regel i øvrigt.

Vi ser frem til at modtage Ankenævnets holdning til ovenstående, da dette er stukket fuldstændig af.

FAL §22

Selskabet har af flere gange råbt op om, at forsikringstager ikke skulle have levet op til denne pa-ragraf. Her skal det rettelig siges, at på dette tidspunkt i forløbet er der blevet besvaret alle spørgsmål selskabet måtte have fremsendt. Forsikringstager er blevet afhørt af to omgange pr. te-lefon og alle dokumenter er fremsendt selskabet med henvisning til vidner, politi og urmager. Alli-gevel formår selskabet at påberåbe sig brugen af FAL §22, til trods for selskabet, hverken har ret til eller krav på kontoudtog, telemast oplysninger eller anden form for begrænsninger hørende under den almene private ret og Grundlovens §72.

Vi ser ikke anden grund til at udlevere forhold på forsikringstager, end hvad selskabet er beretti-get til og da forholdet omkring skadebegivenheden er oplyst, dokumenteret og belyst, er der ikke grund til at arbejde på alle mulige ligegyldige ting, omhandlende andet end selve skadebegiven-heden, da det ikke vil give yderligere til sagen.

Vi skal i den forbindelse henlede Ankenævnets opmærksomhed på følgende kendelse, som klart fastslår, hvornår FAL §22 er oplyst: AK 93.661:

- *Klager over afslag på dækning. Klager anmeldte, at hun var blevet frarøvet en række ejendele under et ophold i London. Selskabet krævede, at klager samtykkede til, at politi-rapporten og overvågningsvideoerne fra det britiske politi blev indhentet, og at klager indsendte et billede af sig selv i fuld figur med henblik på at identificere hende på over-vågningsvideoerne. Klager gav samtykke til, at selskabet måtte indhente oplysninger fra sagen hos det britiske politi, men afviste at indsende et billede af sig selv. Selskabet und-*

lod af benytte samtykket, og afviste dækning med henvisning til, at klager ikke havde bevist, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klager ikke havde afgivet tilstrækkelige oplysninger i sagen, jf. forsikringsaftalelovens § 22, jf. § 21. Nævnet fandt, at da selskabet ikke havde benyttet det af klager afgivne samtykke, havde selskabet ikke inddraget alle sagens oplysninger i sin vurdering af sagen. Nævnet fandt derfor, at det på det ikke kunne fastslås, om billedet af klager kunne 'være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden', hvorfor selskabet på det foreliggende grundlag ikke var berettiget til at afvise dækning med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet skulle derfor genoptage sagsbehandlingen med henblik på at indhente politirapporten og lade denne indgå i en fornyet vurdering af klagers krav. Klager medhold.

Der hersker næppe nogen tvivl om, at der er løftet bevisbyrde for, at skadebegivenheden har været til stede og er indtrådt som oplyst. At selskabet så ikke har taget hånd om vidner, overvågning og i øvrigt ikke ønsket at kontaktes af [land 2] politi, kan aldrig lægge forsikringstager til last.

Ej heller kan selskabet påberåbe sig FAL §22, når sagen ikke er undersøgt og vurderet på baggrund af de fremsendte detaljer på sagen.

Da nærværende sag er en-til-en med ovenstående kendelse (AK 93.661), ser vi ingen grund til selskabet ikke har udbetalt erstatning.

Selskabet fastholder afvisning af skaden på baggrund af følgende

Ejerskab og værdi

Selskabet mener ikke urets værdi er dokumenteret, til trods for urmager kan anerkende beløbet og salget. Der findes andre ure på markedet, som har tilsvarende pris eller højere. Der er fremsendt certifikat, billeder, kvittering på service af originalt ur og i det hele taget er der fremsendt korrespondance mellem urmager og forsikringstager inden forsikringstager rejser til udlandet og køber uret. Hertil er naturligvis dokumenteret billetter af rejsen og billeder, hvor forsikringstager har ur på i flere lokationer. Der er med andre ord ikke nogen grund til at betvivle ejerskabet og værdien af uret, da dette er rigeligt dokumenteret.

Kravet til dokumentation og sandsynliggørelse

Selskabet afviser yderligere på, at sagen ikke er dokumenteret tilstrækkeligt. Derfor mener de heller ikke skadeårsagen er sandsynliggjort. Det kan selvfølgelig undre en, når der er fremsendt politirapport, som er optaget umiddelbart efter hændelsen, hvor politiet har oplyst, at der åbenbart husere bander i området, som netop går efter genstande som disse i turistmiljøet. Herudover er der fremsendt dokumentation på rejsen, hvor uret bliver handlet. Der er udtalelse fra urmager, som er en meget stor international ur handel. Der er fremsendt billeder, certifikat på uret. Hertil skal fokus rettelig gå på om hele skadebegivenheden er dokumenteret. Her kan det oplyses, at forsikringstager stod med sin kæreste og deres barn ved indgangsdøren til det sted de boede i [land 2].

Her er der fremsendt billeder af hjørnet af bygningen, hvor der er overvågning. Noget selskabet ikke har gjort yderligere ved. Der er fremsendt oplysninger på vidne, som oplevede og så overfaldet. Noget selskabet ikke har gjort yderligere ved. Der er fremsendt billeder af mærker på håndled efter røveriet, som selskabet ingen værdi ligger i, trods flere rifter.

Kort fortalt er der fremlagt så mange konkrete beviser med mulighed for at søge tidspunkt på overvågning og afhører vidnet. Desværre ikke noget selskabet har gjort yderligere ved, hvorfor dette aldrig kan lægge forsikringstager til last. Herudover har selskabet aldrig kontaktet politistationen for yderligere oplysninger.

Selskabet afviser på manglende kontakt til politiet

Det kan aldrig lægge forsikringstager til last, at selskabet ikke har formået at finde en kontaktperson i det [land 2] politi, som ville kunne hjælpe dem med skadesagen. Der er fremsendt oplysninger på vedkommende og der er nok andre som kunne hjælpe med sagen, hvis selskabet ikke kan få kontakt til denne ene medarbejder i det [land 2] politi. Det er en meget søgt afvisning, som ikke kan tages til følge. Selskabet har til dato aldrig kunne dokumentere, at de overhovedet skulle have prøvet at komme i kontakt med det [land 2] politi.

Certifikat og service af ur

Selskabet afviser sagen på, at de ikke tolker original certifikat af uret, som værende originalt. Dette til trods for, der er kommet fuld forklaring på certifikat oprindelse. Men dette mener selskabet de kan afvise, fordi de tolker dette certifikat som værende uoriginalt. Men de kan ikke løfte bevisbyrden for dette og har til dato kun kommet med gisninger om dette certifikat, uden at komme med konkret bevis for, at der ikke skulle være tale om et originalt certifikat af uret. Hvad angår service af uret, så var dette forespurgt fra selskabet, men da forsikringstager ikke kunne finde dokument på dette service, forespurgte forsikringstager sælger af uret omkring dette service, hvor det efterfølgende kunne fremsendes korrekt service af uret. Ej heller dette dokument kan selskabet nu anerkende og afviser. Igen kan selskabet ikke komme med noget konkret, men afviser alene på 'at de ikke mener' dette dokument er korrekt.

Opsummering

Opsummering på sagen er den, at selskabet på intet tidspunkt har formået at løfte bevisbyrden for

- ægthed og pris ikke er den rigtige
- at skadebegivenheden ikke er sket
- at der ikke er sket et røveri på åben gade
- at selskabet har kontaktet vidne og politiet
- at forsikringstager ikke er retmæssige ejer af uret
- at der ikke er opfyldt beviskrav jf. FAL §22

Alt i alt må det blot konkluderes i forlængelse af tidligere indsigelser og fremførte skriv på sagen, at forsikringsselskabet ikke har opfyldt det beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, der nægter at betale erstatning.

Det kan korrekt fremføres her på sagen, at de stillede spørgsmål på sagen i forbindelse med efterforskning af denne, er besvaret i et omfang af flere omgange, som klart belyser skadebegivenheden og dens krav i forbindelse med røveriet.

Der er til at belyse kravet, begivenheden og til brug og hjælp for efterforsker, fremført dokumentation i form af uret, købet, certifikat og vidner på sagen. Hertil skal samtale og udtalelse fra urmager knyttes og der kan dokumenteres rejseaktivitet i form af billetter mv.

Der er med andre ord opfyldt ethvert krav i betingelserne til dokumentation for en sådan skadebegivenhed og der kan jf. Ankenævnskendelse 93.661 konstateres, at beviskravet jf. FAL §22 er opfyldt til fulde.

Det kan altså konkluderes på sagen, at selskabet tilbageholder et krav, som selskabet ikke er berettiget til at tilbageholde jf. kendelser på området samt selskabets egne betingelser.

Vi må derfor bede om, at selskabet udbetaler erstatning jf. krav med tillæg af FAL §24."

Selskabet har i brev af 13/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 16. maj 2018 kl. 15.42 telefonisk, at hans ur – et Audemars Piquet – var blevet stjålet ved et overfald under en ferietur til [land 2]. Klager oplyste, at overfaldet var sket samme dag kl. ca. 15.00.

Sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som den 21. maj 2018 kontaktede klager for nærmere oplysninger om hændelsen.

Klager oplyste, at han havde været på besøg hos en ven i [land 2] og at de den pågældende dag var ude at gå en tur. Da klagers datter imidlertid fik tandpine, valgte klager og hans kæreste at gå hjem til vennens lejlighed, hvor klager udenfor opgangen til lejligheden blev overfaldet og hans ur revet af armen.

Klager anmeldte først hændelsen til det [land 2] politi knap 4 timer senere (3 timer efter han havde anmeldt det til selskabet), hvilket undrede selskabets skadekonsulent, da der efter klagers oplysninger var flere vidner til hændelsen, som kunne have bidraget til både afklaring af hændelsen og politiets arbejde med en opklaring.

Den pågældende betjent i det [land 2] politi som modtog anmeldelsen, som har korresponderet med klager, er gentagne gange kontaktet, men er ikke vendt tilbage på selskabets henvendelser.

Klager har til støtte for sit krav fremsendt anmeldelsen til de [land 2] myndigheder, fotos samt kopi af korrespondancen med sælgeren af uret.

Klager har ikke ønsket at give sit samtykke til, at skadekonsulenten kontaktede klagers ven i [land 2] (hos hvem de boede og udenfor hvis lejlighed uret angiveligt blev stjålet) og klager har ikke ønsket yderligere telefonisk eller mundtlig kontakt med selskabet.

For så vidt angår købet af uret har klager fremsendt sin korrespondance med sælger [urhandel].

Det fremgår at uret var annonceret til salg på hjemmesiden [salgsside for ure], der er ikke bevaret et foto fra salgsannoncen.

Af kommunikationen med [urhandel] fremgår det bl.a., at klager den 16. december 2017 spurgte til seneste service på uret, hvortil sælger oplyste, at de ikke havde en dato for dette. Klager meddelte den 19. december 2017 sælger, at han ville komme til [land 1] og medbringe købesummen (140.000 kr.) kontant.

Klager har fremsendt flybilletter og fotos af uret. Der foreligger imidlertid ikke fotos af bagsiden af uret og således ingen verifikation af urets ægthed eller proveniens.

Klager har oplyst, at han trods købsprisen ikke modtog kvittering for købet.

Klager har oplyst, at han trods den manglende service på uret ikke efterfølgende har fået foretaget service i Danmark og således heller ikke efter hjemkomst har fået verificeret ægtheden af uret.

For så vidt angår den kontante købesum på 140.000 kr. har klager oplyst, at han en uge før købet lånte 60.000 kr. af en ven og selv havde resten. Lånet blev tilbagebetalt kort efter købet af uret ved at klager hævdede pengene og betalte venen kontant.

Klager har ikke ønsket at fremsende kontooplysninger til støtte for ovennævnte og ikke ønsket at give kontaktoplysninger på venen ... eller oplyst om beløbet blev fortoldet ved udrejse.

Efterfølgende ændrede klager sin forklaring til, at han ikke havde hævet de 60.000 kr., men blot betalte dem tilbage til venen kontant. Hvis denne forklaring er korrekt, undrer det selskabet, at klager var nødt til at låne de 60.000 kr. af venen, når han blot en uge senere var i besiddelse af beløbet kontant og kunne betale venen tilbage.

Uret blev angiveligt leveret med kasse, som klager har indsendt til selskabet. Kassens indhold var imidlertid ikke komplet.

Alka Forsikrings skadekonsulent foretog på denne baggrund diverse undersøgelser vedrørende uret, da der var tale om et brugt ur, hvor serienummeret ikke kunne bekræftes (intet certifikat og ingen fotos af bagsiden af uret).

Det skal i den forbindelse bemærkes, at hovedparten af salgsannoncer for ure af en værdi som i nærliggende sag fremviser fotos af urets bagside med urets serienummer, som garant for ægthed, idet de færreste formentlig ønsker at betale markante beløb for genstande uden garanti for ægthed og proveniens.

Der foreligger et såkaldt erstatningscertifikat, men det er i sagens natur ikke muligt at sammenholde erstatningscertifikatets angivelse af serienummer med urets serienummer, idet urets serienummer ikke kendes.

Ved kontakt til Audemars Piquet blev det oplyst, at det fremgik, at det der manglede i urkassen var den såkaldte 'Warranty Booklet' som indeholder det originale certifikat.

Ifølge Audemars Piquet bekræfter et erstatningscertifikat kun, at der på et tidspunkt er produceret et ur med det pågældende serienummer, men ikke ægtheden af uret eller at der er tale om det pågældende ur.

Det modtagne erstatningscertifikat bærer serienummeret fra et ur der blev solgt den 15. november 2006, hvilket stemmer dårligt overens med at klagers ur ifølge den salgsannonce klager har fremsendt er fra 2013.

Der pågik efterfølgende mailkorrespondance mellem skadekonsulenten og klager, idet skadekonsulenten påpegede ovenstående forhold for klager, dels ved mail af 13. juli 2019, som ikke affødte bemærkninger fra klager dels ved mail af 31. juli 2019, hvor skadekonsulenten påpegede oplysningerne fra Audemars Piquet.

Skadekonsulenten modtog herefter den 5. august 2019 en mail fra klager, hvoraf det fremgik, at den 2. august 2019 kl. 10.15 havde kontaktet ur firmaet med anmodning om hjælp til at bekræfte at uret var ægte og at uret (trods tidligere meddelte og bekræftede oplysninger) havde gennemgået et servicetjek før salget.

Af korrespondancen fremgik det nu, at det ikke var ur firmaet, der var sælger af uret, men en privat person ved navn ... (herefter [privat sælger]) samt at ur firmaet havde videresendt klagers mail til denne.

[Privat sælger] bekræftede ved mail den følgende dag til klager, at han havde overgivet uret til ur forretningen for at få lavet service på uret og efterladt uret til salg i hans navn.

Der var desuden vedhæftet en faktura for service på uret. Han oplyste desuden, at uret var blevet poleret og havde fået skiftet rem (oplysninger som forretningen ikke meddelte ved klagers forespørgsel på uret eller ved købet).

[Privat sælger] forklarede, at han havde haft uret en del år, men ikke huskede præcist hvor mange, at han havde fået det af sin far, men ikke vidste hvor det stammede fra eller om det var købt som nyt eller brugt.

Han havde ingen fotos af uret og han kendte intet til, at det originale certifikat manglede, trods det at han oplyste, at han var ur samler (og certifikater er en væsentlig, for ikke at sige afgørende, dokumentation for ægthed og proveniens for så vidt angår dyre samlerobjekter).

Han havde ikke sat den store kontante købesum i banken.

Den medsendte faktura for service på uret var betalt kontant uden mulighed for nærmere bekræftelse af betalingen.

Den medsendte faktura er nummereret 'nr. 1' og dateret 21. december 2017, hvilket er en bemærkelsesværdig nummerering for en faktura fra en forretning der dels har eksisteret i flere år dels for en faktura udstedt sidst på året.

[Privat sælger] oplyste, at det var den originale faktura han fik udleveret ved indleveringen af uret til forretningen og at han havde haft den hjemme og nu havde scannet den ind.

Ved undersøgelsen af den fremsendte faktura fremgik det imidlertid, at den var udfærdiget på en Mac Computer (og dermed ikke et scannet dokument) den 2. august 2019 kl. 8.37, hvilket vil sige 1 time og 38 minutter forud for klagers skriftlige henvendelse til ur forretningen.

Det er i den forbindelse besynderligt, at [privat sælger] oplyste, at han havde fået fakturaen ved indleveringen af uret til forretningen (december 2017), når fakturaen er udfærdiget mere end halvandet år senere.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 11. november 2019, at der på baggrund af de fremkomne oplysninger ikke kunne ydes erstatning for uret og uddybede indgående disse oplysninger og deres betydning for selskabets stillingtagen.

[Klagers repræsentant] som allerede i september 2019 var indtrådt i sagen fremsendte ved brev af 25. november 2019 sine bemærkninger til sagen, som selskabets skadekonsulent besvarede ved mail af 18. december 2019.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring med bilag i form af [klagerens repræsentants] brev af 5. februar 2020.

Klager er omfattet af en Indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne IA-01.

Alka Forsikring skal indledningsvis kommentere [repræsentantens] bemærkninger.

For det første må vi påpege, at vi fortsat ikke finder [repræsentantens] fortolkning af de almindelige bevisbyrdereregler i forsikringsspørgsmål i overensstemmelse med gældende ret og praksis.

Udover de almindelige bevisbyrdereregler er det i forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 anført, at

...

Til første afsnit i brevet skal vi bemærke, at Alka Forsikring har kontaktet politiet i [land 2] (mere end én gang) dog uden at opnå svar.

For så vidt angår videoovervågning fremgår det af en mail fra klager, at politiet kun vil udlevere en mulig video til [land 2] myndigheder og endelig så har selskabet talt med urmageren.

På baggrund af de fremkomne oplysninger finder selskabet det ikke relevant at kontakte et muligt vidne (formentlig henvises der til den person der kom ud ad døren da klager og hans kæreste stod udenfor ejendommen, men om denne person så selve overfaldet er ikke oplyst).

Vi skal for god ordens skyld meddele, at vi naturligvis ikke tilsidesætter den almindelige forældelsesfrist.

Vi finder ikke Grundlovens § 72 relevant, ligesom vi ikke finder den nævnte kendelse relevant i forhold til den dokumentation selskabet har efterspurgt i nærværende sag og finder netop ikke, at klager har løftet den ham påhvilende bevisbyrde og på baggrund af de fremkomne forklaringer end ikke har sandsynliggjort sit krav.

For så vidt angår [repræsentantens] bemærkning om, at der er fremlagt certifikat, skal vi henvise til oplysningerne fra Audemars Piquet, hvoraf det fremgår, at det fremsendte erstatningscertifikat alene dokumenterer, at der på et tidspunkt (i 2006) er fremstillet og solgt et ur med det pågældende serienummer.

Da serienummeret på klagers ur ikke er kendt, kan erstatningscertifikatet ikke betragtes som dokumentation for uret og det er hverken muligt at konstatere ejerskab eller lødighed.

Der er således ikke på nogen måde fremkommet en forklaring på certifikatets oprindelse (erstatningscertifikatet), idet det alene er konstateret, at der ikke er tale om et originalt certifikat, at det bærer serienummeret for et ur solgt i 2006 og derfor ikke dokumenterer ægtheden af klagers ur.

Korrespondancen med sælger forud for købet dokumenterer intet i forhold til ejerskab eller lødighed.

For så vidt angår kvitteringen på service af uret skal vi henvise til det fremkomne, herunder at den formodede sælger har oplyst, at han fik fakturaen i forbindelse med indleveringen og salget af uret i december 2017 og havde haft den liggende derhjemme (nu scannet og sendt til selskabet).

Det fremgår imidlertid at fakturaen er udfærdiget på en Mac Computer den 2. august 2019 kl. 8.37, hvilket vil sige mere end halvandet år efter det oplyste.

At den pågældende ur-handel skulle være 'en meget stor international ur-handel' kan ikke betragtes som dokumentation for noget. Tværtimod finder vi det særdeles besynderligt, hvis en meget stor international ur-handel ikke udsteder kvittering for salg af et ur til 140.000 kr.

Desuden undrer det også selskabet, at klager ikke har forlangt en kvittering for betaling af 140.000 kr. og i øvrigt en verificering af urets ægthed.

Vi må gentage, at selskabet har kontaktet politiet (desværre uden held) og at det ifølge klager selv ikke er muligt for selskabet at få overvågningsvideoen (såfremt en sådan eksisterer).

Vi skal bemærke, at selskabet ikke har afvist klagers krav grundet manglende politianmeldelse.

Det skal bemærkes, at flybilletter i sagens natur ikke kan betragtes som dokumentation for køb af et ur.

Af bemærkninger til [repræsentantens] indlæg af 5. februar 2020 skal vi blot afslutningsvis påpege, at det fortsat ikke er selskabet der skal modbevise klagers krav, men klager der skal dokumentere rigtigheden af det fremsatte krav.

Klager oplyste i første omgang, at han havde købt uret hos [urhandel] og korrespondancen forud for købet var da også med dette firma, som ikke kunne bekræfte, at der var foretaget service på uret.

Klager fremsendte kontaktoplysningerne på sælger: [urhandels adresse] samt telefonnummer og web adresse samt korrespondancen med [urhandel] til selskabet.

Af korrespondancen fra december 2017 fremgår det, at klager spurgte om han kunne overføre beløbet, så forretningen havde pengene før han kom til [udenlandsk by] og [urhandel] meddelte sine bankoplysninger.

Senere ønskede klager kun at overføre en del af beløbet for endelig omkring midnat at meddele, at han vil medbringe hele beløbet kontant.

Klager betalte ifølge oplysningerne 140.000 kr. kontant for uret uden at få en kvittering for betaling og uden at få urets ægthed verificeret - heller ikke ved hjemkomsten til Danmark.

Ved skadekonsulentens forespørgsel til foto af urets bagside nævnte skadekonsulenten at han ville kontakte [urhandel] med en forespørgsel om dette, hvortil klager i mail af 27. juni 2019 oplyste, at han selv havde været i kontakt med [medejer af urhandel], som var firmaets kontaktperson og medejer af firmaet.

Efter skadekonsulentens brev til klager af 31. juli 2019 kontaktede klager angiveligt [urhandel] med anmodning om en bekræftelse på urets ægthed.

Nu var det imidlertid ikke længere [urhandel] der var sælger af uret, men en privat person ved navn [privat sælger] (ovennævnte [navn på medejer af urhandel]?), som oplyste, at han havde overgivet uret til forretningen for at få lavet service og efterfølgende sælge uret.

[Privat sælgers] oplysninger om polering og skiftning af remmen hos [urhandel] før salget var ikke noget der blev oplyst i korrespondancen om uret i december, snarere tværtimod, idet forretningen oplyste, at de intet vidste om en dato for service, hvilket selskabet finder besynderligt, idet det alt andet lige må give uret en værdiforøgelse.

Ved skadekonsulentens kontakt til [privat sælger] oplyste denne, at han kun havde talt med klager i forretningen i december 2017 (og ikke korresponderet eller talt med klager udover dette) samt at han ikke var medejer af firmaet eller firmaets kontaktperson, men kun en gang imellem hjalp med kinesiske kunder og oversættelse af mails.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den trufne afgørelse, idet der ikke foreligger nogen dokumentation for urets ægthed, da det originale certifikat mangler. Der foreligger alene et erstatningscertifikat med et serienummer tilhørende et ur produceret og solgt 7 år før det ur som klager skulle have købt, er produceret/solgt. Der foreligger i øvrigt ingen oplysninger om hvor erstatningscertifikatet stammer fra.

Serienummeret på uret er ikke oplyst og kan ikke oplyses, idet der ikke - som det ellers er kutyme ved handel med så dyre ure (se fotos i skadekonsulentens brev af 11. november 2019) - foreligger fotos af urets bagside.

Der foreligger ingen dokumentation for hverken køb eller betaling af uret. Trods en købesum på 140.000 kr. har klager ikke en kvittering på købet.

Hverken klager som køber eller sælger af uret har henholdsvis hævet beløbet i banken eller indsat beløbet i banken eller kan på anden måde redegøre for/dokumentere transaktionen.

Der foreligger ændret forklaring om klagers tilbagebetaling af et lån til køb af uret (først var pengene hævet i banken, dernæst var de blot betalt med kontanter som klager havde), hvilket for skadekonsulenten rejste det meget logiske spørgsmål: hvorfor låne, når man havde kontanterne. Et spørgsmål, som der ikke er givet en forklaring på.

Der er ændrede forklaringer/oplysninger om service af uret og den fremsendte faktura på et service (som først ikke var udført) er udfærdiget halvandet år efter og er efter selskabets opfattelse ikke troværdig.

Der foreligger også ændrede forklaringer/oplysninger om, hvem der var sælger af uret og om den senere oplyste sælgers tilknytning til den først oplyste sælger.

Der foreligger således igen dokumentation for hverken ejerskab eller lødighed og Alka Forsikring kan ikke udbetale erstatning for uret.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det af selskabets forsikringssystem fremgår, at klager den 28. december 2016 havde rettet henvendelse til Alka Forsikring og oplyst, at han havde købt et Rolex ur i guld til 250.000 kr., hvortil klager fik oplyst, at i givet fald skulle hans sum for dækning af guld og sølv hæves til 300.000 kr. ligesom der var krav om installation af tyverialarm for fortsat at kunne være forsikret i selskabet. Klager meddelte på den baggrund af han ville sælge uret samme dag.

Ligeledes fremgår det, at klagers kæreste henvendte sig til selskabet den 11. april 2017 og forespurgte til hvordan det forholdt sig ved tyveri af dyrere genstande fra ens hjem, og om man skulle have en ekstra forsikring i tilfælde af at man havde f.eks. smykker til en værdi af over 100.000 kr.

Ingen af disse henvendelser har dog udmøntet sig i ændring af den tegnede familieforsikring og indikerer alene, at klager må have været opmærksom på policens dækning og sumbegrænsninger."

Klagerens repræsentant har i brev af 8/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

" Selskabet skriver følgende:

- Klager anmeldte først hændelsen til det [land 2] politi knap 4 timer senere (3 timer efter han havde anmeldt det til selskabet), hvilket undrede selskabet skadekonsulent, da der efter klagers oplysninger var flere vidner til hændelsen, som kunne have bidraget til både afklaring af hændelsen og politiets arbejde med en opklaring.

Vi må bede selskabet om at forstå, at den forsikrede bliver overfaldet og frarøvet sit ur, og alt den forsikrede ved er, at når man udsættes for en ulykke, skal man kontakte forsikringsselskabet så hurtigt som muligt i henhold til betingelserne.

Derefter undersøger den forsikrede, om det er muligt at kontakte det lokale politi, som adskiller sig fra situationen i Danmark, og derfor skal den forsikrede først finde adressen og skal vise sig på stationen og forklare hændelsen. Derfor går der naturligvis tid til at finde de rigtige oplysninger og undersøge, hvordan sådanne hændelser skal rapporteres i udlandet. Herudover angiver tidspunktet ikke anmeldelsen, men udfærdigelsen af rapporten. Derfor kan selskabets påstande herom ikke tages til følge.

...

Selskabet fremfører yderligere:

- *Den pågældende betjent i det [land 2] politi som modtog anmeldelsen, som har korresponderet med klager, er gentagne gange kontaktet, men er ikke vendt tilbage på selskabets henvendelser.*

Ovenstående er ikke dokumenteret, og da forsikrede kontaktede politiet blev det oplyst, at selskabet ikke havde forsøgt at kontakte de lokale myndigheder. Når selskabet pludselig hævdede

flere forsøg på kontakt, så det ud til at være en tilsnigelse. Her kunne selskabet være gået til en anden person på stationen.

Efterforskeren fra selskabet har fremlagt følgende materiale. I dette tilfælde har 3. person intet at gøre med sagens kendsgerninger og reglerne for efterforskning af 3. person overskrides derfor:

- *Hændelsen // HT brev 3.-5. afsnit // I vores afgørelse har vi ikke lagt til grund, at vi ikke kan få kontakt til pågældende person i det [land 2] politi, som ellers hurtigt har været i kontakt med SN. Det bemærkes sammen med sagens øvrige fakta/omstændigheder. For så vidt angår de relevante og fornødne undersøgelser, som vi foretager eller ønsker at foretage, så står der ikke i nogens selskabers betingelser, hvorledes og hvornår disse foretages. Vi stiller os derfor undrende overfor bemærkningerne omkring dette, ligesom bemærkningerne omkring 'god skik' og 'trådt for langt ud' alene giver anledning til undren over det bringes på banen, da det på ingen måde er det indtryk, som korrespondancen og den hidtidige behandling har efterladt. Kontakt til vennen finder vi relevant i forhold til at få afklaret nærmere omstændigheder, ligesom det ved skader sket i Danmark kan være relevante at inddrage andre personer for at høre deres bidrag af oplysninger til sagens vurdering.*

Her er det nødvendigt at henvise til reglerne for tredjepartsundersøgelser på dette område. I dette tilfælde er det uden betydning for dem at deltage i sagen, hvilket betyder noget. Her skal vi henvise til reglerne formuleret af Forsikring & Pension.

...

Serienummer

Selskabet fremhæver følgende:

- Da serienummeret på klagers ur ikke er kendt, kan erstatningscertifikatet ikke betragtes som dokumentation for uret og det er hverken muligt at konstatere ejerskab eller lødighed.

Det skal klart fremgå, at en sådan undtagelse skal forekomme under betingelserne. Dette krav forhindrer den forsikrede i at få dækning, fordi der ikke er særskilte oplysninger, der angiver, at uret skal registreres med et serienummer. Kun kvitteringer, certifikater og billeder er påkrævet. Ikke et serienummer.

Derudover skal det anføres, at det er muligt at modbevise selskabets påstande om lødighed og ejerskab ved at præsentere billeder, certifikater, kontakte forhandleren og det registrerede indkøb og rejse i form af billetter.

Selskabets afvisning er direkte mangelfuld og udokumenteret

Årsag til at klagen bliver indgivet skyldes, at Alka endnu ikke med klarhed og dokumentation har redegjort for, på hvilket grundlag afslaget er givet. De er ganske enkelt ikke kommet med en konkret årsag, men en masse udokumenterbare påstande.

Forsikringselskabet afviser på det grundlag, at de ikke tror på, at der er en dækket skade. Men vi kan tydeligt bevise, at uret er væk. Der er vidne, videoovervågning og Politiet har optaget rapport herom. Med andre ord, dette er den grundlæggende begivenhed for skadeshændelsen. Der er altså helt grundlæggende tale om en skadesbegivenhed jf. betingelserne, som er dækket af indboforsikringen med henvisning til røveri. Der er i øvrigt ingen tvivl om, at politiet klart anerkender dette forhold som røveri og kender til lignende hændelser i området, hvorfor forsikrede bliver forelagt billedalbum af forbryder i området.

En væsentlig del af forsikring, er selve forsikringsbegivenheden. Den defineres som den begivenhed, der er egnet til at udløse erstatning ifølge aftalen. Termen er, at begivenheden skal være egnet, da begivenheden alene skal være egnet til at udløse erstatning. På baggrund af dette kan der sagtens foreligge en forsikringsbegivenhed, men hvor selve erstatningen bortfalder f.eks. pga. forsat jf., § 18, stk. 1.

Men da selskabet ikke har løftet bevisbyrden herfor, ser vi ikke selskabet værende berettiget til at nægte udbetaling af erstatning. Den oplyste begivenhed er røveri, hvilket indebærer erstatning, fordi denne begivenhed er dækket af forsikringen, jf. Forsikringsbetingelser. Forsikringsbegivenheden er det punkt, hvor man kan finde ud af årsagen til begivenheden og årsagen til skadevirkningerne. I daglig tale er forsikringsbegivenheden, hvor man kan se årsagen til skaden. Altså røveriet.

Dette kan tydeligt ses af politiets store arbejde. Derfor er politiet ikke i tvivl om, at uret blev, fra røvet forsikrede af mennesker, der allerede udfører skyggefulde operationer.

Sandsynlighed for en skadebegivenhed

Det er dokumenteret og belyst, at forsikringstageren pludselig blev frarøvet sit ur af en utilsigtet hændelse. Flere gange under telefonisk forhør og afhøring af selskabet blev det gentagne gange oplyst, at denne uret blev frarøvet forsikrede i nærheden af lejligheden. Samme historie fremgår af Politirapport. Der er videoovervågning og Politiet ligger inde med denne information, som selskabet kunne have udbedt sig.

Fra den første dag blev det oplyst, at uret sad på den forsikredes håndled. Fra den første dag oplyses det, at uret var med forsikrede frem og tilbage på den sidste gåtur. At uret blev mistet i forbindelse med røveriet på gåtur tilbage til lejligheden, er berigtiget i videoovervågningen og Politirapporten. Dokumenter selskabet kunne have fået i hænde ved at kontakte politistationen.

Derfor er der dokumenteret røveri og dermed en dækningsberettiget skadebegivenhed. Da forsikrede bemærker overfaldet og dermed også får rifter heraf, kan det ikke pålægges anden form for begivenhed end røveri. Vi skal huske, at den forsikrede under disse særlige omstændigheder, er alene med flere mænd, som frarøver ham uret. Det er ikke et almindeligt scenarie.

Konklusion på ovenstående

Det kan derfor udledes af dokumenterne, videomateriale og andet materiale, der er introduceret på sagen, at forsikringstager med stor sandsynlighed har fremlagt en skadebegivenhed der giver anledning til udbetaling af erstatning jf. selskabets betingelser. Heri indgår også selve ordforklaring i FAL §22, som til fulde er oplyst. Forsikringsselskabet påpegede, at uret skulle være stjålet, men kan ikke dokumentere, at der ikke skulle være tale om et ægte ur og at begivenheden ikke skulle have fundet sted. Alene derfor ser vi ikke selskabet berettiget til at nægte udbetaling.

Forsikringsselskabet løftede ikke deres bevisbyrde for, at det uret skulle være forsvundet på anden måde. Med andre ord har selskabet aldrig formået at løfte bevisbyrden for, at uret blev stjålet på anden måde end den oplyste. Dette er grunden til, at virksomhedens afvisning ikke kan accepteres.

Derfor viser alle omstændigheder på sagen, at selskabet ikke er i stand til at registrere sit krav eller løfte sin bevisbyrde og derfor ikke har ret til at tilbageholde erstatning. På den anden side kan forsikringstageren dokumentere og løfte bevisbyrden for, at der er erstatningskrav i form af røveri

af ur. Med henblik herpå er alle betingelserne i FAL § 22 og betingelserne opfyldt, inklusive indbo-dækning, hvilket er grunden til, at selskabet ikke kan nægte eller afvise erstatning i sagen.

Selskabets afvisningsbrev antyder, at forsikringstager ikke har opfyldt selskabets definition af en dækningsberettiget skadebegivenhed. Derfor er det nærlæggende at tage udgangspunkt i selskabets definition af en dækningsberettiget skadebegivenhed, som de har angivet den i betingelserne. Her er ordlyden, at denne betingelse er opfyldt alene ved tyveri/røveri, hvilket på nærværende skadesag ikke kan fortolkes på anden måde end, at betingelserne er opfyldt. Der forelægger en politirapport samt anden dokumentation der bekræfter dette.

Al anden fortolkning af betingelsens ordlyd, ville være et udtryk for at dækningsberettigelsen afhænger af selskabets skjulte politikker. Det kan den i sagens natur ikke. Desuden ville en udvidet fortolkning af selskabets definition af en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, til fordel for selskabet, stride imod AFTL §38.b.

Man må med nogen rimelighed antage, at selskabet derfor er efterladt med en afvisningsårsag som alene er hjemlet i undtagelsesbestemmelserne. Bevisbyrden herefter er selskabets.

Ved tegning af forsikring på indbo må det anses for forudsat af sikrede, at han kan opnå forsikringsdækning, såfremt indbo stjæles. Dette uagtet om det er sket i eller uden for forsikredes bolig, så længe der er tale om en tilfældig hændelse og ikke et overlagt motiv."

Selskabet har i brev af 1/7 2020 til nævnet blandt andet anført:

"Alka Forsikring finder, at selskabet klart har forklaret årsagen til, at der ikke kan udbetales erstatning, nemlig at der ikke på baggrund af de foreliggende oplysninger foreligger den nødvendige dokumentation for hverken ejerskab eller tilstedeværelse på det angivne gerningstidspunkt samt manglede dokumentation for art og lødighed.

Selskabet er ikke helt klar over, hvad [klagerens repræsentant] mener med, at de helt tydeligt kan bevise, at uret er væk, men skal påpege at det heller ikke er afgørende at uret er væk. Det afgørende er dokumentation for at uret har været til stede på gerningstidspunktet og at art og lødighed er som anført.

[Klagerens repræsentant] henviser til det [land 2] politis store arbejde med sagen, hvilket vi dog ikke kan udlede af sagen. Og at det [land 2] politi ikke skulle være i tvivl om, at uret blev røvet af personer, der allerede "udførte skyggefulde operationer", er ikke noget selskabet er bekendt med.

Alka Forsikring har ikke modtaget nogen videoovervågning, trods selskabets anmodning herom og klager har da også oplyst til selskabet, at det [land 2] politi kun ville udlevere overvågningen til [land 2] myndigheder, hvorfor vi ikke finder, det kan lastes selskabet, at vi ikke har kunnet indhente en eventuel videoovervågning.

Af [klagerens repræsentants] bemærkninger ser det imidlertid ud som om, de er i besiddelse af videoovervågningen, idet de anfører, at hændelsen er berigtiget/dokumenteret i denne. Det kan således undre at videoovervågningen ikke allerede er fremlagt".

Klagerens repræsentant har i brev af 5/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ægtheds- og eksklusivitetscertifikat

Først og fremmest er der tale om et vintage ur, og original kvittering/certifikat vil ikke kunne fremskaffes. Dette er påpeget over for selskabet flere gange. Som tidligere forklaret over for selskabet, kan det originale certifikat (refereret til som 'warranty booklet') aldrig erstattes med et nyt, hvis først det mistes. Dette certifikat udstedes kun én gang i forbindelse med købet af uret. I stedet udsteder Audemars Piguet, ved indsendelse af uret, et ægtheds- og eksklusivitetscertifikat. Dette fremgår både af korrespondance med Audemars Piguet, men også direkte af deres hjemmeside, hvor følgende står beskrevet:

I have lost my product warranty certificate. What should I do?

The certificate of warranty is issued only once, when the watch is purchased. Nonetheless, provided the watch is sent to Audemars Piguet headquarters for authentication, we will be able to issue a certificate of authenticity.

Certifikatet tjener samme formål som det originale certifikat, som er at bekræfte urets ægthed. Certifikatet har derfor hverken større eller mindre gyldighed end det originale certifikat, og derfor bestrides selskabets oplysning om, at det er et erstatningscertifikat, som blot bekræfter, at Audemars Piguet på et tidspunkt har solgt et ur med det pågældende serienummer – dette er direkte forkert. Uret har været indsendt fysisk til Audemars Piguet i [by i Schweiz], og det pågældende certifikat er således kun blevet udstedt, fordi Audemars Piguet har identificeret uret som ægte. Audemars Piguet bekræfter dette, hvis troværdighed er svær at stille spørgsmålstegn ved.

Det afvises derfor, at selskabet har løftet bevisbyrden for, at der ikke er tale om et ægte certifikat, og vi skal henstille til, at den nye sagsbehandler sætter sig ind i forholdet ovenfor. Vi antager, at der herefter ikke er tvivl om certifikatets ægthed.

Urets alder og servicetjek

I relation til den korrekte alder på uret henvises til korrespondance med Audemars Piguet herom, som forsikrede henholder sig til. Der henvises yderligere til e-mail af 5. august 2020 til sagsbehandler ... om emnet. Forsikrede bestrider således ikke, at uret første gang er blevet solgt i 2006. Det findes i øvrigt utilstedeligt, at selskabet nu forsøger at anføre det som en af forsikrede urigtig afgivet oplysning, og vi skal atter henvise til vores indledende bemærkninger om selskabets sagsbehandlingsmetoder. Det fastholdes, at forsikrede loyalt har givet selskabet alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, og for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, jf. forsikringsaftalelovens § 22

Med henvisning til omtalte faktura for servicetjek, spekuleres der fra selskabets side af, og det skal understreges, at forsikrede alene har været i efterfølgende dialog med urhandleren for at få bekræftet sit køb af uret grundet selskabets mistro til den skete handel. Service på uret blev ifølge forsikredes oplysninger gennemført af urhandleren forud for købet af uret. Forsikrede har på intet tidspunkt anmodet om udstedelse af ny faktura for servicetjek. Der henvises til email af 2. august 2019 fra forsikrede til urhandleren ([urhandel]), som i øvrigt er videresendt til selskabet.

Ankenævnets opmærksom henledes på, at forsikrede har udleveret kontaktoplysninger på urhandleren til selskabet med henblik på at få genbekræftet, at forsikrede i overensstemmelse med

købskorrespondance på [salgsside for luksusure] og hans flybilletter t/r [udenlandsk by i land 1], købte uret af dem den 21. december 2017, hvilket urhandleren i øvrigt også bekræfter i e-mail af 3. august 2019.

Afsluttende

Det er svært at forstå med det høje detaljerings- og informationsniveau, der er ydet af forsikrede i sagen, herunder efterspurgt metadata, der bekræfter forsikredes forklaring, at selskabet bestrider, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Ser man på de anstrengelser, omkostninger og ikke mindst risici rent strafferetligt, der ville være forbundet med at tage en endagstur til [by i [land 1]] for at købe et replikaur hos en betroet urhandler for knap to år senere at anmelde det stjålet under et opdigtet røveri på højlys dag i [land 2] med urhandler, politi, gerningsmænd og vidner som medsammensvorne, vil det stå klart (for enhver), at dette hverken ville kunne betale sig eller lade sig gøre. Hvis forsikrede ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, er det meget svært at forstå, hvad der så kan kvalificeres som sådan."

Selskabet har i brev af 14/9 2020 blandt andet anført:

"Det er en ny oplysning, at uret skulle have været fysisk tilstede hos Audemars Piquet, da erstatningscertifikatet blev udfærdiget. En sådan oplysning er ikke tidligere fremsat og er i modstrid med det af Audemars Piquet oplyste og vi tillader os med henvisning til ovennævnte at stille os tvivlende overfor oplysningen.

Den salgsannonce der er fremlagt til dokumentation for, at klager købte uret vedrører et ur fra 2013. Nu bestrider klager angiveligt ikke at det ur kan købt var fra 2006. Det af [klagerens repræsentant] anførte om urets alder og servicetjek er i direkte modstrid med de meddelte og fastholdte oplysninger".

Klagerens repræsentant har i brev af 13/10 2020 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Selskabet håber at beskrive den forsikrede som uvidende og løgner. Det er dog fakta på sagen, at uret er fra 2013, hvilket fremgår af salgsannoncen. Da den forsikrede købte uret, ved forsikrede kun, hvad der fremgår i salgsannoncen. Den efterfølgende besked om, at uret faktisk blev solgt for første gang i 2006 og efterfølgende mistede sit certifikat, er grunden til, at der blev udstedt et nyt ægthedscertifikat på uret. Forsikringshaveren kan ikke bebrejdes at være uvidende om dette, idet dette ikke fremgår ved købet.

Den forsikrede vidste ikke, at uret blev købt første gang i 2006. Der er fremført 2013 i annoncen. Dette er dokumenteret og fakta på sagen, hvorfor vi må forholde os hertil. Da den forsikrede fik at vide, om uret var ældre, nægtede forsikrede ikke dette, fordi den forsikrede, ikke var vidende herom. Salgsannoncen påpegede også, som selskabet selv kan se, at dette ur er fra 2013, så hvordan skal den forsikrede skulle ligge inde med anden viden?

Vi har aldrig sagt, at salgsannoncen er et dokument om ejerskab, men det er et dokument, der dokumenterer uret, er fra 2013. Således kan forsikrede ikke have vidst andet ved købet."

Ankenævnet for Forsikring

18.

94820

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af korrespondance mellem klageren og urhandlen fremgår bl.a.:

"11.12.2017

Hi

Im interested in the watch.

Is it possible to get some more pictures?

Is it new or used?

If used, is their any scratches or marks in the watch? (Both dail and strap)

Looking forward to hear from you.

[klageren]

...

Hi [klageren]

It has no scratches, it's used in excellent conditions.

Tell me if ok

...

16.12.2017

When did it have the last service check?

Im thinking og coming to [by I [land 1]] to see the watch.

We checked it before placing it on the market, on Monday we can check when was the last service.

Perfect. I'm thinking about coming to [by I land 1] to see the watch and if I like it, I will buy it. The are no scratches, dips or marks on the watch right? And the crocodile rim is in good condition?

17.12.2017

No scratches and crocodile strap new. Let me know in advance if tou'll Think to come.

As we hav some people interested in it.

I will come and buy the watch. But first I need to know about the service on the watch. So when you find out I will see when I can come to [by i [land 1]] :)

Ok cash, on Monday I'll answer you about the service

Perfect. I can come next week then.

Ok

18.12.2017

Did you find out about the service?

We don't have the date of the service, we checked it before placing it on the market and it works properly.

Pls note as written in the advertise there is the authenticity certificate

Made by AP in January 2015

I can transfer so you have the money before I come Thursday

Ankenævnet for Forsikring

19.

94820

Up to you below bank details

...

Can you have it ready for Thursday? :)

If you pay with trusted checkout we have to ship

Can I call? I will wire 13000 € and bring the rest in cash. Okay? I will transfer now.
Can you sent me the account number. I will make an express wire.

... give me 15 mins

Okay, I'll call in 15 min :)

I'll write you when I'm free
Free

19.12.2017

Hi [klageren], it's ok the transfer? Have a nice evening

Hi

I will bring cash to make sure I have payment. I'll bring full amount in €. I will land at the airport around 10.15 AM. Have a nice evening :)

Ok, send me a message when you'll be in [by i [land 1]] or call me

I'll call you when I land. :)"

Af flybillet fremgår bl.a.:

"Flybooking. Order number ...
Fra: [by i Danmark] til [by i [land 1]]
Dato: Thu 21 Dec 2017
Tid: 08:25-10:30
Fra [by i [land 1]] til [by i Danmark]
Dato: Thu 21 Dec 2017
Tid: 18:15-20:20
Passagerer: [klageren]"

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og det [land 2] politi fremgår bl.a.:

"dimecres, 22 / maig / 2019 07:28

...

Dear ...

I sincerely appreciate your assistance in this matter.

If possible, I would like to receive the video surveillance from the 16th of May from approximately 14.45 to 15.15 as I believe it has captured the robbery from all angles. I am confident that my in-

Ankenævnet for Forsikring

20.

94820

insurance company will find it useful for insurance coverage purposes. It is also my hope that you, the Spanish police, will go through the video surveillance as I truly believe you will be able to identify the perpetrators.

I am not sure on the rules on passing on video surveillance to a private person like me, but then I kindly ask you to consider sending it directly to my insurance company or to the Danish police.

Could you please let me know if any of the options are possible?

Thank you very much in advance,

Kindest regards

[klageren]

...

Den 24. maj 2019 kl. 07.23

...

Dear Sir,

I have checked Googlemaps and I have seen there is indeed a 360° vision camera at the corner of

...

At the moment it is uncertain if the camera films properly, if it does from all angles, etc.

In order to find this out, I have forwarded your email to the Unit Research Team of this Police station who will be responsible for doing the steps they deem necessary and possible.

As regards having a copy of the potential CCTV footage, according to the Spanish Data Protection Act 15/1999 the police cannot share that sort of footage with anyone else than a Spanish judge who would require to do so.

If you are covered by an insurance, the company cannot deny your indemnity because they don't have CCTV footage.

Finally, due to the huge amount of work we have do not expect to hear from us unless there are significant good news about your case."

Af erstatningscertifikat fremgår bl.a.:

"Nous attestons que votre montre Audemars Piguet portant
We hereby certify that your watch Audemars Piguet bearing

Numéro de référence ...

Reference number

Numéro de mouvement ...

Movement number

Calibre 3120

Calibre

Ankenævnet for Forsikring

21.

94820

Numéro de série ...
Serial number

a été fabriquée dans nos ateliers avec les matériaux les plus nobles.
was manufactured in our workshops with the noblest materials.

...
Jan. 2015"

Af skærbillede af salgsannoncen fremgår bl.a.:

"Sælger: [urhandel]
...
Værk: Automatisk
Kassemateriale: Rosa guld
Materiale lænke/rem: Krokodilleskind
År: 2013
Stand: 1 (perfekt stand). Med boks. Med papirer.
Sted: [land 1], ...
Pris: 18.300 € (= 138.274 kr.)"

Af e-mailkorrespondance mellem urhandel, privat sælger og klageren fremgår bl.a.:

"venerdì 2 agosto 2019, 10:15

Dear [navn på privat sælger]/[urhandel]

I appreciate your help in this matter.

My insurance company has informed me, that my watch is from 2006 and not 2013 as I thought and listed in the advertisement when I bought the watch (see attached picture)? I called Audemars Piquet to double check and they confirmed this as well. I was under the impression that the watch was from 2013. Again, this is not a big deal to me personally, as I loved the watch and its condition, but appreciate if you can clarify.

Also my insurance company is requesting a written acknowledgement/proof of purchase that I bought the watch from your shop in December 2017 even though I have provided them orally with this information. I think it would help tremendously if you can confirm in writing that I purchased the watch from you/[urhandel] in December 2017 and, if possible, also provide other documentation supporting the fact that it is a genuine AP watch matching the authenticity and exclusivity certificate, I was given together with the watch box. and documentation that the watch went through some sort of service check as I was told before buying the watch. I am not doubting this in any way, as I checked it myself in [by i Land 1], but this is something the insurance company has put great emphasis on.

...

Sent: 2. august 2019 10:33

...

Ankenævnet for Forsikring

22.

94820

Dear [klageren],

I forward your email to [navn på privat sælger] as he was the owner of the watch, he left it in our shop for servicing and placing on the market in his name, in Italy is called 'conto vendita'.

He asked us to make the transaction in our shop for safety of both of you.

He will answer to your questions.

Kind regards

[urhandel]

...

Sent: 3. august 2019 12:22

...

Dear [klageren],

regarding to our trade I confirm that in december 2017 I sold My original AP in rose gold to you for an amount of 18.300 euro.

we made the transaction in the shop [urhandel] where I left it to be sold in my name.

I made the service of it and payied the invoice in attach in the day we met for doing the deal.

Regarding to the date of production of it 2006 and the day that it was immatriculated 2015, I don't know, but often the watches stays unsold for a lot of time.

Hoping to have satisfied all of your doubts, I wish you all the best

Kind regards

[navn på privat sælger]"

Af faktura for service fra urhandlen fremgår bl.a.:

"Acontrino n. 01 del 21/12/2017

Spett.le: [navn på privat sælger]

Descrizione: Riparazione orologio Audemars Piguet ...

Quantita: 1

Importo Complessivo: € 737,71

...

Importo totale: € 900,00"

Af selskabets brev af 11/11 2019 til klageren fremgår bl.a. følgende:

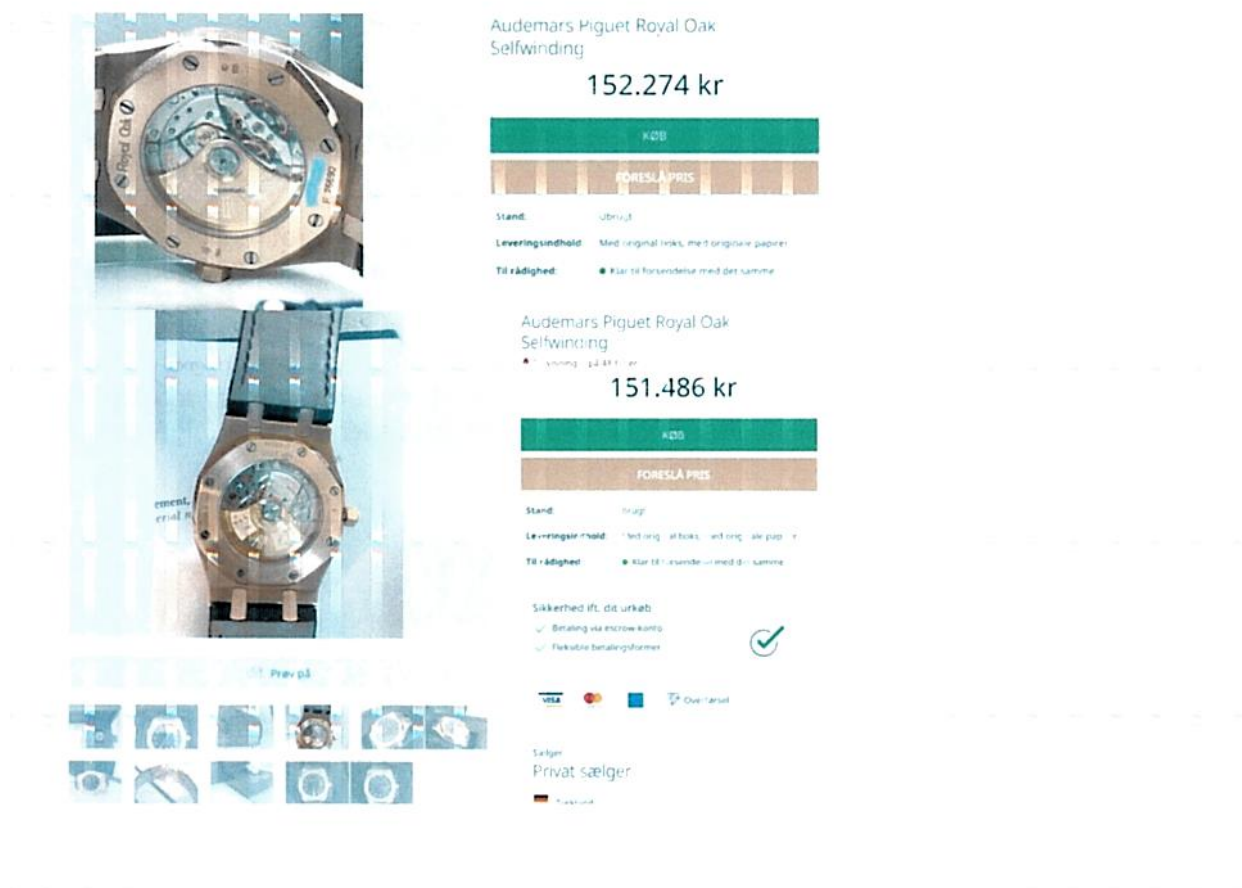
"Bekræftelse på urets serienummer fra bagsiden af uret ville kunne bekræfte, at uret har samme serienummer, som fremgår af erstatningscertifikatet. Når der er tale om brugte ure særligt i den-

Ankenævnet for Forsikring

23.

94820

ne høje prisklasse finder vi det afgørende, at man sikrer sig at uret er ægte og stemmer med papirerne i kassen samt at dette dokumenteres. Se eksempel fra andre salg af ure:



Nævnet har fået forelagt fotos, hvor klageren bærer uret ved forskellige lejligheder, skærmbilleder af den oprindelige salgsannonce fra urhandleren sammen med metadata, der viser datoen den 16/12 2017 kl. 22:11, fotos af uret i urkassen sammen med metadata, der viser datoen den 21/12 2017 kl. 15:11, foto af urkassen sammen med erstatningscertifikatet med metadata, der viser datoen den 23/5 2019 kl. 18:15 og placering på klagerens hjemmeadresse, et foto af et overvågningskamera på gadehjørnet ved siden af gadedøren, hvor røveriet fandt sted og fotos af klagerens håndled med kradsemærker fra røveriet. Nævnet har også fået forelagt fotos af politirapporten skrevet på land 2s sprog, hvoraf datoen 16/5 2019 samt tidspunkterne 18:48, 19:10 og 19:11 fremgår.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22. Forhold i skadetilfælde

...

22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 16/5 2019 kl. 15:42, at han samme dag kl. ca. 15:00 havde fået stjålet sit ur af mærket Audemars Piquet ved et overfald i [land 2] ude foran gadedøren til sin vens lejlighed. Klageren har oplyst, at han købte uret kontant i [land 1] den 21/12 2017 for 18.300 euro. Det fremgår af sagens materiale, at klagerens sag efter anmeldelsen blev udtaget til nærmere undersøgelse hos selskabet, som i brev af 21. maj 2019 bad klageren om flere oplysninger, herunder oplysninger om politianmeldelse, kontaktoplysninger på vidner og klagerens ven i [land 2], fotos af ur, urkasse, certifikat og original kvittering på køb af uret, samt dokumentation for at han havde lånt og tilbagebetalt 60.000 kr. af sin ven til køb af uret. Klageren fremsendte herefter e-mail til selskabet med kopi af politirapport, e-mailkorrespondance med det ... politi, fotos af uret, urkassen, urcertifikat og rifter på sin arm efter røveriet, foto af et videoovervågningskamera ved overfaldsstedet, fotos hvor klageren havde uret på, kopi af korrespondance med urhandel i perioden 11/12 2017 – 20/12 2017 og flybilletter tur-retur til [land 1] den 21/12 2017, hvor klageren købte uret. Klager fremsendte senere fotos af urcertifikatet og urkassen, hvor der også fremgik metadata fra klagerens telefon. Selskabet bad i brev af 24/6 2019 om yderligere oplysninger, herunder alderen på uret og fotos af uret, hvor bagsiden og serienummeret fremgik, samt oplysninger om hvorvidt klageren havde fået uret serviceret eller

undersøgt for ægthed i Danmark. Dette svarede klageren benægtende på i e-mail af 27/6 2019, hvor han desuden oplyste at uret ifølge salgsannoncen var produceret i 2013 og henviste selskabet til urhandlens kontaktperson for internationale kunder for fotos af urets bagside. I e-mail til selskabet af 27/6 2019 oplyste klageren blandt andet, at han ikke kunne dokumentere lånet af de 60.000 kr. fra sin ven, da alt var foregået kontant, og at venen ikke ønskede at udlevere sine kontaktoplysninger. Der foregik derefter yderligere korrespondance mellem klageren og selskabet og i e-mail af 31/6 2019 oplyste selskabet til klageren, at de havde været i kontakt med Audemars Piquet, der havde oplyst at uret, der fremgik af certifikatet, var solgt første gang i 2006 - og ikke i 2013, som klageren tidligere havde oplyst. I e-mail af 5/8 2019 til selskabet oplyste klageren blandt andet, at han havde meldt uret stjålet hos Audemars Piquet, og vedlagde korrespondance med urhandleren og en privat sælger (der havde solgt uret gennem urhandleren, som klageren havde købt uret hos), som han havde kontaktet for en forklaring på urets alder og skriftlig bekræftelse på købet af uret. I samme e-mail vedhæftede klageren en faktura for service på uret af 21/12 2017.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler 136.739,61 kr. i erstatning for uret. Han har blandt andet anført, at "Selskabet mener ikke urets værdi er dokumenteret, til trods for urmager kan anerkende beløbet og salget. Der findes andre ure på markedet, som har tilsvarende pris eller højere. Der er fremsendt certifikat, billeder, kvittering på service af originalt ur og i det hele taget er der fremsendt korrespondance mellem urmager og forsikringstager inden forsikringstager rejser til udlandet og køber uret. Hertil er naturligvis dokumenteret billetter afrejsen og billeder, hvor forsikringstager har ur på i flere lokationer. Der er med andre ord ikke nogen grund til at betvivle ejerskabet og værdien af uret, da dette er rigeligt dokumenteret". Klageren har videre anført, at han har dokumenteret røveriet af uret i form af politirapport og billeder af rifter på armen, hvor uret sad. Klageren har i øvrigt udtrykt kritik af, at selskabet ikke har kontaktet det [land 2] politi vedrørende mulige optagelser fra et overvågningskamera og ikke har kontaktet vidnet til røveriet, samt udtryk ærgrelse over at selskabet har givet klageren korte svarfrister og selskabets sagsbehandling i det hele taget. Klageren har blandt andet anført, at "selskabet har til dato modtaget al information som kræves, jf. betingelserne. Herudover er der

tilgået selskabet oplysninger om vidner, videoovervågning og kontaktoplysninger til Politiet i [land 2]. Alligevel formår selskabet at afvise skadebegivenheden med, at de ikke mener det er fundet sted. Dette til trods for, at de hverken har villet kontakte vidner, politi, undersøgt videoovervågning eller snakket med urmager, som har solgt uret. Der er i alle tidligere indsigelser indgivet de oplysninger et selskab kan kræve jf. FAL §22 og der er sågar fremsendt yderligere oplysninger i form af kontaktoplysninger til vidner, politi m.fl. Dette har selskabet ikke ønsket at gøre yderligere ved. Alene herfor kan selskabets afvisning ikke tages til følge".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav. Selskabet har blandt andet anført, at "Alka Forsikring må i det hele fastholde den trufne afgørelse, idet der ikke foreligger nogen dokumentation for urets ægthed, da det originale certifikat mangler. Der foreligger alene et erstatningscertifikat med et serienummer tilhørende et ur produceret og solgt 7 år før det ur som klager skulle have købt, er produceret/solgt. Der foreligger i øvrigt ingen oplysninger om hvor erstatnings certifikatet stammer fra. Serienummeret på uret er ikke oplyst og kan ikke oplyses, idet der ikke - som det ellers er kutyme ved handel med så dyre ure (se fotos i skadekonsulentens brev af 11. november 2019) - foreligger fotos af urets bagside. Der foreligger ingen dokumentation for hverken køb eller betaling af uret. Trods en købesum på 140.000 kr. har klager ikke en kvittering på købet. Hverken klager som køber eller sælger af uret har henholdsvis hævet beløbet i banken eller indsat beløbet i banken eller kan på anden måde redegøre for/dokumentere transaktionen". Selskabet har videre anført, at "Det fremgår tydeligt af de gældende forsikringsbetingelsers afsnit om dokumentation, at for at få erstatning skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan kun være med til at sandsynliggøre et krav, men er ikke dokumentation. For smykker kræves original kvittering/originalt certifikat og for meget dyre ure, som det aktuelle må et originalt certifikat antages at være et krav. Et erstatningscertifikat - som blot bekræfter, at Audemars Piquet på et tidspunkt (endda 7 år før klagers ur efter det oplyste blev solgt første gang) har solgt et ur med det pågældende serie-nummer er ikke på nogen måde dokumentation for klagers ur". Selskabet har i øvrigt anført, at den fremlagte fak-

Ankenævnet for Forsikring

27.

94820

tura for service af uret er udfærdiget på en Mac Computer, halvanden time før klager henvendte sig skriftligt til sælgeren af uret for at bede om hjælp til at bekræfte urets ægthed, at klageren har skiftet forklaring på, hvem sælgeren af uret var og på, hvordan han tilbagebetalte lånet til køb af uret.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende usikre grundlag ikke har bevist, at han har fået stjålet et ur, der er identisk med det ur, som fremgår af erstatningscertifikatet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at erstatningscertifikatet bærer et serienummer fra et ur, der blev solgt den 15/11 2006, og at det fremgår af salgsannoncen for det ur, klageren oplyser at have købt, at uret er fra 2013.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for ægtheden af uret i form af f.eks. et foto af uret, hvoraf urets serienummer fremgår, således at uret kunne sammenholdes med erstatningscertifikatet.

Nævnet har endeligt lagt vægt på, at køberen - på trods af den betragtelige kontant erlagte købesum - ikke har kunnet fremvise en købskvittering for uret.

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

Nævnet finder dog at måtte lægge til grund, at klageren ved det anmeldte røveri i [land-2] har fået stjålet et ur af ukendt mærke. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skønsmæssigt skal udbetale 3000 kr. til klageren.

Ankenævnet for Forsikring

28.

94820

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal udbetale 3000 kr. til klageren med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings