

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i nr. 95431:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg. I klageskema af 21/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Erstatning efter knivrøveri hvor ur blev erstattet, men armbånd nægtet.

Klage over nægtet erstatning for et af smykkerne efter kniv røveri.

D. 16/10-2019 blev vi røvet med kniv og mistede et ur og et armbånd. Vi var i [land] på ferie rundt i [verdensdel], da vi en aften sad og spiste på en plads [navn] i [storby]. En mand kom over og satte sig ved os og spurte om vi talte engelsk. Han talte flydende engelsk som ikke er normalt i [land], og sagde pænt 'Hej' og gav hånden. Han spruttede om vi boede i nærheden og min kæreste svarede at vi boede nærliggende. Pludselig gik en anden person bag os, om bag den stensætning vi sad inden i og manden træk en kniv og sagde jeg skulle tage mit ur af. Jeg sad tættet og åbnede mit ur så han kunne tage det og han rakte selv ud og brækkede min kærestes armbånd af. Efter han tog genstandene sagde han at vi skulle gå. Så vi gik væk fra hvor vi sad og han blev siddende. Vi gik hurtigt af vejen hjem og mødte Politi efter ca. 10 min. hvor vi bad om hjælp. Vi blev kørt til Politistationen, hvor vi anmeldte røveriet og blev afhørt i 6 timer.

Tryg har erstattet uret men vil ikke dække erstatningen af armbåndet. Vi har specialforsikring på smykker som dækker f.eks. bortkomst. (bilag Tryg Forsikrings police).

Kurators konklusion er at armbåndet ikke kan tvinges ned over hånden, selv om vi flere gange har forklaret at armbåndet blev brækket af.

Tryg's klage afdeling blev informeret om sagen hvor vi udtrykker vores utilfredshed med afslutningen af sagen, da vi finder kurators konklusion af hændelsesforløbet fejlfortolket og misvisende.

Tryg's klage afdeling meddeler de ikke er oplyst i sagen, men fastholder afgørelsen. Efter lange korrespondancer finder Tryg's klage afdeling tvivlende og ubegrundede konklusioner som kræver dokumentation for oprigtighed fra Tryg, om f.eks. hans egen personlige vurdering af om det er

Ankenævnet for Forsikring

2.

95431

muligt at få armbåndet af er. Hvilke undersøgelser kan dokumentere at der ikke er tale om et ægte Cartier armbånd.

Samt et bevis for at Guldsmed [navn] "forudsatte" vores oplysninger om et ægte armbånd til vurdering af vurderingsbeviset.

Hvilket tydeligt beskrives i Vurderingsbeviset 'Eksisterende Love Bracelet Isat Diamanter'.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for armbånd."

Billede af Cartier "Love Bracelet" taget i april 2019 af klager i forbindelse med vurdering hos guldsmed:



Selskabet har i brev af 4/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse med klageskema fra [klageren], herefter benævnt klager.

Twisten vedrører vores afvisning af et Cartier Love Bracelet med henvisning til, at vi ikke finder det bevist, at armbåndet er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager tegnede en indboforsikring d. 1. november 2017 og d. 25. september 2019 blev udvidet med en særlig dækning på et smykke på 387.000 kr. og på et ur på 40.000 kr.

Forsikringen er tegnet under betingelser 1211.

Sagsgennemgang

Vi modtog klagers skriftlige anmeldelse d. 17. oktober 2019 og af denne fremgik det, at klager og hans kæreste havde været udsat for et knivrøveri under en ferie i [by], [land] og at de havde fået stjålet et Cartier Love Bracelet samt et Breitling ur.

Armbåndet havde en værdi af ca. 250.000 kr. og uret en værdi af ca. 40.000 kr. På grund af beløbs størrelse blev sagen sendt til nærmere undersøgelse hos vores skadeskonsulenter. Skadeskonsulenten talte med klager og hans kæreste d. 6. november 2019 og aftalte, at hun ville fremsende en mail med nogle spørgsmål, samt samtykke til indhentelse af oplysninger fra tidligere selskab. Vi bad om at få tilsendt fotos, hvor klager og hans kæreste havde uret/armbåndet på, samt oplyse hvor armbåndet var købt.

Den 5. december 2019 meddelte vi klager, at vi ikke ville anerkende erstatningspligten for armbåndet, da vi ikke fandt sandsynligt, at det var stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Armbåndet er en fast lænke, som er tilpasset håndleddet og som låses med en skrue i hver side. Det er således ikke muligt at tage armbåndet af, uden at løsne skruerne.

Under samtalerne med vores konsulent havde klager oplyst, at han og hans kæreste sad på en bæk, da en engelsktalende mand kom hen til dem. Pludselig havde han trukket en kniv og havde taget klagers kærestes armbånd af og klager havde selv valgt, at åbne sit ur, så overfaldsmanden også kunne tage dette af. Overfaldsmanden blev siddende på bænken og det var klager og hans kæreste, som forlod stedet.

Armbåndet var et klagers kæreste havde arvet efter sin ... 1-2 år tidligere. Det var ubrugt, da klagers kæreste arvede det, men hun vidste ikke hvor eller hvornår det var købt og havde heller ikke modtaget købsbevis eller certifikat i forbindelse med modtagelse af armbåndet.

Vi undersøgte herefter armbåndet hos Cartier Client Relations Center, herefter benævnt C, hvor vi fremsendte fotos af armbåndet og ligeledes talte med dem telefonisk. De oplyste, at der var tale om en armbånd af ældre dato, men at det ikke var muligt at oplyse, hvor eller hvornår det var købt. Armbåndet passede til den størrelse arm, der sås på de fremsendte fotos. De oplyste endvidere, at armbåndet blev låst med en skrue i hver side og at det ikke var muligt, at tvinge armbåndet af med hænderne og ej heller muligt, at brække skruerne af med hænderne.

'I forbindelse med undersøgelse af Cartier Love bracelet, har Tryk kontaktet Cartier. Da den fysiske butik først åbner i Danmark den 12. december 2019 har vi i stedet haft telefonisk kontakt til [navn] fra Cartier Client Relations Center - telefon nr. [nummer]. Hun kunne, ud fra de fremsendte fotos, oplyse at der var tale om et armbånd af ældre dato, men det var umuligt at se, hvor eller hvornår det var købt. Armbåndet passede i størrelsen til den arm, hun så. Hun forklarede, at armbåndet var af 18 karat guld, og at der isat to skruer som låste armbåndet til armen. Hun oplyste, at det ikke var muligt at tvinge armbåndet af armen ved brug af hænder, ligesom det heller ikke ville gå i stykker - hun sagde igen, at der var tale om et smykke af 18 karat guld.'

Ved første samtale oplyste klager, at han ikke vidste, hvor han havde været forsikret tidligere og at han ikke var sikker på, at han overhovedet havde haft en tyveriforsikring. På baggrund af det indhentede samtykke, søgte vi i andre selskaber og fik her oplyst, at klager havde været forsikret i [selskab] og at der var anmeldt skader på indboforsikringen i 2014 og 2015.

Klager havde stadig en båd forsikret i [selskab]. Ved anden samtale blev klager foreholdt disse oplysninger og klager ændrede nu forklaring til, at han havde været forsikret mange forskellige steder i sit voksne liv. Klager og hans kæreste blev ligeledes foreholdt oplysningerne fra C omkring, at det ikke var muligt at vride armbåndet af hånden. Klagers kæreste bekræftede, at hun havde haft armbåndet på ved røveriet og at hun altid bar det på højre hånd. Hun blev spurgt til de nærmere omstændigheder ved røveriet, hvortil hun svarede, at det gik hurtigt. Hun havde ingen sår eller mærker efter røveriet og begge oplyste igen, at de var overbeviste om, at armbåndet var brækket af.

Med udgangspunkt i udtalelsen fra C, fandt vi det ikke sandsynligt, at klagers kærestes armbånd var blevet stjålet ved røveriet og vi meddelte derfor, at vi udelukkende ville anerkende erstatningspligten for klagers ur.

Den 9. december 2019 kontaktede klager Kvalitetsafdelingen og oplyste, at han ikke kunne forstå, at vi anerkendte erstatningspligten for uret og ikke armbåndet.

Kvalitetsafdelingen svarede på klagen d. 17. december 2020 og oplyste, at klagers henvendelse ikke gav anledning til at ændre afgørelsen og at vi lagde vægt på, at armbåndet blev skruet fast på hånden, hvorfor vi ikke fandt det sandsynligt, at overfaldsmanden bare kunne tage det af klagers kærestes arm og ej heller, at overfaldsmanden kunne have brækket det af.

Klager vendte tilbage primo januar 2020 og stillede sig uforstående overfor, at vi anerkendte tyveri af klagers ur, når vi ikke ville dække armbåndet og henviste i den forbindelse til en korrespondance, de havde haft med C.

Vi meddelte klager, at vi ikke fandt anledning til at tro, at de ikke havde været udsat for et røveri, hvor klager havde fået stjålet sit ur, men i modsætning til armbåndet, så kunne uret åbnes og at klager rent faktisk havde oplyst, at han selv åbnede uret. Vi bad klager fremsende korrespondancen med C, hvorefter vi ville tage stilling til, om det gav anledning til at ændre afgørelsen.

Klagers korrespondance med C gav heller ikke anledning til at ændre afgørelsen og d. 27. april 2020 meddelte vi klager, at vi fastholdt afgørelsen. I den endelige afgørelse lagde vi bl.a. vægt på, at der var afgivet vekslende forklaringer i forhold til armbåndet og at det var vores overbevisning, at hvis armbåndet var tvunget af klagers kærestes arm med en sådan kraft, at det var gået i stykker, så ville det dels have efterladt mærker på klagers kærestes arm og at tyveriet ikke ville have foregået så roligt, som klager gav udtryk for i anmeldelsen og telefonsamtalerne. Endvidere stillede vi os tvivlende overfor ægtheden af armbåndet og om klagers kæreste overhovedet havde haft armbåndet på under ferien til [land]. Vi opfordrede derfor klager til at medsende fotos fra ferien, hvor man kunne se armbåndet, hvis han indbragte sagen for nævnet.

Konklusion

Indledningsvis skal vi oplyse, at vi ikke har fundet anledning til at tro, at klager ikke har været udsat for et røveri d. 16. oktober 2019, hvilket også er årsagen til, at klager har fået udbetalt en erstatning på 33.331,00 kr. for uret. Vi har fået oversat politirapporten og af denne fremgår det, at klager havde været udsat for et røveri.

Vi finder det dog ikke sandsynligt, at klagers kæreste ved samme lejlighed fik stjålet sit armbånd. Der er tale, om et fast armbånd, som sidder meget tæt til håndleddet og som er fastgjort med en

skrue i hver side, således, at der skal benyttes en dertilhørende skruetrækker til at åbne armbåndet med, før man kan tage det af.

Endvidere finder vi det bemærkelsesværdigt, at klager umiddelbart inden ferien ændrede forsikringen og tilføjede en særskilt dækning for armbåndet. Dækningen ville under alle omstændigheder ikke have fundet anvendelse i den aktuelle sag, men hvis klagers kæreste har haft armbåndet i 1-2 år og vi kan konstatere, at de har været samboende i alt den tid, de har været forsikret hos os (siden 2017), så stiller vi os undrende overfor, at dækningen tilføjes lige umiddelbart inden rejsen.

Inden tegning af tilvalgsdækningen har klaget fået armbåndet vurderet hos smykkeforretningen [navn], herefter benævnt D. Det er ikke en forretning som forhandler så eksklusive smykker og vi undrer os ligeledes over, at valget faldt lige netop på den forretning.

Vi har senere i forløbet erfaret, at D ikke tager stilling til, hvorvidt smykket er ægte eller ej og at de som standard går ud fra, at det indleveret smykke er ægte.

Oplysningerne omkring armbåndet og det manglende købsbevis/certifikat gør, at vi ligeledes, at vi ikke finder det dokumenteret, at armbåndet er ægte.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke finder det sandsynligt, at klagers kæreste fik stjålet sit armbånd d. 16. oktober 2019 i [by], [land]."

Klageren har i mail af 25/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ved alle korrespondancer med Tryg har vi haft samme forklaring, hvorimod Tryg gemmer dokumentation, laver ubegrundede konklusioner og manipulerer udtagelser.

Tryg ignorerer faktiske beviser og bygger deres egne historier om hvordan røveriet bør have foregået, hvilket er vildledende og ukorrekt. Vi påtaler Tryg's vanvittige historier om at der bør være tumult/kamp under kniv røveriet er pure opspind, og fri fantasi når nu Politianmeldelse, skadesanmeldelse og telefonsamtaler har samme beretning.

Tryg kan på ingen måde dokumentere at der er blev afgivet vekslende forklaringer i sagen vedrørende armbåndet, da vi nu har været i kontakt med 3 forskellige kvalitetskonsulenter på 11 måneder, som ikke forholder sig til selve sagen men påtaler tidligere kvalitetskonsulenters forretnings af sagen.

Tryg-medarbejder [navn 2] spørger i konklusionen til hvorfor valg af Guldsmed [navn].

Guldsmed [navn] er en af Danmarks bedste og mest anerkendte guldsmede og alle vores smykker er vurderet hos ham og vurderingsbevis og billeder er vedlagt ved tegning af forsikringen særlig dækning.

Vi gør herved Ankenævnet opmærksom på urigtige og falske udtagelser fra Tryg's kvalitetskonsulenter.

I konklusionen fra Tryg skriver Tryg-medarbejder [navn 2]: *'Vi har senere i forløbet erfaret, at Guldsmed [navn] ikke tager stilling til om armbåndet er ægte eller ej og at de som standard går ud*

Ankenævnet for Forsikring

6.

95431

fra at det indleverede smykke er ægte. I Rapporten udtaler Guldsmed [navn] d.13/3 – De vurderede at der var tale om et ægte.

Vi påtaler også at Tryg har kontaktet [navn 1] fra Cartier Client Relations og fået vurderet de fremsendte billeder. Hun oplyste Tryg at der var tale om et armbånd af ældre dato.

Vi stiller os undrende overfor at Tryg ikke anerkender vores dokumentation fra Cartier og ændrer holdningen i Trygs afgørelse, hvor [navn 2] fra Cartier Client Relations Center fortæller at hvis man bruger vold ved denne model Love Bracelet kan risikoen være at det brækker da armbåndet består af to halvdele.

Trygs kvalitetskonsulent [navn] fortæller i telefonsamtale 1. 'Jeg har ikke smykker til 250.000kr, Jeg havde godt kunnet se umiddelbart på billederne det lignede der var nogle små skruer.'

Det er på ingen måde seriøst at Trygs kvalitetskonsulent selv vurderer ægtheden af vores armbånd, som de skriver i rapporten - som vi ikke er blevet forevist før nu - og som vi stiller stor mistillid til 'et originalt armbånd, som set i Cartier København'.

Hvorfor laver Tryg en useriøs og falsk rapport, når [navn 1] har vurderet det ægte og en ældre model. Cartier har siden 1970 ændret deres designs, låse og inskriptioner med tiden på Love Bracelet serien. Vedlægger et eksempel fra Lauritz som giver evigt garanti på varens ægthed, og som stemmer overens i opstillingen af serienummer og inskription med det fremsendte i vores skadesag.

Tryg-medarbejder [navn] skriver endvidere det er bemærkelsesværdigt at klager umiddelbart inden ferien ændrede forsikring og tilføjede en særskilt dækning for armbåndet. Det er ikke korrekt, vi har fra d.26/4-19 haft alle vores smykker forsikret i Tryg.

Hvilket er specificeret i den første telefonsamtale med Tryg-medarbejder [navn], hvor jeg forklarer, at den forsikring vi har haft siden d.26/4-19. var dækningsløs pga. krav om hjemmealarm. Det var den første sælger der fortalte os at dækningen ikke krævede hjemmealarm og at vores penge-skab var nok.

Vi kontaktede Tryg-medarbejder [navn] med spørgsmål til rejseforsikringen, og at han fortalte at kravet om hjemmealarm var gældende ifølge policen. Så [navn] ændrede forsikringen og solgte os tilvalgsdækning. Se e-mail (bilag 7.) Det vil dække bortkomst, beskadigelse og tyveri- For både Cartier armbånd og dit ur.

Men husk på at vi fik forsikret alle smykkerne og uret med særlig dækning

Hvis Tryg vil udvise troværdighed skal dokumentation fremskaffes for:

Samtale med [navn] hos Cartier

Samtale med Cartier

Samtale med Guldsmed

Samtale med Tryg-medarbejder [navn]

Konklusion

Vores krav til erstatning bygger på dokumentation fra henholdsvis Politirapporten som belyser at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og vurderingsbeviset som beviser ejerskab og værdi af armbåndet.

Vi gør krav på at få erstattet armbåndet ligesom vi fik med uret, da de er mistet ved samme røveri."

Selskabet har i mail af 15/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået klagers kommentarer og har ikke fundet anledning til at ændre afgørelsen. Vi har ikke stillet spørgsmålstejn ved klagers anmeldelse af overfald/røveri, hvilket er årsagen til, at vi har udbetalt erstatning for det ur, klager fik stjålet. Vi finder det dog ikke sandsynliggjort, at klagers kæreste ved samme lejlighed fik stjålet sit armbånd, idet det ikke er muligt at hive/vride armbåndet af armen - et armbånd som sidder helt tæt til håndledet og er fast i modsætning til fx. en kæde eller et løst armbånd, som kan hives/vrides af hånden. Vi må i den forbindelse henlede nævnets opmærksomhed på, at klagers kæreste ikke havde mærker eller rifter på håndledet efter episoden.

Vi har ikke optagelser af samtalerne med Guldsmed [navn] eller Cartier, men der er tale om noter foretaget umiddelbart efter samtalerne. Vi må igen gøre nævnet opmærksomme på, at Guldsmed [navn] ikke vurderer ægtheden af smykket, men går ud fra, at deres kunder (selvfølgelig) medbringer ægte smykker. For så vidt angår ægtheden af armbåndet, må vi blot henvise til, at Cartier København ikke kan finde det pågældende serienummer i deres database og at serienummeret for Love Bracelet er sammensat på en helt anden måde.

På baggrund af ovenstående fastholdes vores afgørelse i sagen."

Til dette har klageren i mail af 4/10 2020 bl.a. anført:

"Vi har dokumenteret vores forklaring om hændelsesforløbet, og Tryg har ingen dokumentation til at understøtte deres afvisning af erstatningspligten på armbåndet.

Vi har gennemgået vores billeder og må igen venligst bede Tryg-medarbejder [navn] gennemgå Telefonsamtale 1. med Tryg-medarbejder (navn 1), hvor vi tydeligt forklare at der var mærker. Ligeledes må vi venligst bedes Tryg-medarbejder (navn 2) gennemgå Telefonsamtale 2 med Tryg-medarbejder (navn 1).

I Telefonsamtale 2. bekræfter Tryg-medarbejder (navn 1):

'De (Cartier) skrev jo til mig derovre, Det var et at en ældre årgang, Det kunne de godt se, ud fra hvordan modellen var og sådanne noget. ([klager] siger: på grund af de to skruer?) Nej, Det er størrelsen på det, simpelthen bredden på det også, og antal sten der er i, det ændrer sig sådanne lidt løbende hvor meget der er. Lige præcis denne model som de så derovre, Jamen det var en... Det passede jo med at det noget tid siden [klagers kæreste] har fået den og hendes ... også havde haft den noget tid.

[Navn 1] fra Guldsmed [navn] erindrer ikke en samtale med Tryg, og fortæller at hun ikke har vurderet armbåndet som Tryg beretter. [Navn 1] fra Guldsmed fortæller det er [Navn 2] fra Guldsmed, der har vurderet armbåndet og hun har underskrevet smykkevurderingen.

Hun skriver, at hun har talt med [Navn 2] fra Guldsmed og de har vurderet armbåndet ud fra den var tilstede og prisen er fastsat deraf.

Det er ikke troværdigt at Tryg uden dokumentation vurdere hvorvidt armbåndet kan ødelægges, efter som vi har dokumentation fra Cartier, at det er muligt det går i stykker ved brug af vold, da det er lavet af to halvdele.

Vi påtaler over for Nævnet at vi har dokumenteret og sandsynliggjort hændelsesforløbet og modbevist Trygs udtagelser og udokumenteret opdigt for at unddrage sig erstatningspligten.

Tryg har oprettet forsikringens policen og udregnet præmien på baggrund af smykkevurderingen som vi stadig kræver de erkender erstatningspligten for"

Hertil har selskabet i brev/mail af 23/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemlyttet de to samtaler.

Samtale 1. ca. 13.50 min inde i samtalen:

'Tryg Medarbejder (TM): Hvordan så K's (klagers kæreste) hånd ud bagefter? Er det en bestemt hånd, hun bærer armbåndet på?

Klager (FT): Ja, det er højre hånd. Der var ikke noget at se, vel (henvendt til K)? Nå okay, der var et lille mærke, men ikke noget sår eller noget.

TM: Hvordan har hun følt det, da hun har haft det (armbåndet) på? Har det været løst, så hun kunne krænge det af?

FT: Nej nej, det kan hun ikke.

TM: Hvordan tror du, tyven har fået det af? Tror du, at det er gået i stykker?

FT: Ja, det tror jeg. Jeg ved ikke, om gevindet er gået eller hvad, men han var hurtig til at tage det af.'

Derudover forklarer klager, at de først bliver kontaktet af en engelsktalende mand og dernæst kommer gerningsmanden hen til dem og truer dem med en kniv og beder dem udlevere alt.

Man kan i den forbindelse undre sig over, at de ikke er blevet frarøvet penge eller telefoner?

Ligeledes forklarer klager, om forløbet efter tyveriet, at det er klager og hans kæreste, der forlader pladsen og går alle mulige forskellige veje, før de til sidst møder nogle betjente, som kører dem til politistationen.

Samtale 2.

TM: Jeg har været i kontakt med Cartier i England og endte med at ringe til dem, da de troede, at det var mig, der havde mistet et armbånd. De oplyser, at der er tale om 18 karat guld og at det ikke bare går i stykker og ej heller kan vrides af.

FT: Okay?

Dernæst henvendt til K og forespurgt omkring hændelsesforløbet: Det går meget hurtigt og jeg tror, at han brugte begge hænder.

Det med rødt fremhævede i klagers kommentarer er korrekt, men det ændrer jo ikke på, at vores medarbejder starter ud med at oplyse, at hun har talt med Cartier i England.

I løbet af samtalen oplyser skadekonsulenten, at det er problematisk, at vi får oplyst fra producenten, at armbåndet ikke kan ødelægges og ej heller kan vrides fra hinanden. Endvidere spørger skadekonsulenten, om de efterfølgende har haft kontakt til politiet og spurgt, om genstandene er blevet fundet? Det havde de ikke.

Vi må fastholde vores afgørelse med, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at det pågældende armbånd er blevet stjålet. Vi forekommer os mærkværdigt dels, at tyvene ikke har stjålet andet og hvis armbåndet var gået i stykker, er det vores opfattelse, at klager og hans kæreste havde bemærket det, idet skruerne højst sandsynligt var faldet ud.

Vi er klar over, at man kan være i chok efter sådan en oplevelse og derfor måske ikke tænker helt rationelt, men klagers forklaringer finder vi ikke sandsynlige og sammenholdt med, at vi fra producenten får oplyst, at det ikke bare går i stykker eller kan vrides af, fastholder vi afgørelsen."

Heroverfor har klageren i mail af 12/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det er meget godt at telefonsamtalerne er blevet lyttet til af Tryg, men teksten som bliver taget ud af kontekst giver ingen mening i sagen.

Tryg-medarbejder [navn 2] glemte f.eks. at skrive at [klagers samlelever] svarer: Hmm... Det var bare hurtigt og der var kraft.

Som producenten, Cartier skriver i mail. (bilag 4)

'Hvis man bruger vold mod denne model Love Bracelet kan risikoen være at det brækker, da armbåndet består af to halvdele.'

Og (bilag) Cartier messenger: *'Please note, although gold is strong, I would not suggest our bracelets are indestructible.'*

Tryg skriver: *'Hvis armbåndet er gået i stykker.'*

Armbåndet gik i stykker, og det er ikke et tvivlsspørgsmål.

Trygs opfattelse af: *'at vi skulle bemærke at skuerne højest sandsynligt ville være faldet ud af armbåndet'*, er usandsynligt og pure opspind.

Eksempler som dette, er meget dumt formuleret, eftersom det skulle være en detalje vi skulle bemærke under et kniv røveri.

Politiet sagde de ville kontakte os hvis der kom nyt i sagen.

Røveren tog ur og armbånd. Det var det de kunne se.

Uden dokumentation er Trygs opfattelse af, og hvad der er højest sandsynligt noget værre vrøvl.

Trygs fabrikerede løgne stiller tvivl om Trygs morale til at forpligte sig til erstatningspligten.

KONKLUSION:

Vi har dokumenteret vores forklaringer som Tryg ikke finder sandsynlige, selvom at ingen af Trygs modargumentationer understøttes af dokumentation.

Vores krav på at få erstatning bygger på dokumentation, fra henholdsvis Politirapporten som belyser at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og [smykkebutik] vurderingsbevis som beviser ejerskab og værdi af armbåndet. Samt dokumentation der modsiger Trygs holdning til opfyldelse af bevisbyrden. Som vi med dokumentation har sandsynliggjort.

Vi gør krav på at få erstattet eller generhvervet armbåndet ligesom vi fik med uret, da de er mistet ved samme dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Bilag 1. [Smykkebutik] vurderingsbevis

Bilag 4. Cartier Client relations e-mail

Bilag 5. Lauritz.com

...

Bilag 10. [Smykkebutik] svar på vurdering"

Klageren har supplerende i brev af 22/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har kontaktet Cartier igen og fået svar på samtalen imellem skadeskonsulent Tryg-medarbejder [navn 1] fra Tryg og [navn] fra Cartier, som er samtalen Tryg bygger deres konklusioner på.

Tryg har løjet lige fra anmeldelsens start.

Ankenævnet for Forsikring

10.

95431

I telefonsamtale 2. med klager (klager og dennes samlever) fortæller tryg-medarbejder [navn 1] flere gange at hun fra samtalen med [navn medarbejder hos Cartier] har fået at vide at armbåndet ikke kan gå i stykker.

Dette er ikke rigtigt!

[Navn] fra Cartier kan godt huske samtalen med Trygs skadeskonsulent Tryg-medarbejder [navn 1] og fortæller at hun har forklaret Tryg-medarbejder [navn 1] at armbåndet godt kan brække. (Bilag 11)

I gennem hele skadeanmeldelsessagen, Trygs Klage afdeling og i klagesagen hos Ankenævnet gentager Tryg den samme konklusion som er bygget på en løgn!

Nu har vi fået en dokumenteret afklaring omkring at Trygs konklusioner er usande.

Cartier har forklaret Tryg at armbåndet godt kan brække. (Bilag 11)"

Selskabet har herefter i brev/mail af 1/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har uploadet transskribering af de to samtaler. Ift. det senest fremsendte fra klager, kan jeg oplyse, at vi naturligvis ikke oplyser andet end det, vi har fået oplyst fra Cartier. Det afgørende er, at det alt andet lige vil kræve en del kraft at få armbåndet af og som både klager og hans kæreste oplyser i 1. samtale, så var der ingen sår eller skrammer på kærestens hånd efterfølgende. Klager siger meget prompte nej og retter det så, da hans kæreste siger, at der var et lille mærke."

Klageren har supplerende i brev af 7/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Efter klager har dokumenteret at Tryg lyver og tilbageholder vigtige oplysninger om armbåndet siger tryg-medarbejder [navn 2] så at vi naturligvis ikke oplyser andet end det, vi har fået oplyst fra Cartier som igen ikke er korrekt. Tryg er blevet oplyst fra Cartier at armbåndet godt kan knække ved vold og det har klager nu bevist i konklusion 3 og Bilag 11.

Klager undres over at Tryg fortsætter med at lyve!

Ifølge seneste svar skriver Tryg at klager siger meget prompte nej, hvilket igen ikke er rigtigt. Transskription, samtale 1, side 4. Linje 8:

'K: Ja... der var ikke noget at se, vel? (kæreste siger noget). Hun siger, der var et lille mærke, men altså ikke noget sår eller noget.'

Mærket på armen er dokumenteret. Bilag 9. og konklusion.

Klager har læst Transskriptionen.

2 gange er der bevidst ændret på samtalen vedrørende uret.

Det er ikke tilfældigt, med gentagende ændringer!

Der bliver skrevet:

1. *'Så åbner han uret'* Samtale 1, side 2, linje 4 (nede fra)

2. *'han åbner uret op'* Samtale 2, side 2, linje 33

Der blev sagt og skulle stå:

1. *'Du siger jo til mig, du åbner ligesom uret op'*

2. *'Så åbner jeg selv uret, og så tager han uret af mig'*

KONKLUSION:

Vi påtaler overfor Nævnet at vi har sandsynliggjort hændelsesforløbet. Vores krav på at få erstatning er dokumenteret og den sidste e-mail fra Cartier (bilag 11) belyser at vi har løftet bevisbyrden og kræver at Tryg erkender erstatningspligten.

Ankenævnet for Forsikring

11.

95431

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget skadeanmeldelse, forsikringsbetingelser og transcript af 2 telefonsamtaler mellem klageren og Tryg. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af anmeldelse af 17/10 2019 til Tryg fremgår bl.a.:

"Beskriv skaden så detaljeret som muligt (maks 400 tegn).

Har været udsat for kniv-røveri på min ferie i [by], [land]. Røveren truede sig med kniv til at [klagers kæreste] fik sit Cartier armbånd tvunget af, og jeg selv fik taget mit Breitling af. Vi sad og spiste fast food på en offentlig plads, da en mand kom og satte sig ved siden af os, og truede os med kniv. En person gik også bag om os.

Beskriv de genstande som er skadet eller stjålet (maks 400 tegn).

Vi fik røvet, Cartier love bracelet og Breitling Chonomat ur."

Af udateret brev fra Tryg til klageren fremgår bl.a. følgende:

Afslutning af skadesag

I forbindelse med den anmeldte skade af 16. oktober 2019, er sagen nu undersøgt, og vi er kommet frem til en afgørelse og afslutning.

"Du, [klager] anmeldte den 17. oktober 2019, at du og din kæreste [navn], havde været udsat for et røveri i [land], [verdensdel]. I var blevet truet med en kniv af en ukendt mand, og frarøvet et Cartier love bracelet og et Breitling ur.

I forbindelse med gennemgang af sagen i Tryg forsikrings systemer fremgik det, at I havde fået ændret smykke dækning i løbet af 2019. Den 23. september 2019, er I i dialog med en forsikringsrådgiver omkring en særlig dækning på jeres indboforsikring. Der er inden der fremsendt en police, hvor der er et alarmkrav for dækning ved tyveri. Den seneste ændring var den 30. september, hvor I blev informeret om, at der var alarmkrav. Dette var I ikke klar over – I valgte derefter at sætte smykkedækningen ned til 300.000 kr. så alarmkravet forsvandt.

I forbindelse med undersøgelsen af sagen, afholdt vi et 1. telefonmøde, hvor både du og din kæreste [navn] deltog. I forklarede omkring overfaldet, at I havde siddet på en bænk, hvor I havde spist noget medbragt mad, da I var blevet antastet af en engelsktalende mand. Pludselig trak han en kniv og tog [kærestes] Cartier love bracelet af, og du valgte at åbne dit ur, så han også kunne tage dette. I forklarede, at manden blev ved jer, og at det var jer, som kort efter forlod stedet med jeres mad. I gik væk, og stillede jer ved nogle vagter i nærheden. Derfra gik I af ukendte veje væk fra stedet. I antastede derefter en politimand og blev kørt til en lokal politistation. Der blev I kortvarigt afhørt, og ført videre til en efterforskningsafdeling, hvor I blev afhørt i flere timer, inden I blev kørt hjem.

I forklarede, at [kæreste] havde arvet/fået armbåndet af sin ..., og at hun havde haft smykket i 1-2 år. Det var ubrugt fra ...'s side, det var ikke muligt for hende at fremskaffe købsbevis.

Forespurgt oplyste I, at [kæreste] ikke selv kunne vride eller tvinge armbåndet af og, at der skulle bruges en særlig Cartier skruetrækker for at løsne 2 skruer. I mente, at armbåndet måtte være gået i stykker i forbindelse med tyveriet.

Da det ikke fremgik af jeres indtegning i Tryg, blev I forespurgt til, hvor I tidligere havde været forsikret. [Klager] oplyste, ved 1. telefonmøde, at han ikke var sikker på om han nogensinde havde haft en tyveriforsikring. Han kunne ikke erindre, hvor han tidligere havde haft evt. andre forsikringer. Dette gav I samtykke til, at Tryg kunne undersøge. Undersøgelsen viste, at [klager] tidligere havde været forsikret i ..., og at han fortsat havde en båd forsikret. Der havde været 3 skader på indboforsikringen i 2014 – 2015. Der var ligeledes to skader på båden i henholdsvis 2016 og 2018.

I forbindelse med undersøgelse af Cartier Love bracelet, har Tryg kontaktet Cartier. Da den fysiske butik først åbner i Danmark den 12. december 2019 har vi i stedet haft telefonisk kontakt til [navn] fra Cartier Client Relations Center - telefon nr. xx. Hun kunne, ud fra de fremsendte fotos, oplyse at der var tale om et armbånd af ældre dato, men det var ikke muligt at se, hvor eller hvornår det var købt. Armbåndet passede i størrelsen til den arm, hun så. Hun forklarede, at armbåndet var af 18 karat guld, og at der isat to skruer som låste armbåndet til armen.

Hun oplyste, at det ikke var muligt at tvinge armbåndet af armen ved brug af hænder, ligesom det heller ikke ville gå i stykker – hun sagde igen, at der var tale om et smykke af 18 karat guld.

I forbindelse med behandling af skaden har Tryg ydermere fået oversat den fremsendte politirapport, hvoraf det fremgik, at I havde været udsat for et røveri. I havde fået stjålet Cartier Love Bracelet og et Breitling ur. Gerningsmanden var forsvundet i ukendt retning.

I forbindelse med 2. telefonmøde den 2. december 2019, blev I foreholdt ovenstående. Du, [klager] oplyste nu, at du havde haft mange forskellige forsikringsselskaber i dit voksne liv, herunder indboforsikringer. I blev foreholdt informationerne fra Cartier – at armbåndet ikke kunne tvinges af.

Adspurgt om hun havde båret armbåndet om håndleddet under røveriet bekræftede [kæreste] og sagde, at hun altid havde det på højre hånd. Hun blev forespurgt til nærmere beskrivelse af overfaldet og svarede, at det gik hurtigt. Der var ingen sår eller andet på hånden. I oplyste, at armbåndet måtte være gået i stykker i forbindelse med røveriet.

Jf. Indbo forsikringsbetingelser nr. 1211 punkt 6 skal du i forbindelse med en skade – straks anmelde denne til os – i forbindelse med en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit krav. I denne skade, har I fremsendt dokumentation på uret og armbåndet. I har fremsendt en politirapport.

Vi mener ikke, at I har sandsynliggjort, at armbåndet er stjålet som anmeldt. Dette begrundes vi med oplysningerne fra Cartier – som er producent af armbåndet. Cartier har set foto af [kærestes] arm og armbånd og har ligeledes inddraget dette i deres vurdering. Det er ikke sandsynliggjort, at armbåndet er tvunget af [kærestes] arm.

Vores konklusion er derfor, at der ikke vil være dækning for det anmeldte armbånd. Vedrørende uret er dette dækket og vil blive opgjort til dagsværdi af taksator."

Af udateret, intern rapport fra Tryg fremgår bl.a. følgende:

"Rapport

Ankenævnet for Forsikring

13.

95431

Vi har været i dialog med Cartier i København – de er forevist foto af armbåndet, og oplyste at det serienummer, som fremgår af foto af armbåndet, ikke er at finde i databasen. De oplyste, at de ved en vurdering har brug for certifikat og købsbevis.

I forbindelse med denne skadesag, har vi været i telefonisk kontakt med [smykkebutik] fredag den 13. marts – Vi talte med medarbejder [navn 1] – som havde foretaget vurderingen. Hun oplyste, at de ikke solgte et sådan smykke, men at de havde vurderingen ud fra der var tale om et ægte Cartier

Love Bracelet. De vurderede der var tale om et ægte – de søgte derefter på nettet, for at se på priserne af et sådan armbånd. Ved en sådan vurdering, havde hun ligeledes medarbejder [navn 2] indover.

Butikken som sælger et sådan armbånd, vurderer ikke kun ud fra et smykke, de har brug for et certifikat – [smykkebutik] har lavet en vurdering ud fra de formodede at armbåndet var ægte.

Når man ser på et originalt Love Bracelet og den måde som et serienummer og inskriptionen er opstillet, stemmer det ikke overens med det, som er fremsendt i denne skadesag.

Et originalt armbånd, som er set hos Cartier i København, er inskriptionen som følgende:

c Cartier 17 xx123 (ikke originalt serienummer) Au750 stempel a og et hallmarks (guldmærke)

Inskriptionen på det fremsendte foto er opsat som følgende:

750 Cartier c CRD ...83 "et stempel" og et a.

Dette indikere – sammenholdt med oplysningerne fra Cartier, at der ikke er tale om et originalt armbånd.

For at sandsynliggøre ægtheden, skal der forevises et certifikat og købsbevis for dette armbånd."

Af mail af 23/12 2019 fra Cartier Client Relation Center til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er ked af at hører at I har været uden for et overfald. Jeg håber alt er vel med jer?

Hvis mange bruger vold mod denne model Love Bracelet kan risikoen være at det brækker da armbåndet består af to halvdele."

Af mail af 16/11 2020 fra Cartier Customer Service til klageren fremgår bl.a.:

"In response to your inquiry, may I kindly inform you that [navn] works for a different department but I will try to assist you in her absence. I reached out to [navn] with your inquiry and she remembers the call with the insurance company.

She informed the insurance company about the fact that the bracelet is in 18K gold which make it difficult to break. However, because of the fact that the LOVE bracelet is two pieces that is being held together by two screws, she communicated that the mechanisms can fail and that the result would be that the bracelet breaks.

We trust that this information meets your needs and remain at your disposal for any further assistance."

Af klagerens police af 1/10 2019 fremgår bl.a.:

"Særlig dækning

Smykke, Cartier diamantarmbånd 18k 258.000 kr. pr. skade

Smykke, Alliancering 14k 20.000 kr. pr. skade

Smykke, Solitairering 18k 23.000 kr. pr. skade

Smykke, Tennisarmbånd 18k 39.000 kr. pr. skade

Ankenævnet for Forsikring

14.

95431

Smykke, Tenniscollier 18k 55.000 kr. pr. skade
Ur, Breitling Breitling 40.000 kr. pr. Skade"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han under en rejse var udsat for et røveri, hvor han og kæresten blev truet af 2 personer med en kniv til at udlevere et Breitling-ur og et Cartier armbånd. Røveriet blev anmeldt til det lokale politi, og selskabet har anerkendt, at klageren var udsat for et dækningsberettiget røveri af Breitling-uret.

Selskabet har afvist, at Cartier armbåndet blev frarøvet dem, idet armbåndet sad tæt til armen, idet armbåndet var sat sammen med skruer, og idet det ikke var muligt at vride armbåndet af hånden. Selskabet har anført, at klageren har afgivet skiftende forklaringer om, hvordan armbåndet kom af hånden. Selskabet mener, at det ikke kan være sket ved, at armbåndet er "brækket" af, idet klageren eller kæresten så ville have konstateret dette.

Efter en konkret vurdering finder nævnet, at Cartier armbåndet blev stjålet fra kæresten ved røveriet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at røveriet er anmeldt til det lokale politi, og at selskabet ikke har bestridt, at et røveri fandt sted.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har fremlagt flere udtalelser fra Cartier, som uafhængigt af hinanden vurderer, at armbåndet kan "brækkes" af ved anvendelse af vold. Nævnet bemærker, at selskabet ikke har bevist, at en sådan hændelse efter de foreliggende oplysninger ikke behøver at have medført andre skader på armen eller håndleddet end et mindre "mærke", som kæresten har forklaret.

Ankenævnet for Forsikring

15.

95431

Under disse omstændigheder kan det forhold, at klageren og kæresten ikke kunne angive præcist, hvordan armbåndet forbindelse med gaderøveriet blev fjernet fra armen, ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder, at klageren har sandsynliggjort besiddelse, ægthed og værdi af armbåndet, uanset at der ikke foreligger kvittering for købet eller certifikat for armbåndet, som klagerens kæreste har fået.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren et halvt år forud for røveriet foreviste armbåndet for en guldsmed, der vurderede det til 258.000 kr. Denne værdi er oplyst til Tryg og indskrevet i policen.

Nævnet har også lagt vægt på, at hverken guldsmeden eller Cartier, der har set billeder af armbåndet, efter det oplyste har betvivlet armbåndets ægthed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettiget røveri af et Cartier "Love Bracelet" armbånd til en værdi af 258.000 kr. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Klagegebyret tilbagebetales

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

95431

Peter Thønnings