

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. august 2022 blev i sag nr. 97720:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 3/1 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi har købt et ur (montblanc nicolas rieuussec) hos en privat forhandler over Ebay d. 25/6-21. Uret blev stjålet d. 5/7-21, hvilket ligeledes blev anmeldt til politiet (jf. bilag). Vi meldte det til forsikringen og sendte dokumentation i form af billeder, videoer, Servicehæfte, Ægte tilhørende urkasse, ægte tilhørende lænke, Beviser på køb (ordrebekræftelser, samt bankudskrifter fra både egen bank og PayPal. Efterfølgende er min kæreste tillige blevet kontaktet af en person der oplyser at have stjålet uret og som forsøgte at presse penge ud af os, for at få uret tilbage. Dette opfordrede Alka os til at gøre, på trods af at politiet sagde nej. Da uret blev solgt brugt og UDEN certifikat, er det naturligvis en billigere salgspris end hvad et sådant ur ellers ville koste (enten fra ny eller med certifikat).

Alka mener dog ikke at vi, på trods af tidligere nævnte dokumentation, kan bevise ægtheden af uret, hvorfor de oplyste at de kun ønskede at erstatte 1000 kr. Da de mener at det ur, vi har fået stjålet, er en kopi, tilsendte de tillige en falsk hjemmeside hvorpå de mente at vi kunne købe et nyt FALSK ur (dette er dog ikke muligt, hvilket vi blev bekræftet i da man slet ikke kunne bestille noget via denne hjemmeside). Vi valgte derfor naturligvis at klage over denne afgørelse, hvilket resulterede i at sagen blev sendt direkte til kvalitetsafdelingen.

I mellemtiden har vi sendt alt dokumentation til en sælger af netop vores ur, der ligeledes vurderer at uret er ægte.

Hos kvalitetsafdelingen vælger de ligeledes af fastholde erstatningen ved prisen af et såkaldt 'kopi-ur' (på trods af at det IKKE er muligt at købe en kopi af dette ur). De vælger i første omgang at erstatningen skal lyde på 1000 kr., men hæver den efter en længere mail fra undertegnede, til

3000 kr. Alka oplyser i forbindelse med denne afgørelse at de ikke sætter spørgsmålstegn ved hvor vidt det er blevet stjålet. Alligevel har de i en tidligere mail henvist til en principafgørelse/ankenævnskendelse hvor klageren ikke får medhold grundet grov uagtsomhed. Dette er vi naturligvis uforstående over for. Baggrunden for det sidste afslag tilskrives det faktum at der ikke er en urmager der har set uret som kan bekræfte at det er ægte.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at blive sat i den samme økonomiske situation som vi var i før tyveriet af uret. Vi har løftet bevisbyrden i det omfang det er muligt, for et ur i denne prisklasse. Vi ønsker derfor at få en erstatning der svarer til hvad et ur magen til koster (naturligvis blot i brugt stand). Vi mener IKKE at vi skal straffes for at have gjort et godt køb, når prisen netop er lavere grundet det manglende certifikat."

Selskabet har i brev af 16/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 6. juli 2021 på Mit Alka, at hun den foregående dag havde fået stjålet et Mont Blanc ur. Uret var stjålet fra hendes kærestes taske i et omklædningsrum i [træningscenter], idet han havde vendt sig rundt.

Klager havde vedlagt dokumentation for uret i form af flere fotos af ur-kassen, foto af stregkode, flere fotos af hele ur-lænken, flere fotos af servicemanual, foto af løse led til urlænken, foto af kvittering fra E-Bay på 2.500 Euro, foto af kassen visende urets serienummer, foto af urets bagside, foto af urets forside, foto af side fra Watch Collection (en side klager angiveligt selv har oprettet), hvor det fremgik, at uret var fra 2015 og var serviceret senest i 2019 (senere oplyst, at denne service var foretaget af sælgeren af uret), samt foto af ordrebekræftelse.

Klager kontaktede den 8. juli 2021 Alka Forsikring telefonisk og oplyste, at hendes kæreste nu var blevet kontaktet af den, der havde taget uret, som forsøgte at afpresse klagers kæreste til at betale for at få uret tilbage.

Da selskabets medarbejder fandt det overraskende, at en gerningsmand havde kontaktoplysninger på klagers kæreste, blev sagen overgivet til en skadekonsulent for nærmere undersøgelse.

Der pågik efterfølgende korrespondance mellem skadekonsulenten og klagers kæreste, om den fremsendte dokumentation for uret, herunder det forhold, at de fremsendte fotos ikke var originale fotos og ikke indeholdt metadata, hvorfor skadekonsulenten ved mail af 20. juli 2021 bad klager fremsende de originale fotos.

Klager fremsendte i den forbindelse foto af urets internationale garanticertifikat, hvoraf produkt, model, serienummer, dato for køb og sælger skal fremgå, men i det aktuelle tilfælde ikke var udfyldt.

Selskabet modtog efterfølgende for nogle af billedernes vedkommende jpg filer, men for så vidt angik billederne af selve uret var der tale om skærbilleder og skadekonsulenten bad ved mail af 27. juli 2021 igen om de originale fotos.

Klagers kæreste oplyste endvidere til skadekonsulenten, at der var tale om en privat sælger på E-Bay ved navn [sælgers navn].

Da der ikke forelå certifikat på uret og urets serienummer ikke fremgik af de modtagne fotos meddelte skadekonsulenten ved en telefonsamtale med klagers kæreste den 31. august 2021, at selskabet var af den opfattelse, at klager ikke havde løftet bevisbyrden for urets ægthed, og derfor desværre ikke kunne udbetale erstatning svarende til genanskaffelsesprisen for et originalt Mont Blanc ur, men alene kunne erstatte svarende til hvad et kopi ur kunne fås for.

Skadekonsulenten bekræftede afgørelsen ved mail af 1. september 2021.

Klager fremsendte ved mail af 7. september 2021 sin klage over den trufne afgørelse. Klagen blev besvaret af kvalitetsafdelingen, som fastholdt, at på det foreliggende grundlag kunne der alene ydes erstatning svarende til et kopi ur.

Efterfølgende fremsendte klager kopi af en mail fra en urmager, som angiveligt havde udtalt sig på baggrund af et foto, som klager havde fremsendt til urmageren.

Kvalitetsafdelingen fastholdt ved mail af 15. oktober 2021 afgørelsen, da det ikke fremgik, hvad der var sendt til urmageren og klagers kæreste angiveligt havde slettet alle fotos allerede den 24. august 2021.

På baggrund af yderligere korrespondance med klager meddelte kvalitetsafdelingen, at bevisbyrden for urets ægthed fortsat ikke var opfyldt, men tilbød at se på sagen igen, hvis afdelingen fik de originale fotos tilsendt, og tilbød samtidig, at forhøje erstatningen til 3.000 kr. baseret på prisen for et kopi ur.

Klager fremsendte ved mail af 12. november 2021 en video af billeder og mailkorrespondance og bad kvalitetsafdelingen revurdere sagen.

Kvalitetsafdelingen havde desuden forelagt den af klager fremsendte dokumentation for to uafhængige urmagere (herunder [urbutik 1]), som oplyste, at de ikke ud fra fotos kunne vurdere om der var tale om et ægte ur eller ej, hvorfor kvalitetsafdelingen ved mail af 2. december 2021 fastholdt den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 13. august 2018 indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne IA – 01.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 indbrudstyveri, som defineres som tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

Tyveri begået fra uaf låst (ikke forsvarligt aflåst) bygning eller lokale dækkes efter reglerne om simpelt tyveri.

Det påhviler i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22, den der rejser et krav at bevise/sandsynliggøre rigtigheden af kravet. Det vil sige, at klager dels må sandsynliggøre, at der er tale om en forsikringsbegivenhed i betingelsernes forstand, dels dokumentere kravets størrelse.

Klager har oplyst, at hun købte uret den 25. juni 2021 - det fremgår dog ikke, hvornår klager fik leveret uret - og uret blev stjålet ved et simpelt tyveri den 5. juli 2021, angiveligt i det øjeblik, hvor klagers kæreste vendte sig bort fra sin taske.

Hverken tyveriet eller bevægelse eller personer i nærheden af tasken blev bemærket i gerningsøjeblikket.

Alka Forsikring er ikke enig i klagers påstand om, at hun har løftet bevisbyrden i det omfang, det er muligt, da bevisbyrden for et ur til en værdi af knap 100.000 kr. (angivet af klagers urmager) er det for uret tilhørende ægthedscertifikat. Den risiko klager har løbet ved bevidst at købe et ur uden ægthedscertifikat er ikke en risiko, der kan væltes over på selskabet.

Klager anfører i sin klage af 7. september 2021, at 'enhver person med lidt kendskab til ure ved, at det netop er sådan man kan anskaffe sig et ur af denne kaliber uden at skulle betale fuld pris', hvortil selskabet må bemærke, at efter selskabets opfattelse ved enhver med lidt kendskab til ure også, at når man køber et ur privat over nettet til 20% af prisen for et tilsvarende nyt ur og derudover uden tilhørende certifikat løber man en markant risiko for at modtage enten ingenting eller et uægte ur.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at ved opslag på en hjemmeside med salg af Mont Blanc ure var der tilhørende certifikater til hovedparten af urene - kun et enkelt ur var annonceret til salg uden certifikat.

Handel med brugte ure er gennem de senere mange år blevet en omfattende forretning og der handles med ure uden certifikat, certifikater uden ure og ur-kasser uden ure og et ur købt med tilhørende certifikat og ur-kasse kan sælges - og bliver solgt - som tre separate salg.

Risikoen ved handel på nettet for så vidt angår brugte ure er høj, ligesom risikoen for ikke at modtage, hvad man tror man har købt i særdeleshed, hvis man køber et ur uden ægthedscertifikat.

Denne risiko er i sagens natur op til den enkelte køber at løbe, men ikke en risiko selskabet skal bære, hvorfor dokumentation for et urs ægthed er af afgørende betydning for dækningen på indboforsikringen.

I den forbindelse kan det være afgørende at få verificeret ægtheden hos en dansk urmager efter modtagelsen.

Alka Forsikring betvivler ikke, at klager har fået stjålet et ur eller at klager har købt uret i god tro. Da klager imidlertid ikke kan dokumentere, at uret er ægte, kan selskabet ikke tilbyde at erstatte uret til genkøbsprisen for et ægte ur, som angiveligt er fem gange dyrere end hvad klager har givet for uret.

For så vidt angår netop dyrere ure er det - under hensyntagen til markedsudviklingen, som ovenfor beskrevet - afgørende udover det faktum, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed - at kunne verificere urets ægthed.

Som udgangspunkt kan selskabet ikke dække et ur uden det tilhørende ægthedscertifikat eller i det mindste et foto (som det kan verificeres, hvornår er taget/meta-data) af urets bagside, hvor urets serienummer er læsbart.

På det indsendte foto af urets bagside kan man ikke se urets serienummer og derfor heller ikke se om det matcher serienummeret på ur-kassen. Det indsendte foto er derudover et skærmprint og det kan ikke verificeres, hvornår fotoet er optaget (manglende meta-data).

Det skal bemærkes, at selskabet ikke har modtaget de originale fotos.

Alka Forsikring må fastholde, at der ikke foreligger den nødvendige dokumentation for urets ægthed, hvorfor selskabet ikke kan tilbyde yderligere erstatning.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at der ikke foreligger oplysninger om, hvorledes afpresseren kontaktede klagers kæreste eller hvad der blev drøftet eller hvad afpresseren ville have for at tilbagelevere uret og hvordan dette i givet fald skulle ske.

Ligesom der ikke foreligger oplysninger om, hvordan tyven/afpresseren havde identificeret klagers kæreste med henblik på henvendelsen."

Klageren har i brev af 8/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Alka: Klager kontaktede den 8. juli 2021 Alka Forsikring telefonisk og oplyste, at hendes kæreste nu var blevet kontaktet af den, der havde taget uret, som forsøgte at afpresse klagers kæreste til at betale for at få uret tilbage. Da selskabets medarbejder fandt det overraskende, at en gerningsmand havde kontaktoplysninger på klagers kæreste, blev sagen overgivet til en skadekonsulent for nærmere undersøgelse.

Svar: Ved opkald til Alka gjorde vi opmærksom på at .../'klagers kæreste' havde lavet et facebook opslag via lokale grupper få timer efter tyveriet af uret, hvor han efterlyste uret. I dette opslag skrev han naturligvis egen kontakthinformation, således at eventuelle henvendelser om uret kunne modtages. Det må derfor antages at tyven har fundet [kærestens] kontakthinformation via denne vej. Der blev ligeledes lavet en politianmeldelse på dette afpresningsforsøg, hvilket vi tilbød Alka at sende dokumentation på. Vi er derfor uforstående over for Alkas overraskelse og er på intet tidspunkt blevet informeret om at denne hændelse har været årsag til overgivelsen af sagen til en skadeskonsulent.

Alka: Der pågik efterfølgende korrespondance mellem skadekonsulenten og klagers kæreste, om den fremsendte dokumentation for uret, herunder det forhold, at de fremsendte fotos ikke var originale fotos og ikke indeholdt metadata, hvorfor skadekonsulenten ved mail af 20. juli 2021 bad klager fremsende de originale fotos. Klager fremsendte i den forbindelse foto af urets internationale garanticertifikat, hvoraf produkt, model, serienummer, dato for køb og sælger skal fremgå, men idet aktuelle tilfælde ikke var udfyldt. Selskabet modtog efterfølgende for nogle af billedernes vedkommende jpg filer, men for så vidt angik billederne af selve uret var der tale om skærmbilleder og skadekonsulenten bad ved mail af 27. juli 2021 igen om de originale fotos.

Svar: Vi har ved flere lejligheder forklaret at størstedelen af billederne af uret oprindeligt er taget via billede-appen Snapchat (i forbindelse med at [kæresten] ønskede at vise uret til sine venner). Dette betyder at mange billeder ligger inde i denne app, og naturligvis har datomarkering osv. fra den oprindelige dato inde i appen. Udfordringen ved dette er dog at billedet, når man forsøger at hive det ned på sin computer/telefon, vil få en ny datomarkering, fra den dag billedet bliver gemt på ny. Denne udfordring har vi forsøgt at løse, ved blandt andet at tilbyde at komme ind med [kærestens] telefon på Alka's hovedkontor, for på denne måde at fremvise de originale billeder. Dette tilbud har Alka dog ikke ønsket at takke ja til. De originale billeder vi har på vores telefoner har vi desuden haft mange udfordringer med at indsende, da vi ganske enkelt ikke forstod vejledningen. Dette forsøgte vi at få hjælp til, hvilket desværre blev besværliggjort af flere skifte af sagsbehandlere. Vi var dog af forståelsen at disse billeder i sidste ende blev modtaget på korrekt vis.

Alka: Kvalitetsafdelingen fastholdt ved mail af 15. oktober 2021 afgørelsen, da det ikke fremgik, hvad der var sendt til urmageren og klagers kæreste angiveligt havde slettet alle fotos allerede den 24. august 2021.

Svar: Her er igen tale om en misforståelse, da [kæresten] aldrig har slettet nogle billeder. Dette har vi også gjort meget klart i en tidligere mail hvor der ligeledes blev givet udtryk for at vi skulle have slette billeder. Dette er altså IKKE tilfældet.

Alka: På baggrund af yderligere korrespondance med klager meddelte kvalitetsafdelingen, at bevisbyrden for urets ægthed fortsat ikke var opfyldt, men tilbød at se på sagen igen, hvis afdelingen fik de originale fotos tilsendt, og tilbød samtidig, at forhøje erstatningen til 3.000 kr. baseret på prisen for et kopi ur.

Svar: Vi har svært ved at forstå udregningen af 'prisen for et kopi-ur', da der ikke findes kopier af dette ur. Vi har, som tidligere nævnt, forsøgt at få et link fra Alka til køb af en sådan kopi-ur, hvilket dog ikke kunne lade sig gøre. Efter et besøg hos [urbutik 1] d. 26/2-22 blev vi ligeledes bekræftet i at de aldrig havde hverken hørt om eller set, en kopi af dette ur. Flere informationer fra [urbutik 1] jf. mail herfra (se under dokumenter)

Alka: Klager har oplyst, at hun købte uret den 25. juni 2021 - det fremgår dog ikke, hvornår klager fik leveret uret - og uret blev stjålet ved et simpelt tyveri den 5. juli 2021, angiveligt i det øjeblik, hvor klagers kæreste vendte sig bort fra sin taske.

Svar: Uret blev modtaget den 30. juni 2021, hvilket ligeledes er blevet oplyst i de indledende samtaler.

Alka: Alka Forsikring er ikke enig i klagers påstand om, at hun har løftet bevisbyrden i det omfang, det er muligt, da bevisbyrden for et ur til en værdi af knap 100.000 kr. (angivet af klagers urmager) er det for uret tilhørende ægthedscertifikat. Den risiko klager har løbet ved bevidst at købe et ur uden ægthedscertifikat er ikke en risiko, der kan væltes over på selskabet.

Svar: Vi mener ikke at der er foretaget en risiko der væltes over på Alka, da vi fra starten af forsikrings sagen blot har ønsket af få dækket det tabte beløb; altså det beløb vi har betalt for uret.

Det må desuden nævnes at uret IKKE har denne værdi når uret købt brugt via en privat forhandler, hvorfor de 97.000 kr. ikke er relevante i den aktuelle sag.

Alka: Det skal i den forbindelse bemærkes, at ved opslag på en hjemmeside med salg af Mont Blanc ure var der tilhørende certifikater til hovedparten af urene - kun et enkelt ur var annonceret til salg uden certifikat.

Svar: Ved daglige opslag på flere hjemmesider med salg af Mont Blanc ure, skal det bemærkes at der er stor udskiftning i disse opslag. Siden vi har indgivet denne klage, har vi fundet flere andre Mont Blanc ure til salg uden certifikat til en kun lidt højere udbudspris end vores ur. Her skal det desuden gøres klart at vores ur er købt gennem en 'best offer'-auktion og derfor oprindeligt var sat til en højere pris.

Alka: Alka Forsikring betvivler ikke, at klager har fået stjålet et ur eller at klager har købt uret i god tro. Da klager imidlertid ikke kan dokumentere, at uret er ægte, kan selskabet ikke tilbyde at erstatte uret til genkøbsprisen for et ægte ur, som angiveligt er fem gange dyrere end hvad klager har givet for uret.

Svar: Her må vi igen gøre klart at vi på intet tidspunkt rent faktisk har krævet genkøbsprisen på det et nyt ur hos en forhandler koster. Dette har vi givet udtryk for ved flere lejligheder, hvorfor vi undrer os over at dette er nævnt af flere omgange. Det må desuden nævnes (igen jf. mail fra [urbutik 1]), at genkøbsprisen IKKE er 5 gange højere (altså 100.000 kr.), da man må formode at et sådan skulle erhverves i samme stand som vores; altså brugt. De 100.000 kr. må derfor igen antages at være irrelevant.

Alka: Som udgangspunkt kan selskabet ikke dække et ur uden det tilhørende ægthedscertifikat eller i det mindste et foto (som det kan verificeres, hvornår er taget/meta-data) af urets bagside, hvor urets serienummer er læsbart.

Svar: Der er indsendt originale billeder, det er blot ikke ALLE indsendte billeder der er originale. Iblandt de indsendte billeder er der et af urets bagside inkl. Læsbart serie nr. Vi indsender med glæde disse billeder igen. Ydermere kan de findes i dokumentation.

Alka: Afslutningsvis skal vi bemærke, at der ikke foreligger oplysninger om, hvorledes afpresseren kontaktede klagers kæreste eller hvad der blev drøftet eller hvad afpresseren ville have for at tilbagelevere uret og hvordan dette i givet fald skulle ske. Ligesom der ikke foreligger oplysninger om, hvordan tyven/afpresseren havde identificeret klagers kæreste med henblik på henvendelsen.

Svar: Denne udtalelser står vi meget uforstående overfor, da vi efter at have talt med politiet, som det første kontaktede Alka. Her informerede vi om at [kæresten] havde efterlyst uret/informationer om uret (inkl dusør), på Facebook; heriblandt de lokale sider for [by]. Her formoder politiet at gerningsmanden har set [kærestens] telefonnummer og derfor kontaktet ham, for at få penge ud af ham. Der blev naturligvis ikke talt nærmere om at efterkomme afpresserens ønske, da der er tale om et brud på loven. Vi tilbød ligeledes at eftersende en kopi af anmeldelsen

på denne hændelse, hvilket vi ikke var ønsket. Disse oplysninger bør kunne tilgås igen, da i oplyser at alle telefonopkald optages."

Selskabet har i brev af 2/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ved kvalitetsafdelingens henvendelse til [urbutik 1] svarede firmaet, at de ikke på baggrund af et foto kunne vurdere om der var tale om et ægte ur eller ej, men at dette krævede urets tilstedeværelse.

[Urbutik 1] har nu i en mail til klager af 8. marts 2022 på baggrund af netop fotos udtalt, at han ingen grund har til at tro, at uret ikke er ægte. Begrundelsen er bl.a. at medarbejderen fra [urbutikk 1] ikke selv har set et Mont Blanc kopi ur. Og at der er få kopier i omløb af dette ur, da det ikke er særlig populært.

Klager anfører, at det ikke har været muligt for selskabet at henvise til en forhandler der solgte kopi ure.

Alka Forsikrings skadekonsulent havde imidlertid ikke problemer med at finde en kopi af det pågældende ur til salg på nettet. Vi vedlægger print af websiden, hvor det ses at der er tale om et ur helt magen til (samme modelnummer – 107068).

[Urbutik 1's] medarbejder henviser i sin mail til, at det er klagers bror der har købt uret på auktion, hvorimod det igennem hele korrespondancen med selskabet (herunder i anmeldelsen) har været omtalt som klagers kærestes ur.

Vi skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på forsikringsbetingelsernes afsnit 3 om hvilke personer forsikringen omfatter.

Det fremgår af afsnit 3.1.1, at forsikringen dækker forsikringstager og følgende personer, hvis de er tilmeldt samme folkeregisteradresse som forsikringstager:

- ægtefælle/samlever
- egen børn og ægtefælle/samlevers børn, plejebørn (når der er en plejetilladelse),
- bedsteforældre, forældre, søskende og børnebørn
- Fastboende medhjælp i husholdningen, herunder au-pair og udvekslingsstudenter

Genstande tilhørende klagers bror er med andre ord ikke omfattet af forsikringen.

Udover det faktum, at de fotos Alka Forsikring har modtaget af uret ikke er originalfotos og ikke indeholder data for, hvornår de er optaget, så er det ikke muligt at vurdere ægtheden ud fra de pågældende fotos, ligesom det foto der er fremsendt af urets bagside, ikke er tydeligt nok til at se et serienummer.

Som tidligere nævnt er urets internationale garanticertifikat, hvoraf produkt, model, serienummer, dato for køb og sælger skal fremgå, af uvisse årsager ikke udfyldt.

Klager har nu oplyst, at de fik uret leveret den 30. juni 2021 og uret blev således stjålet (fra klagers kæreste) kun 5 dage efter.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97720

For så vidt angår netop dyrere ure er det som nævnt i vores brev af 16. februar 2022 til Ankenævnet for Forsikring afgørende at kunne verificere urets ægthed, hvorfor selskabet som udgangspunkt ikke kan erstatte et ur uden det tilhørende ægthedscertifikat.

For så vidt angår klagers bemærkning om at hun vil stille sig tilfreds med at modtage erstatning svarende til, hvad de har givet for uret, skal vi blot bemærke, at købsprisen for uret, selvom den er markant lavere end for et ur med ægthedscertifikat dog er væsentlig højere end for et kopi ur.

Ifølge [urbutik 1] mail er den pris klager har givet for uret endog markant lavere end hvad medarbejderen vurderer vil være normalt for et ur af den pågældende type uden certifikat.

Den risiko for ikke at købe et ægte ur, som klager har løbet ved at købe et ur på nettet uden ægthedscertifikat, kan efter selskabets opfattelse fortsat ikke overvælttes på selskabet, hvorfor vi også må afvise at erstatte klager købesummen for uret."

Til dette har klageren fremsendt brev af 16/5 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Klager anfører, at det ikke har været muligt for selskabet at henvise til en forhandler der solgte kopi ure. Alka Forsikrings skadekonsulent havde imidlertid ikke problemer med at finde en kopi af det pågældende ur til salg på nettet. Vi vedlægger print af websiden, hvor det ses at der er tale om et ur helt magen til (samme modelnummer – 107068)."

På den hjemmeside som Alka henviser til i deres bilag, fremstår med billeder fra Mont Blancs egen hjemmeside. Det vil sige, at der altså stadig ikke eksisterer et bevis på, at der er lavet et kopi-ur. Jeg er derfor indforstået med, at der findes annoncer der påstår at kunne sælge et kopi-ur, magen til vores Mont Blanc ur, men enhver vil kunne lave en sådan hjemmeside. Jeg henviser derfor fortsat til [urbutik 1's] udtalelser om, at han rent faktisk aldrig har set et kopi-ur, gennem hans mange år i branchen. Dette må være et reelt virkelighedsbillede på hvad der eksisterer og ikke gør.

[urbutikkens] medarbejder henviser i sin mail til, at det er klagers bror der har købt uret på auktion,

hvorimod det igennem hele korrespondancen med selskabet (herunder i anmeldelsen) har været omtalt som klagers kærestes ur. Vi skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på forsikringsbetingelsernes afsnit 3 om hvilke personer forsikringen omfatter. Det fremgår af afsnit 3.1.1, at forsikringen dækker forsikringstager og følgende personer, hvis de er tilmeldt samme folkeregisteradresse som forsikringstager:

ægtefælle/samlever

egen børn og ægtefælle/samlevers børn, plejebørn (når der er en plejetilladelse)

bedsteforældre, forældre, søskende og børnebørn

Fastboende medhjælp i husholdningen, herunder au-pair og udvekslingsstudenter.

Genstande tilhørende klagers bror er med andre ord ikke omfattet af forsikringen'

[Kærestens navn] ER min kæreste og har været det i en del år og dette fra før starten af denne forsikringssag. Vi har før tidspunktet for tyveriet desuden haft samme adresse i cirka 2 år, hvorfor jeg ligeledes vurderer, at vi lever op til kravet om at være samlevende. Mødet med [urbutik 1] foregik med deltagelse af undertegnede, samt undertegnedes papfar (desuden med telefonisk del-

Ankenævnet for Forsikring

10.

97720

tagelse fra [kæresten]). At [urbutik 1] fejlagtigt at fået opfattelsen af, at uret tilhørte min bror, kan jeg af gode grunde ikke lægges til last for. Jeg stiller mig uforstående over for, at der til stadighed forsøges fra Alkas side, at finde 'uregelmæssigheder' i vores redegørelser for situationens natur.

'Udover det faktum, at de fotos Alka Forsikring har modtaget af uret ikke er originalfotos og ikke indeholder data for, hvornår de er optaget, så er det ikke muligt at vurdere ægtheden ud fra de pågældende fotos, ligesom det foto der er fremsendt af urets bagside, ikke er tydeligt nok til at se et serienummer.'

Dette er og bliver vi ikke enige i. Vi har tilbudt at sende billeder på ny eller fremvise dem ved fysisk fremmøde, hvilket dog ikke har affødt et respons fra Alka. Vi har desuden gjort Alka bekendt med, at vi har flere videoer (også af original karakter), hvilket Alka ikke har ønsket at modtage. Vi er til lige uenige i, at man ikke kan se serienr. på urets bagside.

'Klager har nu oplyst, at de fik uret leveret den 30. juni 2021 og uret blev således stjålet (fra klagers kæreste) kun 5 dage efter.'

Jeg står helt uforstående over for, at Alka skriver 'at vi **nu** har oplyst, at vi fik uret leveret den 30. juni 2021'. Denne oplysning har været Alkas viden fra dag ét ifm. anmeldelsen. Dette er tillige oplyst ved de i anmeldelsen indledende samtaler. (jf. de dokumenter i har modtaget i form af politi-anmeldelse og købskvittering)."

Hertil har selskabet i brev af 1/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må fastholde, at en urmager hos [urbutikken] har udtalt til selskabet, at ægtheden af et ur ikke kan verificeres på baggrund af fotos eller videoer, men at man var nødt til at få uret ind og det forhold, at en medarbejder hos [urbutikken] på klagers foranledning har en anden opfattelse af dette, kan vi ikke lægge til grund for en ændret stillingtagen til klagers krav.

Det kommer i øvrigt ikke bag på selskabet, at medarbejderen ikke havde set et Mont Blanc kopi ur, idet man formentlig ikke vil opsøge en forretning som hverken [urbutik 2] eller [urbutikken] med et kopi ur, da man må forvente at få et sådant konfiskeret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og urbutik 2 fremgår bl.a.:

"Fra [selskabet]

Sendt: 24. november 2021

...

Vi har brug for jeres vurdering i en sag, vedrørende et Montblanc ur.

Er det muligt udelukkende ud fra vedhæftede billeder/video, at vurdere om uret der fremgår, er et ægte Montblanc ur?

...

Fra: [Urbutik 2's værksted]

Ankenævnet for Forsikring

11.

97720

Sendt: 25. november 2021

...

Vi hjælper mig gerne med en vurdering af uret.

Vi er nødt til at få uret ind, for at kunne hjælpe.

Vurdering af ægthed kan ikke laves fra billeder eller videoer."

Af e-mail af 8/3 2022 fra urbutik 1 fremgår bl.a.:

"Mange tak for jeres mail og besøget i forretningen vedr. nærværende sag.

Denne email er I meget velkommen til at anvende ved parthøringen i ankenævnet, ligesom repræsentanter fra forsikringen eller ankenævnet er velkommen til at kontakte mig direkte på [telefonnummer], så frem de ønsker noget af nedenstående uddybet.

Først lidt om min baggrund for at kunne komme med en udtalelse i denne sag.

Som jeg fortalte jer, så sidder jeg med ansvaret for håndtering af de fleste forsikringssager her hos [urbutik 1]. Det betyder, at jeg har haft mange sager igennem hænderne de sidste godt 7 år. Heriblandt har jeg været involveret i efterhånden en del politisager, som vedrører stjålne ure, kopiure mv.

Jeg har ligeledes haft en del ure i hånden, som almindelige kunder er kommet ind med, som har vist sig at være falske.

Ingen af de ure jeg har været vidne til som kopi ure har været kopier af MontBlanc. Jeg har forhørt mig hos mine kolleger, som ligeledes kan bekræfte, at de aldrig har haft en kopi af et MontBlanc ur i hånden.

Ej heller har de hørt om kopier af MontBlanc. MontBlanc ure er i det hele taget ikke et særligt populært / eftertragtet urmærke. Det er yderst sjældent at vi sælger et MontBlanc ur, for der er ganske enkelt ikke interesse for dem.

Alene ud fra de faktorer, tør jeg godt sige, at MontBlanc hører til blandt de urmærker, som der kun er meget få kopier af i omløb, hvis der overhovedet er nogle.

Nu har jeg også set billederne og videoerne, som I har vedhæftet, grundigt igennem, og der er absolut intet der tyder på, at det ur I (jeres bror/søn) har købt på auktionen skulle være en kopi. Vi har pt. et tilsvarende ur på lager, som jeg ligeledes har set meget grundigt på, og alle de fine facetter, detaljer og skarphed på urkassen mv. ser helt fine ud.

Det giver mig altså igen grund til at tro, at det skulle have været en kopi I var kommet i besiddelse af.

Ydermere, så fortæller I, at I også har været i kontakt med House of Excellence, som har agenturet på MontBlanc i Danmark, der bekræfter at serienummeret er korrekt.

Jeg er derfor - ud fra alle ovenstående faktorer - af den overbevisning, at uret er ægte, og bør behandles ud fra dette i en erstatningssag.

Jeg har set på tilsvarende ure på Chrono24.dk, hvor værdien pre-owned/brugt ligger mellem DKK 50.000 og 100.000. Urene i nedenstående 3 links er alle 3 'Fullset', altså med både boks og papirer/garantibevis. Til gengæld er den lavest prissatte fra USA, hvor man må påregne yderligere omkostninger, hvis uret skal blev sendt til Danmark (udgifter til told og skat).

Dét betyder, at prisen reelt - ved genanskaffelse ville ligge på ml. DKK 60.000 og 100.000.

Når vi fratrækker det værditab man må forvente der er på det ur I havde købt på auktion, fordi der ikke fulgte et garantibevis med i købet, så vil jeg anslå at uret burde udløse en erstatning på minimum DKK 40.000,-

En erstatningssum på DKK 3.000, - vil jeg med min erfaring samt professionelle vurdering mene er helt forkert. Jeg kan ydermere forstå - på vores samtale - at I er villige til at nøjes med en erstatning svarende til det beløb I har betalt for uret på auktionen, som vist var tættere på 20.000 DKK end 40.000 DKK.

Hvis dette er korrekt husket/refereret, ja, så synes jeg at ALKA med al rimelighed burde tilbyde jer en erstatning svarende til minimum det beløb I har anskaffet uret for på auktionen.

Jeg vil gerne tilføje, at jeg blandt mange andre forsikringsselskaber, også har haft tæt kontakt og rigtigt gode dialoger med ALKA i andre forsikringssager, hvor jeg gør mit yderste for at tilbyde den mest reelle og fair service samt sparring og professionelle vurdering, således at ALKA kan stole på, at de trygt kan henvende sig til [urbutik 1] og få retfærdig support i sager, også hvor kunderne indimellem også stiller urimelige krav til forsikringsselskaberne eller ligefrem forsøger sig med forsikringssvindel. Dette vil vi i sagens natur hverken lægge navn til eller støtte op om.

Jeg kan derfor med hånden på hjertet fortælle, at jeg op til flere gange har nægtet at føre en sag videre fra kunder, som påberåber sig urimelige høje erstatningssummer eller f.eks. forsøger at tvinge en erstatningssag igennem på en reparation, som med al tydelighed beror på en skade, som kunden selv har pådraget uret.

Det er altså med respekt for både jer som kunder og ALKA som jeres forsikringsselskab, at jeg forsøger at bidrage med en reel og helt fair vurdering af nærværende sag. [Urbutik 1] bidrager altså ikke til denne sag for egen vinding skyld, men i alt sin enkelhed med henblik på at yde den bedste og mest retfærdige service til enhver tid, hvad enten den falder ud til kundens favør eller ALKA's/forsikringsselskabernes favør.

Her er de 3 link til Chrono24.dk, og som tidligere nævnt, så er både ALKA og ankenævnet meget velkommen til at kontakte mig direkte på tlf. ..."

Nævnet har fået forelagt foto af ordrebekræftelse på uret, Paypal-kvittering af 25/6 2021 på 19.473,56 kr. for køb på eBay, klagerens politianmeldelse, fotos uret i og foran urkassen, foto af nærbillede af uret hvoraf serienummeret ses, foto af en strejkode på urkassen med samme serienummer, foto service guide hæfte, foto af urets forside, nærfoto af uret foto af urets bag-

Ankenævnet for Forsikring

13.

97720

side, foto af bog tilhørende uret, foto af urkassen, foto af urlænken, og foto af servicemanualen med en side, hvor ægthedsgarantien ikke er udfyldt eller underskrevet/stemplet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.9 Tyveri

Dette skema viser de former for tyveri der er dækket af indboforsikringen.

Tyveribegreber / steder	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra lukkede og aflåste biler, beboelses-vogne, private sø-, luft- og lystfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
Forsikringen dækker ikke:	Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder.	Glemte, tabte eller forlagte ting.	Glemte, tabte eller forlagte ting.
	Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været tilhæspede eller døre, der ikke har været låste.	Tyveri begået af en person der er omfattet af forsikringen eller af en medhjælper eller logerende.	Tyveri begået af en person der er omfattet af forsikringen eller af en medhjælper eller logerende.
	Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkøje, når der ikke kan konstateres voldeligt opbrud,	Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.	Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Dog dækkes op til 5.000 kr. fra aflåst bil, selvom voldeligt opbrud ikke kan konstateres.
		Ting under opmagasinering.	
		Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.	Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/7 2021, at hun den 5/7 2021 havde fået stjålet et Mont Blanc ur fra sin kærestes taske. Hun havde købt uret privat den 25/6 2021. Hun har oplyst, at hun købte uret brugt uden certifikat for 19.473,56 kr. Uret er købt via en "best offer-auktion" og var oprindeligt sat til en højere pris. Selskabet fastsatte erstatningen til 3.000 kr. med henvisning til, at klageren ikke havde bevist urets ægthed.

Klageren kræver i klageskemaet at blive sat i den samme økonomiske situation, som hun var i før tyveriet af uret. Klagen har i høringsprocessen præciseret, at hun "blot har ønsket af få dækket det tabte beløb; altså det beløb vi har betalt for uret". Hun har fremlagt en e-mail fra en urbutik, der har set foto og video af uret, og som vurderer, at uret er ægte. Hun har fremlagt foto af uret, hvoraf serienummeret kan læses. Der er ikke meta-data på fotos af uret, idet de er

taget via Snap-chat. Selskabet har afvist, at hun ved fysisk fremmøde kan fremvise telefonen med de originale fotos i Snap-chat. Klageren har anført, at der ikke bliver lavet kopier af det pågældende ur. Der sælges flere ægte Mont Blanc-ure uden certifikater.

Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt et ægthedscertifikat eller originale fotos af uret med meta-data, hvor serienummeret er læsbart. Selskabet har anført, at langt de fleste ægte Mont Blanc-ure sælges med certifikat. Prisen for et ægte ur er 5 gage højere, end det beløb, klageren har betalt. Medarbejderen fra urbutik 1 har vurderet, at den pris, som klageren har givet, er markant lavere, end prisen for den pågældende type ur uden certifikat. Selskabet har henvendt sig til 2 uafhængige urmagere - herunder urbutik 1 - og begge butikker har oplyst, at de ikke ud fra fotos kan vurdere, om der var tale om et ægte ur.

Af e-mailen fra urbutik 1 til klageren fremgår det, at "som jeg fortalte jer, så sidder jeg med ansvaret for håndtering af de fleste forsikringssager her hos [urbutik 1]. Det betyder, at jeg har haft mange sager igennem hænderne de sidste godt 7 år. Heriblandt har jeg været involveret i efterhånden en del politisager, som vedrører stjålne ure, kopiure mv. Jeg har ligeledes haft en del ure i hånden, som almindelige kunder er kommet ind med, som har vist sig at være falske. Ingen af de ure jeg har været vidne til som kopi ure har været kopier af MontBlanc. Jeg har hørt mig hos mine kolleger, som ligeledes kan bekræfte, at de aldrig har haft en kopi af et MontBlanc ur i hånden. Ej heller har de hørt om kopier af MontBlanc. MontBlanc ure er i det hele taget ikke et særligt populært / eftertragtet urmærke. Det er yderst sjældent at vi sælger et MontBlanc ur, for der er ganske enkelt ikke interesse for dem. Alene ud fra de faktorer, tør jeg godt sige, at MontBlanc hører til blandt de urmærker, som der kun er meget få kopier af i omløb, hvis der overhovedet er nogle. Nu har jeg også set billederne og videoerne, som I har vedhæftet, grundigt igennem, og der er absolut intet der tyder på, at det ur I (jeres bror/søn) har købt på auktionen skulle være en kopi. Vi har pt. et tilsvarende ur på lager, som jeg ligeledes har set meget grundigt på, og alle de fine facetter, detaljer og skarphed på urkasses mv. ser helt fine ud. Det giver mig altså igen grund til at tro, at det skulle have været en kopi I var kommet i besiddelse af. Ydermere, så fortæller I, at I også har været i kontakt med [ur-distributør],

Ankenævnet for Forsikring

15.

97720

som har agenturet på MontBlanc i Danmark, der bekræfter at serienummeret er korrekt. Jeg er derfor - ud fra alle ovenstående faktorer - af den overbevisning, at uret er ægte, og bør behandles ud fra dette i en erstatningssag".

Af e-mail fra urbutik 2 til selskabet fremgår det, at "vi hjælper mig gerne med en vurdering af uret. Vi er nødt til at få uret ind, for at kunne hjælpe. Vurdering af ægthed kan ikke laves fra billeder eller videoer".

Af de fremlagte fotos ses samme serienummer på uret og urkassen. Af bank-kvittering og PayPal-kvittering fremgår det, at klagerens kæreste har betalt 19.473,56 kr. for uret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til alene at fastsætte erstatningen for det stjålne ur til 3.000 kr. Henset til sagens særlige omstændigheder finder nævnet, at selskabet skal erstatte uret med 19.473,56 kr., der er det beløb, som uret den 25/6 2021 blev erhvervet for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt en udtalelse fra en medarbejder fra en velrenommeret urbutik, der - efter at have set fotos og video af uret, og sammenlignet det med et tilsvarende ur - er af den overbevisning, at uret er ægte. Medarbejderen har oplyst, at MontBlanc ure "hører til blandt de urmærker, som der kun er meget få kopier af i omløb, hvis der overhovedet er nogle", idet Mont Blanc-ure ikke er "et særligt populært / eftertragtet urmærke".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt foto af uret - hvor serienummeret fremgår - og har oplyst, at serienummeret er verificeret hos distributøren af Mont Blanc-ure i Danmark. Nævnet bemærker, at selskabet ikke har fremlagt oplysninger, der giver nævnet grundlag for at antage, at denne information ikke er korrekt.

Ankenævnet for Forsikring

16.

97720

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har fremlagt fotos af uret og af urkassen, som begge har det samme serienummer. Nævnet bemærker, at klageren har tilbudt selskabet at møde fysisk op og fremvise originale fotos på snap-chat-appen.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at uret blev købt den 25/6 2021, at det blev stjålet den 5/7 2021, og at klageren har dokumenteret købet med kvitteringer fra bank og Paypal.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke er fremkommet med oplysninger, som giver nævnet grundlag for at antage, at en erstatning på 19.473,56 kr. i den konkrete sag ikke vil være passende.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan i den konkrete situation ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal erstatte det pågældende ur med 19.473,56 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings