

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. marts 2023 blev i sag nr. 98937:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieindboforsikring. I klageskema af 9/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har haft indbrud og fået stjålet en masse værktøj og nogle lamper, samt et Rolex ur + alle mine æsker. Det Ur jeg fik stjålet, tog de både certifikat og æske, da planen var at det snart skulle sælges, så havde hentet certifikat osv. til det i bankboksen, hvori de andre certifikater lagde i bankboksen og ikke blev stjålet. TopDanmark dækker det knap nok, så jeg klager - Så dækker de ALT, undtagen mit ur, men de kan konkludere at jeg har haft et Ur og mener uret er falsk nu - Så de konkludere at jeg har haft et stålur og dækker det med prisen på et stålur på DitUr.dk

Jeg er ikke så god til det her - Kan I ikke kontakte mig hvis I mangler dokumentation?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil selvfølgelig have dækket mit ur som jeg har fået stjålet."

Selskabet har i brev af 29/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, idet klager mener, at han er berettiget til en større erstatning i sagen.

I forbindelse med indbruddet har klaget rettet et samlet krav for de stjålne genstande på ca. 200.000 kr., heraf krav på et Rolex ur for ca. 135.000 kr.

Vi har anerkendt, at der er sket et indbrud i klagers hus, og har i den forbindelse opgjort erstatningen for uret til 2.000 kr. Idet nærværende klage alene omhandler den opgjorte erstatning for uret, vil vi derfor ikke komme yderligere ind på erstatningen for de øvrige genstande.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring på vilkår 6676-2, jf. bilag 1 med en forsikringssum på 1.019.000 kr. og med dækning for guld, sølv og smykker, mv. op til 170.000 kr., jf. bilag 2.

Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker indbrudstyveri, hvorved forstås tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut, se vilkårenes dækningsskema side 12 punkt 17.3.

Det er ubestridt, at der er tale om et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmeldte elektronisk den 25. juli 2022, at der havde været indbrud i klagers hjem i perioden 21. juli til 23. juli 2022. Klager havde været på ferie i perioden og det var klagers [familiemedlem], der opdagede indbruddet. Klager havde ikke overblik over de stjålne genstande, hvorfor det aftales, at klager skulle indsende en liste via Scalepoint med dokumentation for kravene.

Efterfølgende modtog vi en liste med krav for 200.000 kr., hvoraf den ene genstand var et Rolex ur til en værdi af 135.000 kr. Grundet kravets størrelse og den mangelfulde dokumentation blev sagen sendt til en af selskabets skadeinspektører til nærmere gennemgang.

Vores skadeinspektør kontaktede herefter klager, hvor de drøftede kravene nærmere, og vi modtog yderligere dokumentation fra klager.

Vi anerkendte herefter begivenheden, og sendte den 11. august 2022 afgørelsen til klager med en nærmere redegørelse for erstatningens størrelse, jf. bilag 3.

Af afgørelsen fremgår det, at selskabet i første omgang afviste at erstatte uret grundet mangelfuld dokumentation for kravets størrelse. Den øvrige erstatning blev opgjort ud fra den indsendte dokumentation.

Efterfølgende rettede klager henvendelse til selskabets kundeklageansvarlige og klagede over afgørelsen. Selskabets kundeklageansvarlige revurderede herefter sagen og udbetalte yderligere erstatning til klager, herunder erstatning for uret, jf. selskabets svar af 23. september 2022 i det af klager vedlagte bilag benævnt som 'mail outlook'.

Herefter fulgte en yderligere korrespondance med klager og selskabets kundeklageansvarlige vedrørende uret, men idet klager ikke indsendte nye oplysninger/dokumentation for urets værdi, fastholdt vi derfor vores afgørelse i sagen.

Her får I en nærmere redegørelse for vores afgørelse

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi har anerkendt, at begivenheden har fundet sted i sagen, hvorfor dette ikke behandles nærmere.

Det er således alene erstatningsopgørelsen, herunder hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning for et Rolex ur, der er sagens genstand.

Vi mener i den forbindelse ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning i sagen grundet klagers manglende dokumentation for kravet.

Vi har i den forbindelse lagt til grund, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre sit krav og rigtigheden heraf. Det fremgår både af Forsikringsaftalelovens § 22 og vilkårenes punkt 11, ligesom det er slået fast i praksis.

Forsikringsaftalelovens § 22

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre'

Vilkårenes punkt 11.

'For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb.'

Det er således klager, der skal kunne sandsynliggøre omfanget, værdien, ægtheden og ejerskabet af genstanden. Hvis klager ikke kan det, kan vi afvise kravet helt eller erstatte genstanden skønsmæssigt. Vi bemærker samtidig, at der er tale om et meget højt krav, hvilket skærper dokumentationskravet. Det følger således af gældende praksis, at jo højere krav der fremsættes, jo større krav kan der stilles til, at kravet kan dokumenteres.

I denne sag finder vi ikke, at klager på det foreliggende grundlag har sandsynliggjort kravets størrelse.

Klager har alene fremlagt nogle billeder af uret, og vi er enige i, at billeder kan være med til at sandsynliggøre, at klager har haft et ur, men vi mener dog ikke, at det ud fra billederne er muligt at fastlægge værdien, ægtheden, standen og til dels ejerskabet af uret.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på flere forhold som vi har beskrevet nærmere i vores svar af 23. september 2022, hvorfor der henvises til klagers bilag 'mail outlook' samt vores afgørelse af 11. august 2022, jf. bilag 3. Vi skal derfor blot nævne hovedtrækkene i det følgende:

Kravet Rolex GMT Master

Klager har fremsat et krav for uret på ca. 135.000 kr. og har alene indsendt nogle billeder som dokumentation for uret.

Vi har ved vores vurdering af sagen lagt vægt på klagers oplysninger samt den mangelfulde dokumentation for urets værdi og ægthed.

Klager har oplyst, at han angiveligt har byttet sig til uret og at urkassen samt certifikatet også blev stjålet i forbindelse med indbruddet, hvorfor det ikke kunne indsendes til selskabet. Ifølge samtalen med selskabets skadeinspektør, skulle uret været indgået i en byttehandel for nogle sko. Af klagers erstatningsopgørelse har klager dog noteret, at han havde byttet sig til uret for et andet ur. Klager har ikke haft mulighed for at finde frem til den person, han har byttet uret med.

Hertil kommer at klager har oplyst, at der var tale om et ur fra 2014 og i samme forbindelse har selskabet konstateret, at klager tilbage i 2020 havde et identisk/tilsvarende ur til salg. Klager har i den sammenhæng oplyst, at han har haft flere ure af samme slags.

Klager har også oplyst, at han har en samling af dyre ure, men at certifikaterne til disse lå i en bankboks. Adspurgt har klager ikke kunnet forklare, hvorfor netop certifikatet til det stjalne ur lå derhjemme, imens de øvrige lå i bankboksen.

Derudover har klager indsendt et billede fra Facebook fra den 5. december 2021, hvor man kan se 3 ure med en tilhørende tekst: 'Daytona til min lille samling'. Fotoet viser 3 Rolex ure (et Yachtmaster, et Daytona i guld og sølv og et Submariner i grøn). Selskabet har i den forbindelse undret os over, at det stjalne ur ikke var med på billedet, da vi ud fra købstidspunktet tilbage i 2016-2017 antager, at det stjalne ur også var en del af klagers ursamling. Ikke desto mindre er det ikke med på billedet, selvom uret lå hjemme hos klager.

Samtidig har vi ud fra det tidligere indsendte billede af det stjalne ur bemærket, at der også er et andet ur på billedet, der efter det oplyste skulle være et Rolex Datejust. Dette ur ses heller ikke at være med på billedet over klagers ursamling.

Klager har hertil oplyst, at hans samling bestod af 6 ure, og at begrundelsen for, at der alene var 3 ure på billedet skyldtes, at de øvrige ure lå i bankboksen.

Henset til, at klager samler på ure og har sikret sig dokumentation for de øvrige ure ved opbevaring i bankboks, har det undret selskabet, at klager ikke tillige havde gemt certifikatet for det stjalne ur i bankboksen.

Selskabet gør for god ordens skyld opmærksom på, at der er tale om et ur, der i stort omfang fremstilles som replika og med tanke på det forhold, at udviklingen indenfor produktionen af kopieure sker med høj præcision/lighed, mener vi derfor, at dette også skærper klagers bevisbyrde for kravet. I samme henseende kan man således være nødsaget til at åbne ind til selve urværket, for at kunne ægthedsvurdere uret.

Da der er tale om et højt krav, hvor klagers eneste dokumentation er nogle få billeder, har vi derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt svarende til prisen for et stålur og vi har således anerkendt, at klager har haft et ur. Erstatningen er opgjort til 2.000 kr. og vi har henvist klager til følgende link, hvor det er muligt at købe et stålur for den opgjorte erstatning: [link]

Vi har samtidig oplyst klager om, at vi er indstillet på at foretage en fornyet vurdering, såfremt han indsender behørig dokumentation for det høje krav.

Idet der hverken foreligger certifikat, ægthedsbevis, kvitteringer eller lignende, der understøtter det høje krav, finder vi derfor fortsat ikke, at klager på det foreliggende grundlag har løftet bevisbyrden for kravets størrelse, herunder at han er berettiget til mere end den opgjorte erstatning.

I har afgjort lignende sager

Selskabet har i afgørelsen til klager henvist til kendelsen 71.303, der vedrørte et stjålet Rolex ur, hvor klageren som den eneste dokumentation havde fremlagt et foto. Her fik selskabets medhold i, at kunden ikke i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort sit krav.

Derudover har vi tidligere henvist til kendelsen 96.200, hvor det fremgår, at det er forsikringstageren, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse, samt at der stilles betydelige bevismæssige krav til klager henset til genstandenes værdi. I sagen havde klageren fremsat krav om erstatning for et Rolex-ur til en værdi af 76.000 kr. som han anmeldte stjålet ved et overfald. Klager mente selv, at han havde sendt alt efterspurgt materiale til selskabet, men at selskabet stillede urimelige krav til dokumentationen. Selskabet havde afvist at udbetale erstatning bl.a. med henvisning til, at klager ikke havde dokumenteret sit ejerskab eller besiddelse af uret. I sagen fandt I, at der ikke var grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, grundet omstændighederne ved købet af uret, ejerskab og besiddelse af uret på skadetidspunktet og lagde blandt andet vægt på, at klageren ikke havde kunnet fremvise originalt Rolex certifikat.

I sagen 88.795 kom I frem til, at klager ikke havde bevist, at et stjålet ur var mere værd end de 2.500 kr. som selskabet skønsmæssigt havde opgjort erstatningen til. Klagers krav for uret udgjorde 20.000 kr. Samtidig bemærkede I, at beviskravet skærpes ved større og mere værdifulde genstande og at de fremlagte billeder derfor ikke var tilstrækkelige.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi ud fra den modtagne dokumentation har truffet en korrekt afgørelse i sagen og lavet en korrekt erstatningsopgørelse. I betragtning af at der er tale om et højt krav og at den eneste dokumentation som klager har fremlagt for kravet, er nogle billeder, finder vi således, at den opgjorte erstatning er i overensstemmelse med vilkår og praksis på området."

Klageren har i brev af 30/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener virkelig, også med en selfie med at jeg har uret at det er bevis nok for at uret var mit. Og det er korrekt at jeg har lavet et Facebook opslag taget nede i bankboksen, hvor uret lå hjemme i mit hus fordi det skulle sælges eftersom uret er udgået og værdien var ret høj på det, så det var ikke med på billedet da det skulle udgå af min samling. Jeg har haft rigtig mange ure, så føler mig virkelig træls behandlet, når de bruger flere år gamle opslag om uret og at jeg har haft flere af dem. Jeg mener ikke gamle Facebook opslag beviser om jeg har haft det, men mere den selfie jeg har taget.

Men de mener jo nu, at jeg har haft uret og erstatter det med 2000kr svarende til hvad en kopi koster? Er helt uforståelig. Jeg ved virkelig ikke hvad jeg skal sende mere af dokumentation? Kan I hjælpe mig evt.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98937

Derudover mindes jeg at jeg skrev uret var omkring 130.000 kr. værd? Men efterfølgende kunne jeg se at de blev solgt for omkring 110-115.000kr, så derfor var jeg villig til at slå af kravet, da de ikke skulle betale overpris for mit ur."

Selskabet har i brev af 12/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår erstatningen for det omhandlede ur bemærker selskabet, at vi alene har modtaget fotos som dokumentation for det høje krav. Der er således hverken fremlagt kvittering for købet eller anden dokumentation for betaling og ægthed, herunder certifikat, urkasse, eller lign.

På det foreliggende sparsomt oplyste grundlag har vi derfor opgjort erstatningen svarende til et almindeligt armbåndsur i stål, da det ikke ud fra fotos er muligt at bestemme ægthed og værdi, hvilket vi finder er i overensstemmelse med Nævnets praksis på området. Det er korrekt, at vi har anerkendt, at klager har haft et ur, men vi finder dog fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for kravets størrelse."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 14/12 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Ved oprettelse af forsikring fik jeg at vide dengang at et billede af mine ure var nok og evt. med en selfie hvilket jeg har taget DENGANG!! Nu er dette åbenbart ikke nok og selskabet vil stadig ikke sige hvad jeg mere skal sende til dem udover certifikat og kvittering som blev stjålet sammen med uret."

Hertil har selskabet i brev af 22/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser, at han ved oprettelse af forsikringen fik at vide, at et billede af hans Rolex ure ville tilstrækkelig som behørig dokumentation for disse. Vi bemærker at forsikringen blev tegnet i februar 2022, jf. bilag 1 og vi kan se af vores system, at klager har talt med en assurandør i den forbindelse. Det fremgår dog ikke – hverken af vores system eller af klagers police, at selskabet skulle have godkendt billeder som behørig dokumentation for et Rolex ur. Vi bemærker samtidig, at det ville stride imod vores normale retningslinjer for indtegning at oplyse, at billeder er tilstrækkelig dokumentation for Rolex ure, da det ikke er muligt at vurdere ægtheden, ejerskab, værdien, mv. ud fra et billede.

Derudover gør klager gældende, at vi ikke vil oplyse, hvad vi anser for fyldestgørende dokumentation for det høje krav (udover certifikat og kvittering). Som vi tidligere har oplyst, er det klager, der skal sandsynliggøre kravets størrelse, hvilket yderligere skærpes ved genstande af høj værdi. Vi har tidligere oplyst ham om, at der kan være tale om dokumentation i form af kvittering for købet, certifikat, ægthedsbevis, bankudskrift, mv."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 22/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Nu er der så nok en grund til at jeg har en selfie med mine ure som jeg fik oplyst. Og I vil have et certifikat eller æske, som er stjålet, så det bliver lidt svært og I og med uret har indgået i en byttehandel med Yeezy sko, så er der ingen bankudskrift."

Ankenævnet for Forsikring

7.

98937

Sekretariatet anmodede den 11/1 2023 selskabet om at fremlægge de fotos, facebookopslag og evt. andet, selskabet havde fået tilsendt fra klageren som dokumentation samt den scalepoint-opgørelse, der blev refereret til i indlæggene. Selskabet fremlagde oplysningerne den 30/1 2023. Klageren har i meddelelse af 30/1 2023 bl.a. anført:

"Og de 2 af urene fra min samling lagde i bankboksen under indbruddet sammen med alle de andre og GMT master lagde derhjemme, da jeg gik med salgstanker! Havde ikke regnet med indbrud. Yachtmaster havde jeg på i [by]."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af Scalepoint-opgørelsen fremgår bl.a.:

"Rolex GMT Master li, ... (Unisex)

Det er et jeg har byttet med et andet ur engang som lagde på mit badeværelse. Jeg kender ikke nutidsværdien 100%, men kan se de står til 120-140.000 på internettet. Certifikat og æske er også stjålet."

Af salgsannonce af 14/1 2020 fremgår bl.a.:

"Sælger dette GMT Master II ...
2014
Fullset (dog ikke den hvide ydre kasse)
80.000, -"

Af salgsannonce af 4/2 2020 fremgår bl.a.:

"Rolex GMT Master
2014 - alt medfølger.
Fremstår i perfekt stand.
Befinder sig i ...
Pris 75.000 - ."

Af klagerens e-mail af 17/8 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg er utilfreds fordi jeg påstand er fuldstændig forkert. I vurderer at jeg ikke har ejet uret pga. jeg har lagt et billede på Facebook af min samling på '3 ure' og min samling bestod så af 6 ure hvilket jeg tydeligvis kan bevise? Fordi billedet af de 3 ure var lagt op, var at de andre lagde i bankboksen.
Derudover har jeg også et Audemars Piguet som lå gemt i huset og ikke blev stjålet..."

Af klagerens e-mail af 4/10 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg har masser af billeder af mit ur - uret er købt/byttet som investering ligesom alle mine andre ure.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98937

Jeg er af og til nede i bankboksen for at bytte lidt rundt og i og med uret er udgået for ikke så længe siden, så stiger det helt vildt i værdi. DERFOR lagde uret HJEMME hos mig, da jeg overvejede at sælge det - og DERFOR lagde uret på badeværelse (da jeg gik lidt med det) og boks + certifikat lå sammen med mine andre æsker der forsvandt. Det er den eneste grund til at jeg havde hentet certifikatet med hjem."

Nævnet har fået forelagt et udateret foto af klageren, der fremviser to ure i et facebook-opslag dateret 5/12 2021 med teksten "tidlig julegave – en daytona til min lille samling".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11 Hvad skal du dokumentere?

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 25/7 2022, at han havde haft indbrud i perioden 21/7 til 23/7 2022. Han opgjorde sit krav til 200.000 kr. for bæltter, tasker, lamper, 3 Rolex urkasser, airpods og et Rolex GMT Master. Selskabet har udbetalt erstatning, herunder 2.000 kr. for uret.

Klageren kræver erstatning for uret på 110-115.000 kr. Han har anført, at både ægtheds-certifikatet og urkassen blev stjålet sammen med uret. Certifikatet og kassen blev normalt opbevaret i en bankboks, men det var i boligen, idet uret snart skulle sælges. Han har anført, at uret indgik i en byttehandel med nogle Yeezy sko, så der er ingen bankudskrift. Han har anført, at en selfie af ham med uret beviser, at det var hans ur. Han har anført, at ved tegningen af forsikringen fik han at vide, at fotos og selfie med urene var tilstrækkelig dokumentation.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist urets værdi og ægthed, idet han ikke kan fremvise kvittering for købet, certifikat eller ægthedsbevis. Selskabet har anført, at det pågældende ur i stort omfang fremstilles som replika. Klageren har oplyst til skadesinspektøren, at uret indgik i en byttehandel med et par sko, men i erstatningsopgørelsen har klageren oplyst, at uret var byttet for et andet ur. Selskabet har anført, at klageren ikke har kunnet finde personen, han byttede uret med. Selskabet har anført, at uret ifølge klageren var fra 2014, og at klageren i 2020 havde et identisk/tilsvarende ur til salg. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt et foto fra Facebook fra den 5/12 2021, hvor man kan se tre ure med en tilhørende tekst: 'Daytona til min lille samling'. Fotoet viser tre Rolex ure (et Yachtmaster, et Daytona i guld og sølv og et Submariner i grøn). Selskabet undrer sig over, at det stjålne ur ikke var med på billedet, da det stjålne ur er købt i 2016-2017 og dermed burde have været en del af klagerens ursamling.

Af Scalepoint-opgørelse fremgår det, at "det er et jeg har byttet med et andet ur engang som lagde på mit badeværelse".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist ægtheden og værdien af det stjålne ur. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet skønsmæssigt har udbetalt 2.000 kr. i erstatning for uret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fået uret i en byttehandel, og at han ikke har fremlagt dokumentation for urets ægthed i form af certifikat eller ægthedsbevis. Nævnet bemærker, at den fremlagte selfie af klageren med uret ikke dokumenterer ægthed og værdi.

Ankenævnet for Forsikring

10.

98937

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke kan redegøre nærmere for erhvervelsen af uret, herunder oplysninger på den tidligere ejer eller dokumentation i form af kvittering eller bankoverførsel. Nævnet bemærker, at klageren til selskabet har givet forskellige oplysninger om, hvad han har givet i bytte for uret.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings