

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. november 2023 blev i sag nr. 99891:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring I klageskema af 25/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min mand, [navn], fik stjålet sit ur ved et tricktyveri. Som det fremgår af vedhæftede korrespondance med GF Forsikring, mener vi at have krav på fuld erstatning. Vi har redegjort for ejerskabet og dokumenteret urets værdi. Bemærk: Mail af 24.april 2023 til... har vi ikke fået nogen reaktion på. Mailen indeholder en bekræftelse fra Urmager [navn] angående urets ægthed og tilhørsforhold.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker fuld erstatning for tabet af Rolex Explorer II, Black 40 mm i henhold til de priser, som opnås for vintage/secondhand Rolex ure, der forhandles på nettet og som anført i den vedhæftede korrespondance".

Selskabet har i brev af 7/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klageskema mv. uploadet på klageportalen den 01. juni 2023.

Indledningsvis bekræftes, at [klageren] har tegnet Indboforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 36-2 er gældende.

Klagen vedrører selskabets skønnet erstatning af et Rolex ur grundet manglende dokumentation.

Sagsfremstilling

Medlemmet kontaktede selskabet telefonisk den 12. januar 2023 og anmeldte, at hendes mand havde været udsat for et tyveri. Medlemmet oplyste, at hendes mand var blevet stoppet ved [sted] af en person, som bad ham tage et billede af vedkommende med dennes mobiltelefon. Da personen fik sin mobiltelefon tilbage, begyndte personen at danse salsa med hr. medlem, som skubbede personen væk, idet han naturligvis ikke ville danse salsa med personen. Hr. medlem opdagede efterfølgende at uret var væk fra håndledet. Det blev oplyst, at uret havde en værdi til kr. 85.000.

Sagsbehandleren, som tog imod anmeldelsen den 12. januar 2023, oplyste medlemmet om, at sagen blev videregivet til rette afdeling.

Medlemmet blev kontaktet telefonisk den 17. januar 2023. Sagsbehandleren bad dem indsende dokumentation på det stjålne Rolex ur i form af kvittering, certifikat samt ur-kasse.

Fru medlem oplyste, at de hverken havde kvittering, certifikat eller ur-kasse, idet uret havde været en gave fra sønnen, som blot var kommet med uret til hr. medlem, idet sønnen vidste, at hr. medlem ikke ville tage imod dyre ure. Det var en del år siden, at uret blev givet som gave. Fru medlem oplyste, at de ville spørge deres søn om dokumentation på uret.

Fru medlem kontaktede selskabet samme dag og oplyste, at de havde fundet nogle foto af hr. medlem, hvor man kunne se, at han bar uret på sit håndled. Det blev også oplyst, at det var muligt, at uret var blevet serviceret / repareret hos Urmager [navn].

Fru medlem blev oplyst, at de – som forsikringstagere – havde bevisbyrden for urets ægthed, hvilket fru medlem var klar over.

Selskabet modtog en mail den 17. januar 2023 vedhæftet 4 forskellige foto af hr. medlem (bilag 1). Selskabet indhentede politirapporten og afventede, om der var dokumentation fra den urmager, som formentlig havde serviceret uret.

Fru medlem kontaktede sagsbehandleren den 02. februar 2023. Her oplyste hun, at de ikke kunne få noget dokumentation fra urmager [navn], som formentlig havde serviceret uret.

Sagsbehandleren oplyste, at på det foreliggende grundlag – ingen dokumentation af Rolex uret – ville selskabet udbetale en skønnet erstatning, da fotos alene ikke var tilstrækkeligt som dokumentation, idet et foto ikke viser ægtheden. Sagsbehandlerne bad fru medlem om at spørge sønnen, som havde foræret uret til hr. medlem, om der fandtes certifikat eller kvittering på uret.

Selskabet modtog en mail fra medlemmet den 06. februar 2023, hvor der var flere fotos af en æske til et Rolex ur (bilag 2). Fru medlemmet forklarede i en telefonsamtale med sagsbehandleren, at de nu havde fundet æsken til uret hjemme hos deres søn.

Sagsbehandleren sendte en mail til medlemmerne den 08. februar 2023 (bilag 3) hvoraf det fremgik, at selskabet ikke havde modtaget tilstrækkelig dokumentation på uret. Selskabet fandt ikke,

at et foto af uret – taget på lang afstand - samt et foto af en ur-kasse taget hjemme hos sønnen kunne dokumentere ægtheden af et Rolex ur. Selskabet udbetalte herefter en skønnet erstatning for det stjålne ur. Selskabet var naturligvis indstillet på at genoptage sagen, hvis selskabet modtog dokumentation i form af kvittering eller ægthedscertifikat. Selskabet udbetalte en skønnet erstatning på kr. 5.110 med fradrag af policens selvrisko. Medlemmet fik herefter kr. 4.000 udbetalt.

Selskabet modtog på ny en mail fra medlemmet den 10. februar 2023. Her oplyste fru medlem, at de lige havde været på besøg hos deres søn, og det viste sig, at sønnen havde taget et foto af hr. medlems ur tilbage i 2020, hvor sønnen holdt hr. medlems ur i hånden, mens medlemmerne var på besøg hjemme hos sønnen (bilag 4).

Selskabet fastholdt den skønnede erstatning for uret, idet et foto – taget af sønnen, på sønnens hjemmeadresse, hvor sønnen holder et ur i hånden – ikke kan sidestilles med behørig dokumentation som kvittering og ægthedscertifikat (bilag 5).

Medlemmerne klagede til selskabets Kvalitetsafdeling i marts 2023. Medlemmerne var af den opfattelse, at de havde fremlagt tilstrækkelig dokumentation i form af foto af uret samt en ur-kasse med hang-tag, som sønnen havde fundet hjemme.

Selskabet fastholdt i en mail (bilag 6) af den 31. marts 2023, at:

- Foto af uret – taget på lang afstand – ikke kan dokumentere værdien, standen eller ægtheden af uret.
- Foto af ur-kasse – taget hjemme hos sønnen – ikke dokumenterer ægthed eller ejerskab.
- Hang-tag ikke var en kvittering på uret, men oplysninger om et serienummer samt referencenummer til en ur lænke.
- Foto – som sønnen tog af hr. medlems ur, på sønnens hjemmeadresse, hvor sønnen holdt et ur i hånden – ikke dokumenterer ægtheden eller for så vidt ejerskabet.

Selskabet oplyste igen, at selskabet var indstillet på at genoptage sagen, hvis medlemmerne kom i besiddelse af certifikat eller købskvittering. Derudover bemærkede selskabet, at medlemmerne tidligere havde oplyst, at uret muligvis var blevet serviceret hos Urmager [navn], hvorfor selskabet bad om dokumentation fra [navn]. Medlemmerne oplyste senere, at [urmageren] ikke kunne bidrage med dokumentation.

Selskabet modtog på ny en mail fra medlemmerne den 24. april 2023 (bilag 7) herunder mail fra [urmageren] (tidligere [ur forretning],) hvor han bekræftede, at han havde serviceret hr. medlems ur.

Derudover var vedhæftet et nyt foto, hvor sønnen – som havde givet uret i gave – stod yderst til venstre og medlemmet yderst til højre.

Selskabet sendte en mail til [urmageren] den 25. april 2023, hvori selskabet bad ham oplyse tidspunkt for servicering af uret, idet selskabet var bekendt med at [urmageren] lukkede forretningen i 2015. Selskabet henviser til CVR registeret

Selskabet rykkede [urmageren] for svar den 24. maj 2023 (bilag 8). Vores medlem var med på mailen til [urmageren] som cc.

Ankenævnet for Forsikring

4.

99891

Medlemmet sendte sagen till Ankenævnet for Forsikring den 25. maj 2023 – selskabet blev orienteret om sagen den 01. juni 2023.

Selskabet modtog den 14. juni 2023 en mail fra [urmageren] (bilag 9). Her oplyste [urmageren] følgende: *'Granskning af mine ursreparationer, kan jeg se, at jeg har udført et komplet eftersyn, pakninger og trykprøve, af [kælenavns] ROLEX EXPLORER d. 3 september 2019 !!!'*

Grundet de nye oplysninger, bad selskabet Ankenævnet for Forsikring om udsættelse, så selskabet havde mulighed for at undersøge sagen nærmere.

Selskabet sendte en mail til [urmageren] den 16. juni 2023 og bad om at få tilsendt relevante bilag /servicerapporten, som selskabet formoder at [urmageren] har liggende i forbindelsen med eftersyn af hr. medlems ur.

Selskabet rykkede [urmageren] for svar den 27. juni 2023 (bilag 10).

Selskabet **har endnu ikke** modtaget relevante bilag / servicerapport fra [urmageren].

Selskabets begrundelse for afvisning

Ifølge almindelig forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstager at dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Der henvises i øvrigt til betingelsernes pkt. 7.9, hvoraf det bl.a. fremgår, at *'kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at GF Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.'* Kravet til dokumentation er proportionelt stigende med værdien af genstanden, hvorfor der for tyveri af et Rolex ur påhviler forsikringstageren et skærpet dokumentationskrav i relation til ægthed og ejerskab.

Foto hr. medlem med et ur

Fotos hvor hr. medlem bærer et ur – set langt fra – på venstre håndled, kan ikke betragtes som dokumentation, idet selskabet ikke har mulighed for at se ægtheden, standen eller værdien af uret.

Ur-kasse med hang-tag

Ur-kassen, som blev fundet hjemme hos sønnen, kan ikke stå alene som dokumentation, idet vi desværre er bekendt med, at ur-kasse og hang-tag kan købes brugt fx via ebay. Derudover dokumentere en ur-kasse liggende hjemme hos sønnen ikke ejerskabet.

Foto af ur – taget af sønnen

Foto af et ur - taget af sønnen, på sønnens hjemmeadresse, hvor sønnen holder et ur i hånden – dokumenterer ikke ægtheden eller ejerskabet.

Foto af søn og medlem

Uret på hr. medlems håndled - igen set langt fra – dokumentere ikke ægthed af et Rolex ur. Derudover bemærker selskabet, at det ligner, at sønnen (yderst til venstre – som har givet uret i gave) har et tilsvarende ur, jf. bilag 7

Serviceret ur

Selskabet er af den opfattelse, at medlemmerne og [urmageren] har et privat tilhørsforhold, idet [urmagerens] forretning lukkede i 2015, og hr. medlems ur blev serviceret iflg. oplysningerne fra [urmageren] i september 2019. Selskabet bemærker også, at medlemmerne benyttede [urmagerens] private mailadresse og at 'jargonen' i mails sendt fra [urmageren] til medlemmerne, jf. bilag 9, hvor [urmageren] kalder hr. medlem for [kælenavn] og afslutter med 'Håber I har det godt og nyder sommeren', hvilket indikerer et privat tilhørsforhold. Det er derfor selskabets opfattelse, at [urmageren] ikke er uvildig i denne sag. Af samme årsag bad selskabet om at få tilsendt service-rapport / bilag fra [urmageren], idet eftersyn af uret var foretaget efter 2015. På trods af flere rykkere har selskabet endnu ikke modtaget servicereport.

Ankenævnspraksis

Til støtte for selskabets afgørelse overfor medlemmet har selskabets fagansvarlig henvist til flere kendelser, deriblandt 84.292 (bilag 11), hvor selskabet får medhold i at yde en skønnet erstatning på et Breitling ur, idet klager alene havde fremlagt et foto af uret. Nævnet bemærker, at kravet til dokumentation vil være stigende i takt med genstandens værdi, og foto alene ikke dokumenterer bl.a. urets ægthed. Selskabet udbetalte skønsmæssigt kr. 2000 for uret.

Selskabet har i afgørelsen til medlemmet også henvist til kendelsen 71.303 (bilag 12), der vedrørte et stjålet Rolex ur, hvor klageren som den eneste dokumentation havde fremlagt et foto. Her fik selskabets medhold i, at klager ikke i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort sit krav.

I kendelse 88.795 (bilag 13) kom Nævnet 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. Nævnet bemærkede også her, at beviskravet skærpes ved større og mere værdifulde genstande, og at de fremlagte fotos ikke var tilstrækkelige.

Ny kendelser efter selskabets klagebehandling:

Kendelse 98.840 (bilag 14). Selskabet havde udbetalt kr. 5000 i skønnet erstatning for et Rolex ur, idet klager ikke kunne fremvise certifikat eller kvittering men udelukkende fotos af uret. Nævnet giver selskabet medhold heri og bemærker, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi, og klageren ikke havde fremlagt dokumentation for urens ægthed i form af certifikat eller ægthedsbevis. Nævnet bemærker også, at fotos af Rolex uret ikke dokumenterer urets ægthed.

Kendelse 98.937 (bilag 15) Klager havde forelagt billeder af det stjålne Rolex uret. Selskabet havde skønsmæssigt udbetalt kr. 2000 for uret og heri fik selskabet medhold, hvor Nævnet blandt andet lagde vægt på, at klageren ikke havde fremlagt dokumentation for urets ægthed i form af certifikat eller ægthedsbevis. Nævnet bemærker, at den fremlagte selfie af klageren med uret (billede) ikke dokumenterer ægthed og værdi.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse,

- at medlemmerne ikke har bevist ægthed og værdi af uret.
- at foto af et ur ikke dokumenterer ægthed og/-eller værdi af uret.
- at foto ikke kan stå alene som dokumentation – hvilket Nævnet har givet selskaberne medhold i.
- at foto af en æske hjemme hos sønnen ikke dokumenterer ejerskabet
- at det virker besynderligt, at sønnen har gemt en æske i 15 år – men ikke gemt ægthedscertifikat eller kvittering på et dyrt ur.

- at der ikke kan fremvises en serviceraport i forbindelse med eftersyn af et 15 år gammelt ur.
- at urmageren, som medlemmet henviser til, ikke er uvildig i sagen – selskabet henviser til ovenstående anbringender.
- at beviskravet skærpes ved større og mere værdifulde genstande
- at selskabet har opgjort erstatningen i overensstemmelse med vilkår og praksis på området.
- at medlemmet ikke er berettiget til yderligere erstatning grundet manglende dokumentation"

Klageren har i brev af 14/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I skrivelse af 7. juli 2023 har vi modtaget GF Forsikrings begrundelse for afvisning af forsikringstagers erstatningskrav. Hertil har vi følgende bemærkninger:

Foto hr. medlem med et ur

Der er fremlagt adskillige fotos af det stjålne ur på hr. medlems venstre arm fra forskellige år og lokationer – nogle mere tydelige end andre. Et foto på nært hold viser uret tydeligt, og at det er i fin stand. Værdien af uret er dokumenteret gennem søgninger på forskellige hjemmesider, jævnfør brev til GF Forsikring af 24. april 2023. I samme skrivelse bekræfter [urmageren] hr. medlems ejerskab af uret.

Ur-kasse med hang-tag

Sønnen finder i første omgang ikke ur-kassen, idet han mener at have smidt den væk. Han finder den et par dage efter, at medlemmerne har været i kontakt med forsikringsselskabet, hvorefter det straks bliver meddelt til forsikringsselskabet. Ur-kassen bliver udleveret til medlemmerne, passer til serienummeret på uret og har tillige cirkelrund, sort klistermærke uden på kassen, der indikerer den sorte urskive. Fotos af ur-kassen er taget på køkkenbordet i medlemmernes hjem på [adresse] den 6. februar 2023, bevis findes på mobil [telefonnummer]. Fotoet af ur-kassen er således **ikke taget hjemme hos sønnen**. Medlemmerne har tilbudt at fremvise ur-kassen til forsikringsselskabet, og har den stadig stående. Forsikringsselskabet tror åbenbart ikke, at kassen er leveret sammen med uret, men antyder, at de 'er bekendt med, at ur-kasse og hang-tag kan købes brugt fx via ebay'. Forsikringsselskabet efterspurgte i første omgang en til uret tilhørende ur-kasse, hvilket vi ikke kunne svare på, om vi havde. Når den så dukker op et par dage senere, antyder forsikringsselskabet, at den nok er købt via ebay? Det må anses som en useriøs og uprofessionel sagsbehandling.

Foto af ur – taget af sønnen

Fotoet viser uret tæt på og er tydeligt og klart. Det er taget på sønnens adresse på [adresse], tid og sted er angivet og sønnens folkeregisteradresse kan dokumenteres. Forsikringsselskabet betegner det som "et ur". Det **er uret**, et Rolex Explorer II, som bliver vist på fotoet. Ejerskabet og ægtheden af uret er dokumenteret og bekræftet af [urmageren].

Foto af søn og medlem

Fotoet dokumenterer, sammenholdt med de mange øvrige fotos og [urmagerens] bekræftelse, ægtheden og ejerskabet af Rolex uret. Zoomer man ind, kan man tydeligt se den sorte urskive og den karakteristiske stålrem. Selskabet bemærker, (pludselig kan selskabet åbenbart se fotoet tydeligt, selvom det er på lang afstand!), at 'det ligner, at sønnen har et tilsvarende ur'. Zoomer man ind, kan man tydeligt se, at uret, som sønnen bærer på sit højre håndled, er et Patek Philippe ur. Fotoet er taget den 31. august 2019 i [sted] med mobil nr. [telefonnummer].

Serviceret ur

Selskabets opfattelse af, at medlemmerne og [urmageren] har et 'privat tilhørsforhold' er ikke korrekt. Sønnen [navn] har i mange år interesseret sig for ure. Igennem denne interesse har han fået kontakt til og kender [urmageren]. Han anbefaler medlemmerne, at de kontakter [urmageren] og spørger, om han vil servicere familiens Rolex ure, da han bor lige ved siden af medlemmernes daværende bolig i ... Fru medlem har et Oyster guld Rolex, som hun har haft i 45 år. Således blev kontakten etableret til [urmageren], som har tilset og serviceet begge medlemmers Rolex ure gennem årene, jævnfør brev til [urmageren] fra medlemmerne af 13. april 2023. Et forholdsvis formelt brev, underskrevet med medlemmernes kaldenavne udover fulde navne og adresse. En hilsen om en god sommer fra [urmageren] til medlemmerne tager vel udgangspunkt i almindelig venlighed og dannelse, men behøver ikke nødvendigvis at betyde et privat tilhørsforhold. Medlemmernes relation til [urmageren] er af professionel karakter og parterne omgås ikke privat.

Forsikringselskabets påstand om, at [urmageren] ikke er uvildig i sagen, fordi han henvender sig til medlemmerne ved fornavne, må bero på bevidst mistænkeliggørelse af medlemmernes sagsfremstilling. Stort set alle danskere er i dag dus og på fornavn med hinanden. Det ændrer intet ved urmagerens faglighed og ekspertudtalelse, og relationen har aldrig været af privat karakter.

Vedhæfter kvittering/certifikater af eftersyn og service af Rolex ur. Henviser desuden til [urmagerens] mail af 14. juni 2023 vedrørende komplet eftersyn af hr. medlems Rolex Explorer II i september 2019. Som det fremgår af brev af 13. april 2023 har medlemmerne ikke kunnet finde alle kvitteringerne fra [urmageren], som muligvis er bortkommet i forbindelse med flyttekaos i 2018/2019.

At selskabet i øvrigt 'finder det besynderligt, at sønnen har gemt en æske i 15 år og ikke et ægtheds-certifikat, skyldes nok, at der aldrig har været noget ægtheds-certifikat. Vintage Rolex ure af høj kvalitet sælges, uden ægtheds-certifikat, til høje priser, jævnfør brev af 24. april 2023 til GF Forsikring. Vedhæfter desuden en oversigt over priser på Rolex Explorer II, som en god bekendt med kendskab til ure har fundet frem til. Det viser tydeligt, at medlemmernes påstand om det stjålne urs værdi er korrekt – og hele tiden har været det.

Medlemmernes krav er helt rimeligt og legitimt, og de er derfor berettiget til yderligere erstatning"

Selskabet har i brev af 17/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget kommentarer uploadet på klageportalen den 17. juli 2023.

Kommentarer til medlemmets anbringender

Som selskabet har fremlagt i svarskrift til Ankenævnet for Forsikring den 07. juli 2023, så er det ikke selskabets opfattelse, at;

- Foto af et stålur på hr. medlems venstre håndled (taget på lang afstand) dokumenterer ægthed, stand eller værdi.
- Foto af en ur-kasse med hang-tag – fundet hjemme hos sønnen – dokumenterer ejerskab. Herudover kan en ur-kasse ikke stå alene som dokumentation.

- Foto taget af sønnen, på sønnens hjemmeadresse, hvor sønnen holder et ur i hånden, dokumenterer ejerskab eller ægthed.

Selskabet har gentagende gange bedt om dokumentation i form af kvittering, ægthedscertifikat samt urkasse. Selskabet har aldrig indikeret, at en ur-kasse alene kunne sidestilles med behørig dokumentation som kvittering og ægthedscertifikat.

Medlemmerne har oplyst i deres klagesvar til Nævnet, at årsagen til, at der ikke findes et ægthedscertifikat *'skyldes nok, at der aldrig har været noget ægthedscertifikat'*. Denne oplysning har ikke været fremlagt selskabet tidligere.

Medlemmerne oplyste i en mail af den 8. marts 2023 (bilag 6) at urene bliver præsenteret på nettet, *ofte med original indpakning, garanti for ægthed og/eller certifikat. [Klagerens] søn har ikke kunnet finde kvittering og muligt certifikat efter så mange år. Det er ca. 15 år siden, at [klagerens] søn købte uret og derfor ikke mærkeligt, at kvitteringen er bortkommet.*

Servicering foretaget af [urmageren]

Fru medlem oplyste i én af de første telefonsamtaler med sagsbehandleren, at det var muligt, at uret var blevet serviceret / repareret hos [urmageren]. I en senere telefonsamtale blev det oplyst af fru medlem, at de *ikke* kunne få noget dokumentation fra [urmageren], som formentlig havde serviceret uret. Selskabet modtog efterfølgende en mail fra medlemmerne, hvor [urmageren] bekræftede, at han havde serviceret hr. medlems ur i to omgange.

Selskabet bad [urmageren] oplyse hvornår servicet var foretaget, idet selskabet var bekendt med, at [urmagerens forretning] lukkede i august 2015.

Selskabet rykkede [urmageren] og først efter sagen var indsendt til Ankenævnet for Forsikring fik selskabet en mail fra [urmageren], at servicet var foretaget i 2019.

Selskabet bad om at få bilag fra servicet tilsendt, idet servicet var foretaget efter forretningen lukkede, og 'jargonen' mellem [urmageren] og medlemmet var af venskabelig karakter samt havde medlemmerne benyttet [urmagerens] private mailadresse.

Selskabet modtog aldrig bilag fra det omtalte service.

Medlemmerne har i deres klagebesvarelse fremsendt trykprøvningscertifikat for et DG Oyster foretaget i november 2015 og juli 2021. Som læser vil man få det indtryk, at trykprøvningscertifikatet vedrører hr. medlems stjalne ur, men de indsendte trykprøvningscertifikater må antagelig vedrøre fru medlems Rolex Oyster i guld, som fremgår af [urmagerens] kvittering som Rolex da guld – heraf DG Oyster på trykprøvningscertifikatet. Medlemmerne oplyser også, at kvitteringerne for service på hr. medlems ur fra [urmageren] *må være bortkommet i flyttekaos i 2018/2019*. Trykprøvningscertifikatet fra november 2015 på fru medlems ur ses ikke at være bortkommet.

Et trykprøvningscertifikat på et andet Rolex ur end det stjalne, kan ikke anses for dokumentation.

Selskabet bemærker i øvrigt, at [urmageren] ikke er autoriseret Rolex reparatør – og i øvrigt ikke har haft forretning siden august 2015, hvorfor det kan undre, at han kan/må udstede et trykprøvnings certifikat fra Rolex i november 2015 og juli 2021.

Det er selskabet bekendt, at man skal være autoriseret forhandler og reparatør af Rolex for at udstede et trykprøvningscertifikat fra Rolex.

Derudover bemærker selskabet, at reparationsnr. på de 2 udstedte trykprøvnings certifikater fra 2015 og 2021 går fra 88.440 til 94.658. Selskabet antager, at reparationsnummer må være fortløbende, hvorfor det kan undre, at der er udstedet så mange trykprøvningscertifikater fra Rolex i en periode, hvor forretningen ikke har eksisteret eller har været autoriseret Rolex reparatør.

Sammenfattet er det således selskabets opfattelse, at:

- Det stiller medlemmet i en bevismæssig vanskelig situation, at de har fremlagt Rolex trykprøvningscertifikater, som ikke omhandler det stjålne ur, og som er udstedt af en tidligere urmager, der hverken havde urmagerforretning, eller var autoriseret Rolex forhandler / reparatør.
- Tidligere udtalelser fra [urmageren] om servicering af det anmeldte ur, ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi, idet [urmageren] ikke er vendt tilbage på selskabets mail og rykker, ikke havde urmagerforretning og ikke var autoriseret Rolex reparatør på tidspunktet for det påståede service.

Selskabet er derfor fortsat af den opfattelse, at medlemmerne ikke er fremkommet med behørig dokumentation for det stjålne ur og fastholder derfor den allerede udbetalte skønsmæssige erstatning."

Til dette har klageren fremsendt brev af 23/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"I skrivelse af 17. august 2023 har vi modtaget GF Forsikrings kommentarer til vores anbringender af 14. juli 2023. Hertil har vi følgende bemærkninger:

- At forsikringsselskabet påstår at "det stiller medlemmet i en bevismæssig vanskelig situation, at de har fremlagt Rolex trykprøvningscertifikater, som ikke omhandler det stjålne ur", er det rene sludder. Fra starten af, blandt andet i brev til [urmageren] af 13. april 2023, har medlemmerne fortalt, at de ikke kan finde kvitteringerne for service på hr. medlems ur. Kvitteringer for fru medlems ur bliver vedlagt sagen for **at bevis**, at medlemmernes ure er **blevet professionelt service-ret af [urmageren]**. Fru medlem gemmer altid kvitteringer, og det gør hr. medlem så ikke – med den tilføjelse, at hr. medlems kvitteringer nemt kan være bortkommet i en omfattende flytteforretning i 2018/2019.
- At 'tidligere udtalelser fra [urmageren] om servicering af det anmeldte ur, ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi' er **ikke** korrekt. [Urmageren] har bekræftet at have service-ret det anmeldte ur, at uret er ægte og tilhører hr. medlem. Man behøver ikke at være 'autoriseret Rolex reparatør' for at servicere et Rolex ur. Rolex ure kan repareres, blive eftersat og service-ret af en hvilken som helst professionel urmager.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99891

- At selskabet påstår, at der ikke kan tillægges [urmagerens] udtalelser nogen bevismæssig værdi, fordi han ikke længere har en urmagerforretning på... forekommer meget besynderlig. En velrenommeret urmager, som ikke længere har sin forretning, kan til hver en tid reparere, servicere og kende forskel på et ægte og et uægte Rolex ur. Hans udtalelse er en ekspertudtalelse, og bør anerkendes.

Medlemmerne henholder sig igen til, at secondhand Rolex Ure Explorer II sælges på nettet **uden** ægthedscertifikat, **uden** urkasse, **uden** kvittering til **høje priser**, se dokumentation herfor vedlagt sagen.

Det bemærkes i øvrigt, at selskabet konsekvent kalder det stjålne Rolex ur: 'et stålur', et 'ur' og anvender udtryk som: 'formentlig er blevet serviceret'. Almindelige høflighedsfraser bliver kaldt 'jargon' af venskabelig karakter, og selskabet fremkommer med ubegrundede og udokumenterede påstande om 'privat relation' og mangel på 'uvildighed' i henhold til urmagerens rolle i sagen. Selskabets brug af disse værdiladede udtryk og antydninger, får medlemmerne til at fremstå utroværdige. Det er ikke sagligt, og det er slet ikke ordentligt.

Selskabet skal ikke glemme, at det ur, som er anmeldt stjålet, revet af armen på hr. medlem ved tricktyveri den 10. januar 2023 og **anmeldt til politiet**, er **et ægte Rolex Oyster 16570 Rolex Explorer II, Black 40 mm**. Det er ikke 'et stålur' eller blot 'et ur'. Ægtheden og ejerskabet er bekræftet af [urmageren], som har serviceret uret, familie, venner og bekendte har set og kan bevidne, at hr. medlem har båret det anmeldte, ægte Rolex ur i flere år.

Sammenholdt med hr. medlems fremlagte dokumentation i sagen, fastholdes det hermed, at medlemmernes krav om yderligere erstatning er både rimelig og berettiget."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 24/4 2023 fra urmageren til klageren fremgår:

Til: [redacted]
Emne: Re: Rolex Oyster 16570 Rolex Explorer II, Black 40 mm - [redacted]
Kære [redacted]
Jeg bekræfter hermed, at jeg i to omgange har serviceret [redacted]
ROLEX EXPLORER II Og, at det er et ægte ROLEX.
Med venlig hilsen, tidligere forretningsadresse: [redacted]
[redacted]
[redacted]

Af mail af 14/6 2023 fra urmageren til klageren fremgår:

Ankenævnet for Forsikring

11.

99891

From: [REDACTED]
Sent: 14 Jun 2023 11:39:37 +0200
To: [REDACTED]
Subject: Re: Rolex Oyster 16570 Rolex Explorer II, Black 40 mm - Skadenr.: C4225853

Kære [REDACTED]

Granskning af mine urreparationer, kan jeg se, at jeg har udført et komplet eftersyn, pakninger og trykprøve, af [REDACTED] ROLEX EXPLORER d. 3 september 2019 !!!

Jeg beklager den lange ventetid !!

Håber I har det godt og nyder sommeren,
[REDACTED]

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.7 Røveri, overfald m.v.

4.7.1 Forsikringen dækker

4.7.1.1 Tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri).

4.7.1.2 Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, eller hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

...

7.9 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skades anmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen, i det omfang man er i besiddelse heraf, indsender kvitteringer/regninger for købet eller købekontrakt.

I egen interesse bør forsikringstageren* derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at GF Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

12.

99891

Klageren anmeldte den 12/1 2023 til selskabet, at han havde været udsat for tricktyveri af sit Rolex ur den 10/1 2023 ved [sted]. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig fastsat erstatning på 4.000 kr. efter fradrag af selvrisko for uret, idet klageren efter selskabets opfattelse ikke har dokumenteret sit krav. Klageren har fremsendt fotos af uret heraf nogle, hvor han har uret på. Selskabet har anført, at man ikke ud fra fotos kan se hvilken model, der er tale om, eller vurdere ægthed eller værdi. Selskabet har anmodet om købskvittering og ægthedscertifikat, men klageren har oplyst, at der aldrig har fandtes et ægthedscertifikat til uret. Selskabet har anført, at de 2 erklæringer om servicering af uret fra urmageren ikke kan tillægges nogen bevismæssig værdi, da "jargonen" mellem klageren og urmageren er af venskabelig karakter sammenholdt med, at urmageren ikke længere havde urmagerforretning eller havde været autoriseret Rolex reparatør. Urmageren har heller ikke svaret på selskabets seneste henvendelse om relevante bilag/servicerapport i forbindelse med eftersyn af klagerens ur.

Klageren er utilfreds med selskabets skønsmæssigt fastsatte erstatning. Han kræver erstatning på mellem 70.000 – 80.000 kr. Klageren har oplyst, at han har modtaget uret som fødselsdagsgave af sin søn for ca. 15 år siden. Uret er købt på nettet og er sandsynligvis et brugt ur. Klageren har anført, at han har fremlagt fotos, hvor han har uret på armen fra forskellige år og lokationer. Klageren har endvidere fremlagt fotos af urkasse og hang-tag, som bevis for ejerskab. Der har aldrig været noget ægthedscertifikat vedrørende uret. Klageren har anført, at urmageren har bekræftet at have serviceret uret, og at det er et ægte Rolex ur, som tilhører klageren. Klageren har oplyst, at hans kvitteringer for servicering af uret hos urmageren formentligt er bortkommet ved en flytning i 2018/2019.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Beviskravet for kravets rigtighed og størrelse skærpes ved mere værdifulde genstande.

Nævnets flertal udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

13.

99891

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet konkret vurdering finder flertallet, at de fremlagte fotografier af uret og kassen og den fremlagte udtalelse fra en tidligere urmager, der har certificeret uret, om han vurderer, at der er tale om et ægte ur, ikke udgør tilstrækkeligt bevis for urets ægthed. Flertallet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for uret.

Der er lagt vægt på, at det stiller klageren i en bevismæssig vanskelig situation, at klageren ikke har kunnet fremlægge et originalt Rolex ægthedscertifikat, en købskvittering for uret eller urmagerens originale servicereporter.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at de fremlagte fotografier af uret og kassen, klagerens konsistente og troværdige forklaringer samt den fremlagte udtalelse fra en tidligere urmager, der har certificeret uret, om at han vurderer, at der er tale om et ægte Rolex Explorer II, Black 40 mm ur, udgør tilstrækkeligt bevis for urets ægthed. Selskabet skal derfor efter mindretallets opfattelse genoptage sagsbehandlingen og opføre og udbetale erstatning til klageren på dette grundlag. Mindretallet bemærker, at der efter de foreliggende oplysninger ikke er grundlag for at fastsætte værdien af uret.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

99891



Svend Bjerg Hansen