

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 100005:

Forsikringstager

mod

Forsikringsselskab

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie-/indboforsikring. I klageskemaer af 22/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Klage Forsikring vedr. manglende erstatning for stjålet ur. Ifm. anmeldt skade er der anmeldt stjålet et Rolex Submariner ur og som ikke erstattes korrekt i skadesopgørelsen. Denne klage fremsendes mhp., at fastholde og dokumentere krav og dokumentation om erstatning på minimum urets listepriis på kr. 245.000 alternativt markedsprisen, som jeg vurderer til ca. kr. 400.000 idet uret var som nyt og som fuldt sæt inkl. bokse, certifikat, ekstra led mm.

Derudover, at urets pris er bestemt af udbud og efterspørgsel mere end af selve urets materiale af guld idet prisen på urets guld udgør en mindre andel af urets samlede pris, hvorfor det er urets fulde pris som skal erstattes efter reglerne om særligt privat indbo.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Denne klage fremsendes mhp., at fastholde og dokumentere krav om erstatning på minimum urets listepriis på kr. 245.000 alternativt markedsprisen, som jeg vurderer til ca. kr. 400.000 idet uret var som nyt og som fuldt sæt inkl. bokse, certifikat, ekstra led mm.

...

Kort redegørelse for sagen

Taksator har på fysisk møde den 16.05.2023 nævnt et erstatningsbeløb på kr. 50.000 ud af et krav på kr. 200.000 mens der i skadesopgørelsen på mønt- og frimærkesamlingen er at finde et helt andet og lavere beløb på kun kr. 20.000. ifm telefonopkald til taksator efter modtaget skadesopgørelse og om der ikke er sket en fejl, afviser taksator bare påstanden. Dette sættes i perspektiv af, at klager i processen med taksator forud modtagelse af skadeopgørelsen ikke på et eneste tidspunkt har bedt om mere eller taksator for dens sags skyld har bedt om yderligere dokumentation og på

Ankenævnet for Forsikring

2.

100005

den måde har taksatoren sådan set kuppet klagers krav, ødelagt processen, hvorfor jeg naturligvis vis forventer, at modtager differencen på kr. 30.000 som først lovet af taksator.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det fulde beløb på kr. 50.000 ud af et krav på kr. 200.000 og ikke kun kr. 20.000 som i skadesopgørelsen. Dvs. at der mangler kr. 30.000."

Selskabets advokat har i brev af 13/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den påklagede afgørelse er i relation til et ur af modellen Submariner fra Rolex, og en mønt- og frimærkesamling.

Afgørelsen i relation til det pågældende ur af 31. maj 2023 lyder således:

'Rolex Submariner ..., der er ikke fundet tilstrækkelig dokumentation for urets ejerskab, grundet ikke foreligger en slutseddel eller kvittering på salget af uret til dig af [sælger], der er ikke dokumenteret et pengespor på købet i 2019, dog er der sandsynliggjort ejerskabet af et ur og dit Rolex Submariner ur erstattes med en skønnet værdi på kr. 5.000,00.

Hvis der forefindes tilstrækkelig dokumentation for uret, så behandles det efterfølgende under særlige private værdigenstande grundet uret væsentlige bestanddel er af 18 kt. guld.'

Til støtte for den del af klagen, der angår uret, har klager anført, at urets ægthed er dokumenteret ved fremsendelse af fotos af ur med boks og certifikat. Klager har derudover anført at dennes ejerskab er dokumenteret ved fremsendelse af en række fotos af uret, hvorved det fra lokationsdata kan konkluderes at uret befinder sig i [by 1]. Slutteligt har klageren dokumenteret 11 vidneerklæringer.

Klagen vedrører ligeledes urets kategorisering som særlig private genstande.

Afgørelsen i relation til den pågældende mønt- og frimærkesamling af 31. maj 2023 lyder:

'Der er kun modtaget dokumentation i form af købskvitteringer på mønter på i alt kr. 9.534,00. Der er skønnet en værdi på kr. 20.000,00 for den stjalne mønt- og frimærkesamling grundet den utilstrækkelige dokumentation.'

Til støtte for den del af klagen, der vedrører mønt- og frimærkesamlingen, har klager gjort gældende, at denne skulle have fået mundtligt tilsagn om en udbetaling af et krav på kr. 50.000, men kun have fået udbetalt skønsmæssigt kr. 20.000.

2. Rolex Submariner ...

2.1 Ad dokumentationskrav

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100005

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 7.6 om 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 skadesanmeldelsen.

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

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. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. 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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.' [egen fremhævelse]

Det gøres gældende, at selskabet er berettiget til at stille skærpede krav til dokumentationen af det anmeldte krav, idet der er tale om tyveri af en genstand af høj værdi, jf. bl.a. følgende kendelser fra Ankenævnet for forsikring: ANF 98840, ANF 98937 og ANF 89735.

Klager har som dokumentation for sit ejerskab fremlagt fotos og vidneerklæringer, som klager har rekvireret fra sin omgangskreds. Da de af klager fremførte vidner ikke kan betragtes som uvildige ved bedømmelsen af realiteten af klagers ejerskab, kan disse erklæringer ikke tillægges nævneværdig bevismæssig vægt.

Klager har ikke kunnet fremlægge en dateret overdragelsesskrivelse eller anden dokumentation for købet af uret. Der er således ej heller fremlagt kontoudtog, der dokumenterer en overførsel eller hævning af den størrelsesorden, som klager måtte behøve, for at kunne tilegne sig et beløb, svarende til urets pris.

Klager er af selskabets taksator blevet vejledt om, hvordan han kan foretage alternativ dokumentation, herunder er klager blevet opfordret til at indhente en skriftlig bekræftelse på overdragelsen fra sælger af uret, [navn] eller advokatbrev fra sin private advokat, der efter klagers oplysninger formidlede salget.

Der er ikke fremlagt nogen dokumentation af en sådan art, der kan tjene til at sandsynliggøre berettigelsen af klagerens krav eller en eventuel størrelse herpå.

Dette må sammenholdes med urets høje værdi. Ifølge klager har uret en listepriis på kr. 245.000, men en markedspris på op mod kr. 400.000. Da der er tale om en enkeltgenstand af så høj værdi, skærpes kravet til dokumentationen for ejerskabet af genstanden, jf. ovenfor.

Dette illustreres bl.a. af Ankenævnets afgørelser i ANF 98840 og ANF 98937, hvori nævnet bl.a. lagde vægt på, at klageren ikke havde redegjort nærmere for erhvervelsen af de af klagesagerne omhandlede ure, herunder fremlagt dokumentation for erhvervelsen i form af kvittering eller bankoverførsel.

Ankenævnet for Forsikring

4.

100005

Det er på ovenstående baggrund selskabets vurdering, at klagers ejerskab af uret ikke er tilstrækkeligt dokumenteret. Alligevel har selskabet valgt at udbetale en skønsmæssig erstatning på kr. 5.000.

For fuldstændighedens skyld skal det bemærkes, at forsikringsselskaber har en selvstændig forpligtelse til at imødegå risikoen for, at selskaberne gør sig skyldig i medvirken til hvidvask. Denne forpligtelse angår også udbetaling af forsikringssummer. Der stilles derfor strenge krav til beviset for pengestrømmen, når der er tale om forsikrede genstande, som er købt for betydelige kontantbeløb.

Klager har ikke dokumenteret betalinger eller overførsler af betydelige beløb, der kunne relatere sig til købet af uret, hvorfor klager ikke har givet betryggende dokumentation for pengestrømmen og derved mindsket risikoen for hvidvask.

Klager har ikke på sandsynliggjort ejerskab over et Rolex Submariner. Der er derfor ikke grundlag for at give klager medhold i denne del af klagen, henset til at den af klager fremsendte dokumentation ikke er når dokumentationskravet i forsikringsbetingelserne, endside det skærpede dokumentationskrav, som følger af den påståede meget høje værdi."

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

"Pkt 2.1

Hvad angår pkt. 2.1 har jeg ikke yderligere dokumentation end det allerede fremsendte.

Kan dog tilføje til høringssvaret, at det som [selskabets advokat] skriver: '*Klager har som dokumentation for sit ejerskab fremlagt fotos og vidneerklæringer, som klager har rekvireret fra sin omgangskreds.*'

Ikke er en korrekt gengivelse af virkeligheden, idet jeg som klager har fremlagt fotos og dokumentation primært dokumenteret af mig selv vedr. ejerskab af uret for perioden 2019 og frem til 2023 og suppleret disse med fotos og vidneerklæringer fra andre og som har set mig bære Submariner uret. Hvad angår uvildigheden har hvert enkelt vidne skrevet under som egen person inkl. advokat ... Advokat ... er samtidig advokaten som har formidlet salget af uret til mig via dennes tidligere klient. Jeg har desværre ikke kunnet få fat i sælger af uret, men via min advokats vidneerklæring ... sammenholdt med adskillige billeder af uret gennem årene samt 10 andre vidneerklæringer mm er der dokumentation for, at jeg har ejet uret i perioden 2019 til stjålet fra mit pengeskab i 2023. Det forhold, at jeg har købt et ur privat og ikke har været opmærksom på, at jeg burde dokumentere nærmest alt fra køb af ur til uret er stjålet er ikke fair eller for den sags skyld nødvendigvis relevant. Fx ville dokumentation for en overførsel jo bare kunne køres retur på en anden konto og beviser derfor intet. Uanset om jeg kunne vise [selskabets advokat] og Forsikrings alt, da kunne de jo bare påstå, at jeg fx havde solgt uret osv. og jo helt ned til, at jeg skulle have videoovervåget uret i mit pengeskab på sekundet hver dag 356 dage om året, hvorfor deres udlæg af krav til dokumentation er urimelig, idet jeg allerede har fremsendt omfattende dokumentation inkl. ejerskab af også flere andre dyre ure samt også politiets efterlysning af disse inkl. det stjålne Submariner.

Pkt 2.2

Hvad angår pkt. 2.2 har jeg ikke yderligere dokumentation end det allerede fremsendte.

Pkt 3.1

Hvad angår pkt. 3.1 har jeg ikke yderligere dokumentation end det allerede fremsendte.

Kan dog tilføje, at det hændelsesforløb som [selskabets advokat] nu fremlægger må være skrevet sammen til lejligheden, da ikke korrekt. Jeg har som tidligere skrevet ikke talt med taksator om frimærke- og møntsamlingen efter, at taksator på det fysiske møde tidligt i forløbet tilkendegav at ville erstatte dette med kr. 50.000."

Selskabet har i brev af 9/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Uddybende ad punkt 2.1 om dokumentationskrav i relation til Rolex Submariner ...

Det er selskabets opfattelse, at de af klager oplyste omstændigheder omkring erhvervelsen af uret skærper dokumentationskravet, både i relation til klagers ejerskab og selskabets forpligtelse til ikke at medvirke til hvidvask.

Sælger af uret var, ifølge klagers oplysninger, den tidligere konkursramte [sælgerens navn og profession], som i dag er bosiddende i [udlandet]. Uret er således købt i [udlandet], men klager har ikke dokumenteret, hvordan købesummen på ca. 250.000 DKK er kommet frem til sælger i [udlandet].

I mail af 22. maj 2023 kl. 11:23 fra klager til selskabets taksator anfører klager (bilag A):

'Mit submariner husker jeg er købt kontant i euro ifm jeg tidligere har kendt en, hvor jeg kunne købe eur til en god kurs.'

Klager har ikke været i stand til at fremvise kvittering for overførsel, kontanthævning, valutakøb eller anden dokumentation for pengestrømmen.

Købet af Rolex Submariner ... blev efter klagers oplysninger formidlet af dennes advokat, ... Klager foreslog selv i mail af 22. maj 2023 kl. 11:23 at indhente advokatbrev med advokatens bekræftelse af handlen. Klager har imidlertid ikke været i stand til at fremvise et sådant advokatbrev, men alene en vidneerklæring, hvor klagers advokat bekræfter at være vidende om klagers ejerskab og brug af Rolex Submariner ...

Selskabet hæfter sig ved, at advokaten ikke i samme forbindelse har bekræftet selve handlen.

I klagers mail til selskabets taksator af 23. maj 2023 kl. 12:04, hvor klager besvarer taksators forslag om at indhente en bekræftelse direkte fra sælger af uret, fremgår (bilag B):

'Jo det ville han men jeg har ikke [sælgerens] kontaktinformation. Jeg har spurgt min advokat, om han stadig har kontakt med [sælger], men ikke fået svar. Ved at min advokat har meget travlt.'

Det manglende svar fra advokaten i relation til kontaktoplysninger på sælger undrer selskabet, idet klager en time tidligere (den 23. maj 2023 kl. 11:05, jf. bilag C) havde indsendt tidligere omtalte vidneerklæring underskrevet af [klagerens advokat] samme dag.

Ved en open source-søgning på klagers advokat noterede selskabet sig, at [klagerens advokat]

Ovenstående omstændigheder er hver for sig, og i særdeles i sammenhæng, så bemærkelsesværdige, at dokumentationskravet ikke kan betragtes som opfyldt, ligesom selskabet er berettiget til at forvente betryggende dokumentation for pengestrømmen med henblik på at sikre, at selskabet ikke gør sig skyldig i medvirken til hvidvask.

Uddybende ad punkt 3.1 ad dokumentationskrav i relation til mønt- og frimærkesamling

Klager har anført i indlægget af 14. juli 2023, at han ikke har talt med taksator om frimærke og møntsamlingen efter, at taksator på det fysiske møde tidligt i forløbet skulle have tilkendegivet at ville erstatte denne med kr. 50.000.

Det fastholdes, at taksator ikke på det omtalte møde gav lovning på et beløb af nogen størrelse. Taksator har endvidere telefonisk efterspurgt yderligere dokumentation i relation til mønterne og frimærker.

Mødet blev afholdt på klagers adresse den 16. maj 2023. Selskabets opfattelse af samtalen den 16. maj 2023 fremgår af selskabets første høringsvar.

Taksator skrev den 1. juni 2023, i forbindelse med klagers klage til selskabet over afgørelsen, et internt notat med beskrivelse af, hvad der drøftedes om frimærke- og møntsamlingen på mødet den 16. maj 2023. Det fremgår af notatet (bilag E):

'Dernæst talte vi om særlige private værdigenstande og hvis såfremt dokumentationen var tilstrækkelig for uret, så ville dækningen være udtømt og derfor ville kravet for mønter og frimærker ikke være relevant, men hvis vi tolkede uret som særlig privat indbo, så skulle han kontakte Kgl. Mønt og få en oversigt og købte mønter igennem tiden, så der kunne erstattes yderligere grundet dokumentation for ca. 10.000,00 kr. Jeg nævnte, at vi hvis han lavede en opgørelse over stjålne frimærker og mønter som understøtter hans krav på kr. 200.000,00 og der var mere dokumentation på mønterne, så kunne en skønsmæssig erstatning ligge i størrelsesorden af 50.000,00.

Der er ikke kommet nogen retur fra medlemmet og med fotos taget i betragtning er der skønnet en værdi på kr. 20.000 for mønter og frimærker.'

Efter klagers indgivelse af klage til Ankenævnet, uddybede taksator i intern mail til fagansvarlig, [fagansvarliges navn], af 26. juni 2023 (bilag F):

'Jeg fortæller medlemmet, at hans Rolex Submariner anses som Særlig privat værdigenstand og hvis kan finde en korrekte dokumentation, så er dækningen udtømt, hvorfor vi ikke behøves at realitetsbehandle kravet på mønt- og frimærkesamling.

Jeg oplyser medlemmet, at jeg har konstateret dokumentation på ca. 10.000,00 for mønterne, men at der var fotos af meget mere, så hvis han kan kontakte nationalbanken, hvor mange af hans mønter var købt igennem og få en opgørelse over hans køb, samt liste alle frimærker op, så ville en erstatning nok ligge tættere på kr. 50.000,00 end det anmeldte krav på kr. 200.000,00.

Samtidig oplyste jeg, at uanset hvor meget dokumentation han fik fundet frem, så skal det altid til godkendelse i Forsikringselskabets fagteam grundet underforsikringsproblematikken og Rolex uret, så der er aldrig givet nogen form for accept eller lovning om et beløb, men en drøftelse, at vi nok er nærmere det beløb. Vi aftalte, at han ville undersøge alt og vende retur.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100005

Efterfølgende ringer medlemmet til mig og skælder mig ud over, at Rolex Submariner er særlig privat værdigenstand og han oplyser, at han ønsker sagen opgjort, da han uanset beløbets størrelse ville klage over, at Rolex Submariner ikke blev dækket fuldt ud grundet den maksimale dækning på de 15% for særlige private værdigenstande. Jeg nævnte i telefonopkaldet, at jeg ikke havde fået noget på mønter eller frimærker, men det svarede medlemmet ikke på og ønskede sagen afsluttet.'

Klager har alene fremsendt dokumentation i form af købskvitteringer på mønter på i alt kr. 9.534,00. Der er skønnet en værdi på kr. 20.000,00 for den stjålne mønt- og frimærkesamling, og selskabet er ikke pligtig at udbetale yderligere på baggrund af den foreliggende dokumentation."

Til dette har klageren fremsendt brev af 14/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Mht ejerskab af uret mener jeg, at jeg har dokumenteret, at jeg har ejet uret og at uret har været i min besiddelse i hele perioden fra købt i 2019 til stjålet i 2023 jf. dokumenteret i min indsendte klage over selskabets afgørelse.

Af selskabets andet høringsvar beskrives, at uret er købt af den tidligere konkursramte [sælgers navn og profession]. Dette svar virker jo mest af alt som en slags smædebrev/smædebeskrivelse mod klager. At en sælger af et ur har en historie, har jo intet med mig at gøre og om jeg har købt et ur af denne. Jeg har beskrevet tidligere, hvordan jeg fik mulighed for at købe uret ifm., at denne havde muligheden for at købe uret og var kendt af min advokat på tidspunktet. Jeg kender ikke [sælger] og har intet, at gøre med hans handlinger historisk eller nu. At Selskabet forsætter sit smædebrev mod klager ved indirekte at beklippe min advokat [redacted] har intet med sagen at gøre ift. at jeg købte et ur i 2019. Hertil kan nævnes, at jeg jo naturligvis ikke kender noget til denne sag udover omtalt i pressen, ligesom det mig bekendt, da har advokat ... ikke gjort noget ulovligt, men blot haft nogle kunder, som har haft pressens interesse.

Det forhold, at et advokatbrev ikke været mulig, at fremskaffe skyldes, at advokat ... ikke har svaret herpå ifm. mine henvendelse i den periode, hvor jeg henvendte mig til ham. Dette forstår jeg skyldes travlhed ifm. at [klagerens advokat] er [private forhold] ligesom [klagerens advokat], har startet ny advokatvirksomhed, ..., [redacted]. [Klagerens advokat] har således stået i en arbejdssituation, hvor han har skulle prioritere at bygge en ny forretning op, få kunder/klienter inkl. etablere virksomheden, søge tilladelser, ansætte personale mm samt [private forhold], hvad jo helt forklarer manglende tid til besvarelse på min henvendelse. Det forhold, at [klagerens advokat] har fundet nogle minutter til at svare min henvendelse om en vidneerklæring forklares jo kort derved – travlhed ud over det sædvanlige.

Hvad angår køb af uret, da er det ganske lovligt at købe ting kontant mellem privatpersoner, ligesom jeg har købt og solgt andre ure kontant helt eller delvis gennem tiden (hvad også er forklaret for selskabet) hhv. bl.a. mit stjålne Rolex Submariner (dækket fuldt i denne sag), mit Rolex Daytona, (delvis dækket i denne sag), samt købt og solgt også andre ure gennem tiden fx tidligere et Panerai ur, som også er afbilledet i min klagebesvarelse i denne sag.

Hvad angår erstatning på ure og møntsamlingen har jeg intet at gøre med selskabets interne kommunikation som beskrevet herom. Jeg kan dog notere mig, at der har været flere konkrete fejl i

Ankenævnet for Forsikring

8.

100005

selskabets hørings svar som tidligere beskrevet og at det virker som om, at selskabet og deres advokat har valgt at vinkle deres svar og beskrivelser på en måde, så det er usandt – fx som jeg har svaret i seneste hørings svar, hvorfor deres svar minder om et smædebrev ift. involverede personer og jo som intet har at gøre med eller noget ansvar for ift. købet af et ur i 2019. Jeg har gennem tiden bl.a. handlet en hel del biler og ure og aldrig undersøgt sælgers baggrund og historie. Denne form for argumentation understreger min oplevelse med Forsikring og deres advokat, nemlig, at de inddrager usaglige aspekter som er sagen irrelevant og forventer, at man kan samle alt dokumentation for år tilbage, skal stå til ansvar for andres handlinger eller som nu drage dig til ansvar ift. pressens generelle interesse for bestemte personer og svarer man så godt man kan, da kan man naturligvis altid finde en måde at vinkle det på mhp. at undgå at betale erstatning. Selskabet har på intet tidspunkt efter de har sagt, at de ville betale kr. 50.000 på det fysiske møde med taksator bedt om yderligere dokumentation."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af vidneerklæring af 23/5 2023 fra klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Med min underskrift herunder bevidner jeg, at jeg er vidende om og via min personlige tilstedeværelse har konstateret ved sociale lejligheder samt ifm. fx bryllup, nytår og barnedåb, at [klagerens navn og adresse] har ejet og brugt hans Rolex Submariner guldur i perioden fra april 2019 og frem til april 2023. Jeg har over år og flere gange set [klageren] bære uret på adressen i [by 1] eller på andre adresser. [Klageren] har brugt uret i hele perioden, skiftevis med andre ure han har."

Af klagerens e-mail af 22/5 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Mht. betalingen, så er de tre Rolex-ure jeg har/haft betalt på forskellig vis. Mener, at mit Seadweller blev betalt kontant i kroner. Mener, at mit Daytona blev betalt i hhv kontakte kroner, delvis på betalingskort og den sidste del med et ur i bytte til sælger. Mit Submariner husker jeg er købt kontant i euro ifm. jeg tidligere har kendt en, hvor jeg kunne købe euro til en god kurs. Ikke uvæsentlig ved det beløb. Har også tidligere købt biler kontant i hhv. dkk og euro i både Danmark og [land], helt normalt. Alle kvitteringer, dokumenter på urene, certifikater mm er stjålet."

Af klagerens brev af 22/5 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Baggrund: Uret blev købt af udenlandsdanskeren [sælgeren] hos Rolex i [udlandet] i april 2019 mhp. Videresalg til [klageren]. Kontakten til [sælgeren] er sket via [klagerens advokat] ifm. [sælgeren] har været dennes tidligere klient. Bemærk, at advokat [klagerens advokat] også har underskrevet vidneerklæring på, at [klageren] har ejet uret."

Uret blev købt af [klageren] som et komplet sæt. Ægthed af uret underbygges af billeder af uret, billede af urets originale rolex-certifikat og billeder af urets bokse mm, altså et fuldt sæt. Herudover også af vidner som dokumenteret og beskrevet i denne klage."

Ankenævnet for Forsikring

9.

100005

Af taksatorens interne notat af 1/6 2023 fremgår bl.a.:

"Info fra mødet den 16. maj 2023:

På mødet gennemgik [klageren] og jeg opgørelsen samt besigtigede forholdene grundet en mulig underforsikring.

Vi snakken omkring hans Rolex Submariner og min forestilling om, at det var særlig privat værdigenstand sagde [klageren], at de ville klage hele vejen til EU, hvis vi tolkede uret som værende særlig privat værdigenstand, da mærket var dyrere end guldets værdi - jeg påpeget at vi skriver Væsentlig bestanddel af guld, og eftersom urets lænke, krone, kasse og horn samt visere er af guld, så må det anses som en væsentlig bestanddel, mens hans argumentation ses i guldets værdi kontra urets værdi, mens jeg nævnte tilsvarende model i stål kontra tilsvarende model (den stjalne).

Dernæst talte vi om særlige private værdigenstande og hvis såfremt dokumentationen var tilstrækkelig for uret, så ville dækningen være udtømt og derfor ville kravet for mønter og frimærker ikke være relevant, men hvis vi tolkede uret som særlig privat indbo, så skulle han kontakte Kgl. Mønt og få en oversigt og købte mønter igennem tiden, så der kunne erstattes yderligere grundet dokumentation for ca. 10.000,00 kr. Jeg nævnte, at vi hvis han lavede en opgørelse over stjalne frimærker og mønter som understøtter hans krav på kr. 200.000,00 og der var mere dokumentation på mønterne, så kunne en skønsmæssig erstatning ligge i størrelsesorden af 50.000,00.

Der er ikke kommet nogen retur fra medlemmet og med fotos taget i betragtning er der skønnet en værdi på kr. 20.000 for mønter og frimærker."

Af taksatorens e-mail af 26/6 2023 til selskabets fagansvarlige fremgår bl.a.

"Sikke en gang 'sludder' som medlemmet remser op, jeg er ærlig talt rystet over hans mail og indholdet over hans personlige klage.

Medlemmet undlader vist en stor del af det som vi talte om vedr. frimærke og møntsamlingen.

Jeg fortæller medlemmet, at hans Rolex Submariner anses som Særlig privat værdigenstand og hvis kan finde en korrekte dokumentation, så er dækningen udtømt, hvorfor vi ikke behøves at realitetsbehandle kravet på mønt og frimærkesamling.

Jeg oplyser medlemmet, at jeg har konstateret dokumentation på ca. 10.000,00 for mønterne, men at der var fotos af meget mere, så hvis han kan kontakte nationalbanken, hvor mange af hans mønter var købt igennem og få en opgørelse over hans køb, samt liste alle frimærker op, så ville en erstatning nok ligge tættere på kr. 50.000,00 end det anmeldte krav på kr. 200.000,00.

Samtidig oplyste jeg, at uanset hvor meget dokumentation han fik fundet frem, så skal det altid til godkendelse i forsikringsselskabets fagteam grundet underforsikringsproblematikken og Rolex uret, så der er aldrig givet nogen form for accept eller lovning om et beløb, men en drøftelse, at vi nok er nærmere det beløb. Vi aftalte, at han ville undersøge alt og vende retur.

Efterfølgende ringer medlemmet til mig og skælder mig ud over, at Rolex Submariner er særlig privat værdigenstand og han oplyser, at han ønsker sagen opgjort, da han uanset beløbets størrelse

Ankenævnet for Forsikring

10.

100005

ville klage over, at Rolex Submariner ikke blev dækket fuldt ud grundet den maksimale dækning på de 15% for særlige private værdigenstande. Jeg nævnte i telefonopkaldet, at jeg ikke havde fået noget på mønter eller frimærker, men det svarede medlemmet ikke på og ønskede sagen afsluttet.

Derfor er erstatningen opgjort til en skønnet værdi på kr. 20.000,00 baseret på medlemmets manglende indsats og der kan erstattes yderligere, hvis der foreligger dokumentation som understøtter hans erstatningskrav."

Af taksatorens e-mail af 31/5 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Skaden er dækket som indbrudstyveri på indboforsikringen jf. vilkårene 35-3 punkt 4.7, da der foreligger synlige tegn på opbrud.

Alle genstande ekskl. nøgler og registreringsattester til jeres biler er omfattet indboforsikringen jf. vilkårene 35-3 punkt 3. Nøgler og registreringsattester til jeres biler behandles på tegnede motor-kaskoforsikringer.

Der gælder en maksimal dækning for penge og pengerepræsentativer på kr. 26.100,00 (indeks 2023) og særlige private værdigenstande* dækkes med op til 15% af forsikringssummen svarende til kr. 119.100,00.

Der er nogle særlige forhold ved skaden, som skal berøres inden vi kigger på opgørelsen:

Som belyst på vores møde, så anså jeg en stor risiko for, at jeres samlede værdier* var højere end den tegnede forsikringssum, altså at I er underforsikret på skadetidspunktet. Forsikringssummen skal altid først 'renses' for de dækninger hvor der ikke kan gøres underforsikringen gældende. Første risikodækninger er fastsatte maks. summer eller procent på nogle kategorier af indbogenstande, i jeres tilfælde dækker det over Særlige privat værdigenstande nævnt i forsikringsvilkårene 35-3 under punkt 3.4, Penge nævnt i forsikringsvilkårene 35-3 under punkt 3.3 og Cykler nævnt i forsikringsvilkårene 35-3 under 3.6.

Disse erstatninger skal trækkes ud af den normale erstatningsopgørelse, da der ikke kan gøres underforsikring gældende for disse erstatninger.

Vedhæftet 'Værdier.pdf' er jeres værdier (ikke skaderamt indbo) efter indbruddet, mens 'Beregning.pdf' viser beregningsgrundlaget, når en ny forsikringssum skal beregnes til vurdering om I var underforsikret på skadetidspunktet. Beregningen indeholder ydermere beregning af erstatningen på baggrund af den opgjorte erstatning, se mere nedenfor.

...

- Særlige private værdigenstande

- Der er stillet krav på kr. 200.000,00 for mønt- og frimærkesamling.

Der er kun modtaget dokumentation i form af købskvitteringer på mønter på i alt kr. 9.534,00. Der er skønnet en værdi på kr. 20.000,00 for den stjålne mønt- og frimærkesamling grundet den utilstrækkelige dokumentation.

...

Ankenævnet for Forsikring

11.

100005

- Der er stillet krav om Rolex Submariner ... som grundet en væsentlig bestanddel af guld normalt ville behandles under særlige private værdigenstande, men der er ikke fundet tilstrækkelig dokumentation for ejerskab og ægthed af uret, hvorfor uret behandles som særlig privat indbo, se længere nede.

...

- Særligt privat indbo

Ure

- Rolex Submariner ..., der er ikke fundet tilstrækkelig dokumentation for urets ejerskab, grundet ikke foreligger en slutseddel eller kvittering på salget af uret til dig af [sælgeren], der er ikke dokumenteret et pengespor på købet i 2019, dog er der sandsynliggjort ejerskabet af et ur og dit Rolex Submariner ur erstattes med en skønnet værdi på kr. 5.000,00.

Hvis der forefindes tilstrækkelig dokumentation for uret, så behandles det efterfølgende under særlige private værdigenstande grundet uret væsentlige bestanddel er af 18 kt. guld.

...

Underforsikring?

I forlængelse af ovennævnte afsnit om underforsikring, så udgør værdien af den opgjorte skade for Almindeligt- og Særligt privat indbo og jeres ikke skaderamte værdier kr. 742.990,95 når første risikodækninger er renset i beløbene.

Den nye forsikringssum, når første risikodækninger er renset i forsikringssummen er kr. 680.220,00.

Kort og godt betyder det, at jeres samlede værdier overstiger den tegnede forsikringssum, hvorfor der foreligger underforsikring jf. vilkårene 35-3 punkt 7.5 og Forsikringsaftaleloven §40.

Når en forholdsmæssige erstatning på baggrund af underforsikring skal beregnes, så beregnes der efter følgende formel:

$$\text{Forsikringssum} \times \text{Opgjort skade} = \text{Erstatning for Almindeligt- og Særligt privat indbo}$$

Samlede værdier (Opgjort skade + Ikke skaderamt indbo)

Den rensede forsikringssum udgør kr. 680.220,00 x Opgjort skade kr. 155.774,95 = 142.614,00
for Almindeligt- og Særligt privat indbo
Samlede værdier kr. 742.990,25

Konklusion

På baggrund af ovennævnte og vedhæftede bilag er Almindeligt- og Særligt privat indbo opgjort til kr. 142.614,00 mens Penge, Særlige private værdigenstande samt Cykler er opgjort til kr. 50.400,00 – samlet er erstatningen opgjort til kr. 193.014,00."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.4 Særlige private værdigenstande.

Som 'særlige private værdigenstande' anses:

- Frimærkesamlinger
- Ting af guld, platin eller sølv *)
- Møntsamlinger
- Perler *)

Ankenævnet for Forsikring

12.

100005

- Smykker
- Ædelstene *)

Genstande, hvori de med *)-mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt fotografi af certifikat på uret udstedt til sælgerens navn, fotografi af et ur med metadata 20/4 2019 i by 1, fotografi af en skærm med en række fotografier, herunder af et ur og en urkasse med ikke-læsbart certifikat og andre dokumenter, fotografi af sms-korrespondance, hvoraf fremgår et fotografi af et ur i en hånd med teksten "29. april 2019 da du besøgte mig på ... Jeg vidner gerne", fotografi af tredjemand med et ur med metadata 19/6 2019 i by 1, fotografi af mennesker omkring bord med metadata 31/12 2019 i by 2, fotografi af tredjemand ved barnedåb med metadata 30/10 2021 i by 3, fotografi af et ur på en arm med metadata 11/3 2023 i by 1, fotografi af en e-mail af 25/4 2023 fra politiet til klageren med teksten "de to ure er nu efterlyst i vores kosterdatabase", fotografi af en urkasse med ikke-læsbart certifikat og dokumenter ved stribet sengetøj uden metadata sammenstillet med et fotografi af stribet sengetøj med metadata 17/5 2023 i by 1, fotografi af en skærm med fotografier af to ure med metadata 23/4 2019 og 20/4 2019 i by 1, et Rolex-certifikat med metadata 23/4 2019 uden lokation og 11 vidneerklæringer dateret 23/5 2023.

Nævnet udtaler:

Den 20/4 2023 havde klageren indbrud i sit hjem. Selskabet har i forbindelse med erstatningsopgørelsen konstateret, at klageren var underforsikret, og selskabet har opgjort en forholdsmæssig erstatning på 193.014 kr. til klageren. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 20.000 kr. for en mønt- og frimærkesamling og 5.000 kr. for et Rolex Submariner ur med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit ejerskab til uret og urets ægthed.

Klageren kræver erstatning for uret på 245.000 kr. (listeprijs), alternativt 400.000 kr. (markedspris). Klageren kræver en yderligere erstatning på 30.000 kr. for mønt- og frimærkesamlingen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100005

Rolex Submariner ur

Klageren har anført, at han har dokumenteret urets ægthed med fotografier af uret, urets originale rolex-certifikat og urkasse. Han købte uret i april 2019 i udlandet af en privatperson, der kort forinden havde købt uret af en forhandler med henblik på videresalg til klageren. Han fik kontakten til sælger af sin daværende advokat, og han betalte sælger kontant i euro. Advokaten har ikke bekræftet handlen ved advokatbrev, fordi advokaten har travlt. Klageren har anført, at uret ikke kan anses for en særlig privat værdigenstand – og derfor ikke er underlagt dækningsmaksimummet på 15 % af forsikringssummen pr. skadebegivenhed – fordi urets værdi i al væsentlighed ikke beror på værdien af guldet i uret, men på urets mærke mv.

Klageren har fremlagt fotografi af certifikat på ur udstedt til sælgers navn, fotografier af ur med metadata 20/4 2019 i klagerens by, fotografi af en skærm med en række fotografier – herunder af ur og urkasse med ikke-læsbart certifikat og andre dokumenter – fotografi af sms-korrespondance indeholdende et fotografi af ur i en hånd med teksten "29. april 2019 da du besøgte mig på ... Jeg vidner gerne", fotografi af tredjemand med ur med metadata 19/6 2019 i klagerens by, fotografi af ur på arm med metadata 11/3 2023 i klagerens by, fotografi af en urkasse med ikke-læsbart certifikat og dokumenter ved sribet sengetøj uden metadata sammenstillet med fotografi af sribet sengetøj med metadata 17/5 2023 i klagerens by, fotografi af en skærm med fotografier af to ure med metadata 23/4 2019 og 20/4 2019 i klagerens by, et Rolex-certifikat med metadata 23/4 2019 uden lokation og 11 underskrevne vidneerklæringer dateret 23/5 2023.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret ejerskabet af uret, idet klageren ikke har fremlagt en dateret overdragelsesskrivelse eller anden dokumentation for købet af uret. Klageren har ikke fremlagt kontoudtog, der dokumenterer en overførsel eller hævning af et beløb på urets pris. Selskabet har anført, at klageren ikke har imødekommet selskabets opfordring til at indhente en skriftlig bekræftelse på overdragelsen fra sælger af uret eller et advokatbrev fra klagerens daværende advokat, der efter klagerens oplysninger formidlede salget.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Kravene til bevis skærpes, når der er tale om en genstand af større værdi, der anmeldes stjålet.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100005

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har været ejer af et Rolex Submariner ur til en værdi af 245.000 kr., alternativt 400.000 kr. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har udbetalt et skønsmæssigt fastsat beløb på 5.000 kr. i erstatning for et ur.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet fremlægge kvittering, overdragelsesbevis eller anden dokumentation for køb af et Rolex Submariner ur. Klageren har heller ikke fremlagt dokumentation for sin betaling af købsprisen til sælger eller i øvrigt sandsynliggjort – eksempelvis med dokumentation for en tidsnær udbetaling af et tilsvarende kontantbeløb – at han på tidspunktet i april 2019 var i besiddelse af et meget stort kontantbeløb, der kunne anvendes til køb af et så kostbart ur.

Nævnet har også henset til, at klageren ikke har imødekommet selskabets opfordring til at indhente en erklæring på købet fra sælger eller fra klagerens tidligere advokat, der efter klagerens oplysninger formidlede kontakten til sælgeren af uret og salget.

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

Mønt- og frimærkesamling

Klageren har anført, at samlingen er 200.000 kr. værd, og at taksatoren ved fysisk møde den 16/5 2023 tilkendegav at ville erstatte samlingen med 50.000 kr. Han har anført, at taksatoren ikke på noget tidspunkt efterfølgende har bedt om yderligere dokumentation.

Selskabet har anført, at klageren alene har fremsendt dokumentation i form af kvitteringer for køb af mønter for i alt kr. 9.534 og diverse billeder af andre mønter. Klageren har ikke fremsendt dokumentation for frimærkesamlingen. Selskabet har anført, at taksator aldrig har givet nogen form for accept eller lovning om et beløb. Der har været en drøftelse, hvori taksator tilkendegav, at erstatningsbeløbet – med den rette dokumentation – nok nærmere ville være 50.000 kr. end 200.000 kr. I forbindelse med behandlingen af klagerens krav efterspurgte taksator yderligere dokumentation for de mønter, der ikke forelå kvitteringer for, i form af bekræftelse på køb af

Ankenævnet for Forsikring

15.

100005

mønterne fra Nationalbanken. Dette med henblik på at vejlede klageren til at dokumentere det fremsatte krav nærmere, så kravet kunne blive behørigt behandlet.

Af taksators interne notat af 1/6 2023 fremgår det, at "Info fra mødet den 16. maj 2023 ... Dernæst talte vi om særlige private værdigenstande og hvis såfremt dokumentationen var tilstrækkelig for uret, så ville dækningen være udtømt og derfor ville kravet for mønter og frimærker ikke være relevant, men hvis vi tolkede uret som særlig privat indbo, så skulle han kontakte Kgl. Mønt og få en oversigt og købte mønter igennem tiden, så der kunne erstattes yderligere grundet dokumentation for ca. 10.000,00 kr. Jeg nævnte, at vi hvis han lavede en opgørelse over stjalne frimærker og mønter som understøtter hans krav på kr. 200.000,00 og der var mere dokumentation på mønterne, så kunne en skønsmæssig erstatning ligge i størrelsesorden af 50.000,00".

Af taksators mail af 26/6 2023 fremgår det, at "Jeg oplyser medlemmet, at jeg har konstateret dokumentation på ca. 10.000,00 for mønterne, men at der var fotos af meget mere, så hvis han kan kontakte nationalbanken, hvor mange af hans mønter var købt igennem og få en opgørelse over hans køb, samt liste alle frimærker op, så ville en erstatning nok ligge tættere på kr. 50.000,00 end det anmeldte krav på kr. 200.000,00. Samtidig oplyste jeg, at uanset hvor meget dokumentation han fik fundet frem, så skal det altid til godkendelse i forsikringsselskabets fagteam grundet underforsikringsproblematikken og Rolex uret, så der er aldrig givet nogen form for accept eller lovning om et beløb, men en drøftelse, at vi nok er nærmere det beløb. Vi aftalte, at han ville undersøge alt og vende retur".

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at selskabets taksator mundtligt har givet ham et tilsagn om en erstatning på 50.000 kr. for mønt- og frimærkesamlingen, uden at klageren behøvede at fremlægge yderligere dokumentation for sit krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser af klagerens samtale med taksatoren den 16/5 2023.

Ankenævnet for Forsikring

16.

100005

Nævnet har også lagt vægt på taksatorens interne notat af 1/6 2023, hvoraf det fremgår, at klageren havde fremlagt dokumentation for 10.000 kr. for mønterne, og at de havde drøftet muligheden for at øge erstatningssummen, hvis klageren kunne fremvise mere dokumentation for sit krav.

Nævnet kan på det foreliggende bevismæssige grundlag – angående værdien af klagerens mønt- og frimærkesamling – ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 20.000 kr.

Som følge heraf

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings