

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 93316:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har fritidshusforsikring med dækning af indbo. I klageskema af 13/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter indbrud i mit sommerhus er dele af mit indbo ikke erstattet fuldt ud, og TopDanmark har ikke ønsket at indgå et kompromis vedr. erstatningsbeløbet, og har henvist mig til at indgive en klage til ankenævnet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning der svarer til genanskaffelsesprisen. dvs. 38.141 for Eames stolen, og 2 x 36.500 i alt 73.000 for PH Louvre lamperne - fratrukket det udbetalte a/c beløb på 30.000, et restbeløb på i alt 81.141 kr."

Selskabet har den 7/2 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Klager har tegnet fritidsindboforsikring i Topdanmark Forsikring, vilkår 5343-5 (bilag 1). Klager er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse for 2 PH-kuglelamper samt en Charles Eames skrivebordsstol.

Selskabet har udbetalt 20.000 kr. i erstatning for lamperne og 15.000 kr. i erstatning for stolen ud fra de dagældende dagspriser i 2016.

Klagers samlede krav for genstandene udgør 111.141 kr. svarende til nypriserne.

Selskabet fastholder vores afgørelse i sagen.

Sådan har vi behandlet sagen

Klager anmeldte den 23. maj 2016 elektronisk til selskabet, at der havde været indbrud i hendes fritidshus. Indbruddet var sket den 21. maj 2016. Klager indsendte herefter liste mv. til selskabet.

Grundet kravets størrelse blev taksator rekvireret til sagen, der herefter opgjorde erstatningen.

Sådan har vi opgjort erstatningen

Det fremgår af vilkårenes pkt. 21.C, at hvis en ting er stjålet, betaler vi for en tilsvarende ting.

'21.C Totalskade 1. Hvis en ting er beskadiget så meget, at en reparation efter vores skøn ikke kan betale sig, eller er tingen stjålet, erstatter vi skaden ved at betale eller levere tilsvarende ting. 2. Hvis skaden opgøres som total, tilhører de erstattede ting os.'

Videre fremgår det af vilkårenes pkt. 21.C.4, at for ting der er mere end 1 år gamle, kan vi trække et rimeligt beløb fra nyværdien for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

I stedet for at betale kan vi dog vælge at give ting (eventuelt brugte) svarende til de beskadigede.

Det følger af sagens oplysninger, at lamperne er fra 2009 samt at stolen er fra 2012 og genstandene er således mere end 1 år gamle på skadetidspunktet (2016).

Taksator har i overensstemmelse med vilkårene, opgjort erstatningen ud fra brugtpriserne for tilsvarende genstande.

PH-lamper:

Mht. PH kugle-lamper Louvre har vi erstattet disse med 10.000 kr. pr. styk i alt 20.000 kr. Prisen er indhentet hos leverandøren [A]. [A] har bekræftet, at de kan genlevere tilsvarende lamper i rigtig god stand og med originalt certifikat. Vi har tidligere tilbudt klager at genkøbe lamperne gennem [A], men klager har ikke ønsket dette og har begrundet det med, at der var tale om sammensatte og nylakerede lamper.

Det er selskabets vurdering, at [A] ikke handler med ukurante varer samt at de står 100% inde for produkterne. Selskabet kan derfor ikke genkende den beskrivelse omkring sammensatte lamper som klager har oplyst. Klager er velkommen til at kontakte [A] ved en eventuel tvivl.

Selskabet har alene modtaget fotos af lampen (taget på afstand), hvilket ikke dokumenterer lampernes ægthed/originalitet. Derudover har vi modtaget en udtalelse fra klagers egen elektriker. Udover at lamperne kan genleveres ved [A], vedlægger vi hammerslag fra [auktionsside] fra 2016 frem til den 31/08-2016, hvor vi udbetaler erstatningen (bilag 2).

[Link til auktion]

Standen er mindre god, men dog meget normal for denne type lampe, i forbindelse med buler, ridser samt lameller med skævheder. Hammerslag 4.100 kr.

[Link til auktion]

Pæn stand, mindre skævheder og ridser. Hammerslag 5.600 kr.

[Link til auktion]

God stand. Hammerslag. 9.000 kr.

[Link til auktion]

Fremstår med skævheder etc. hammerslag 9.000 kr.

[Link til auktion]

Fremstår med brugsslitage, ridser og skævheder. Hammerslag 4.400 kr.

[Link til auktion]

Fin stand. Hammerslag. 5.600 kr.

[Link til auktion]

Fin stand. Hammerslag 6.400 kr.

[Link til auktion]

Fin stand. Hammerslag. 8.000 kr.

[Link til auktion]

Pæn stand. Fremstår med mindre skævheder og mindre ridser. Hammerslag. 4.100 kr.

[Link til auktion]

God stand. Hammerslag 11.000 kr.

[Link til auktion]

Mindre god stand. Fremstår med brugsslitage, kraftige skævheder etc. Hammerslag 3.800 kr.

Ovenstående er et udkast af hammerslag fra 2016. De viser det laveste hammerslag og op til det højeste på 11.000 kr. for en Louvre/kugle pendel i hvidlakeret metal.

Samlet pris for ovenstående er 71.000 kr. og gennemsnittet for de 11 priser ligger således på 6.455 kr. + salær (22,5%) og hammerslagsgebyr (100 kr.) i alt 8.007 kr. og er dermed under den udbetalte erstatning.

Det er derfor vores opfattelse, at vi ved at erstatte lamperne med 10.000 kr. pr. styk har erstattet lamperne til den værdi de udgør, og muligt mere end de er værd, da den ydede erstatning er højere end de 11 realiserede hammerslag for den pågældende periode.

Charles Eames stol:

Mht. Charles Eames kontorstol model Ea 2019 har vi erstattet denne med 15.000 kr. Prisen er fundet på auktionssiden ... og er inklusive auktionssalær. Vi er enige med klager i, at prisen varierer afhængig af stolens stand. Vi har alene modtaget et foto af stolen som dokumentation. Fotoet er vedlagt som bilag (5) [6] og som det fremgår af dette, er det svært at se stolens stand på fotoet.

Vi har bemærket, at klager har vedlagt 2 vurderinger fra [auktionssiden] og disse ligger mellem 19. – 20.000 kr. Selskabet henviser i samme forbindelse følgende vurderinger fra [auktionssiden]:

De følgende henvisninger er hammerslagspriser på Charles Eames stole, model EA 219 (bilag 3) for perioden januar 2016 og frem til den 31. august 2016, hvor vi udbetaler erstatningen:

[Link til auktion]

Lettere patineret stol, men i god stand. Hammerslag 10.500 kr. En patinering kommer efter en vis alder, som indikerer at stolen er blevet brugt. Derfor er dette meget naturligt for ældre stole.

[Link til auktion]

Denne viser blandet stand, hvilket indebærer slitage og huller på skindet. Hammerslag 4.700 kr.

[Link til auktion]

Meget fin stand. Hammerslag, 19.000 kr.

[Link til auktion]

Meget fin stand. Stol i opgraderet version med chrom-ring. Hammerslag 14.000 kr.

I ovenstående vurderinger er der taget udgangspunkt i en Charles Eames kontorstol, model EA 219 i god og mindre god stand. En gennemsnitspris for de 4 vurderinger tillagt hammerslagssalær og gebyr på hhv. 22,5% og 100 kr. er herefter 14.862 kr., dvs. prisen ligger under den af selskabet udbetalte erstatning for stolen.

Selskabet har udbetalt 15.000 kr. i erstatning for Charles Eames EA 219 kontorstol, selvom klager hverken har kunnet dokumentere standen, kvaliteten eller ægtheden.

Selvom det er prisen på skadetidspunktet i 2016, der skal lægges til grund for erstatningsopgørelsen, jf. vilkårene pkt. 21.C, vedlægger vi dog samtidig et udskrift fra en nuværende auktion hos [auktionsside], hvor stolen er vurderet til 12.000 kr., dvs. 14.800 kr. inkl. salær (bilag 6) [bilag 7]. Uagtet at det ikke er et udskrift fra skadetidspunktet, kan det dog indikere, at prisen ligger indenfor samme niveau og at en tilsvarende stol vil kunne genanskaffes for den udbetalte erstatning.

Klager skal dokumentere sit krav

Det påhviler klager at dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis. Heraf følger det, at for at få erstatning skal man dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de stjålne genstande, herunder hvornår de er købt, til hvilken pris samt genstandenes stand på skadetidspunktet. Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit erstatningskrav, kan selskabet afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Klager har indsendt dokumentation i form af fotos af stolen og lamperne (bilag 5) og derudover en e-mail fra en elektriker, der har opsat lamperne. Elektrikeren har i sin e-mail bekræftet, at han har opsat lamperne. Ud fra de indsendte fotos er det dog ikke muligt at se standen på genstandene. I samme forbindelse gør vi opmærksom på, at fotos hverken dokumenterer genstandens ægthed, kvalitet eller stand.

Vi finder derfor ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at de vurderinger selskabet har lagt til grund for erstatningsopgørelsen, ikke skulle svare til de stjålne genstande.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse.

Vi fastholder derfor vores afgørelse og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning, udover den erstatning vi allerede har udbetalt. Såfremt klager indsender yderligere dokumentation til sagen, er vi dog indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering."

Klageren har den 24/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. Eames stolen:

De Eames stole som selskabet har fundet til salg hos [auktionssiden], er alle beskrevet som værende med 'patina', 'brugsspor' 'små skrammer' eller 'Spor af daglig brug' etc., hvortil det skal oplyses, at min stol var 100% som ny og i perfekt stand uden nogle mærker, brugsspor eller lign.

Den eneste stol jeg fandt, hvor beskrivelsen svarede til min, var den der var til salg på [salgsside] til 25.000,00 kr. (Bilag 1)

Det kan bemærkes, at jeg købte 3 stk. EA 219 stole, hvor jeg stadigvæk har de 2 sidste stående, og at de stadigvæk fremstår som nye.

Jeg tilbød derfor selskabets taksator (Bilag 2), at han kunne komme forbi og besigtige de 2 andre stole mhp. at fastsætte værdi, stand og originalitet (som der ikke før har været tvist om), dette ønskede han ikke at gøre.

Vedr. PH Lamperne

Alle de eksempler som selskabet nu har fundet frem hos [auktionssiden], er bulede, skæve og skrammede etc. – modsat mine, der begge fremstod i perfekt stand.

I flere af de eksempler Topdanmark nu har vedlagt skriver selskabet, at genstanden er i 'fin stand' f.eks. ... men det er ikke sandt! Når man åbner linket, så står der ikke noget med 'fin stand' men tværtimod står der med 'med lettere brugsspor'.

Det samme gør sig gældende i dette eksempel ... Her skriver TopDanmark, at lampen er i 'Pæn stand' – igen er det ikke sandt, der står: 'Pendel 'Kuglen' loftslampe med skærme af hvidlakeret metal. Fremstillet hos Louis Poulsen. H. 63 Ø 60 cm. Litteratur: Tænd! PH-lampens historie, side 270-71 Fremstår med mindre skævheder, samt mindre ridser.' – der står intet om, at lampen skulle være i 'pæn stand'

Mine PH Louvre lamper, var købt i 2009, men var i perioden 2009 – 2016 opbevaret et opvarmet lager i stofposer, og jeg skal henvise til erklæringen fra den elektriker, der i foråret 2016 monterede dem i mit sommerhus; Han beskriver dem i sin erklæring (Bilag 3) som 'så flotte, at han troede, at der var tale om 2 helt nye lamper'

På opfordring fra taksatoren besøgte jeg [leverandør A], der forklarede mig, om deres forretningskoncept, hvor de indkøber brugte og beskadigede PH-lamper, skiller dem ad i stumper, som de så samler en hel lampe af, herefter maler de selv skærme mv. på værkstedet, og har til slut en helt 'ny' PH-lampe.

De oplyste, at de mest solgte disse genopbyggede lamper til forsikringsselskaber og deres kunder, stærkt presset medgav de mig, at det ikke var originale lamper, men de forsvarede sig med at deres produkt 'lignede' originale lamper til forveksling.

Mine grunde til at købe PH Lamper, er udover designet, at de i høj grad bevarer deres værdi, men det gælder kun, hvis de er velholdte og fremstår i original stand.

Jeg kontaktede efter skaden Louis Poulsen, der er producent af PH lamper samt [auktionshus]. Louis Poulsen, fabrikanten af PH-lamperne oplyste, at [A] ikke er autoriseret Louis Poulsen forhandler/reparatør, og at en lampe, der er flikket af brugte stumper fra flere lamper og så givet en gang 'hattelak', aldrig vil kunne blive betragtet som original, eller matche lampens originale stand, glans & finish, og deres vurdering var, at den ikke har nogen gensalgsværdi.

Da jeg forespurgte [auktionshuset], hvad de ville vurdere en sammenbygget lampe fra [A] til, bekræftede de LPs vurdering af, at lampen ikke ville blive betragtet som original, men ville blive betragtet som en kopi, som de i øvrigt slet ikke ville påtage sig at sælge.

Alle ovenstående oplysninger er videregivet til selskabets taksator ved behandling af skaden.

Konklusion:

Selskabet har ikke kunnet anvise mig, hvor jeg kunne købe genstande af samme originalitet og høje kvalitet som de stjålne, for den af selskabet fastsatte erstatning. Da den udbetalte erstatning, således ikke giver mig mulighed for at genanskaffe genstande af samme stand og værdi som dem, der blev stjålet, bør de udbetale, det krævede erstatningsbeløb, eller subsidært give mig et gavekort til deres samarbejdspartnere, hvor jeg så kan genanskaffe genstandene til selskabet egne lave indkøbspriser."

Selskabet har den 13/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. PH-lamper:

Klager udtaler, at [A] sælger 'lignede' originale lamper og selskabet har derfor indhentet en udtalelse fra leverandøren. I den forbindelse har leverandøren udtalt, at de tager dyb afstand fra kopivarer. Der er tale om et firma, der i mere end 30 år har levet af at sælge designermøbler og lamper i ind- og udland. Firmaet er bygget op på kvalitet og renovering af møbler, lamper, mm. Ved istandsættelse bliver genstandene sat i samme stand som de oprindelig var. Der er således ikke tale om, at [A] maler lamperne eller ændrer dem på anden måde. Produkterne er en ægte vare og er 100% i orden.

Selskabet går derfor ud fra, at det må bero på en misforståelse, når klager skriver, at [A] har oplyst, at der ikke er tale om originale lamper. For god ordens skyld gør vi samtidig opmærksom på, at det ikke er et krav, at man er autoriseret forhandler af PH-lamper for at handle med brugte PH lamper.

[A] oplyser samtidig, at PH lamper stiger i pris, og deres vurdering på en tilsvarende brugt lampe i dag er 12.800 kr. pr. stk.

Klager gør også gældende, at alle de eksempler selskabet har fundet på tilsvarende PH lamper hos Lauritz.com, er bulede, skæve og skrammede etc. Dette er vi ikke enige i og henviser bl.a. til det første eksempel klager også har henvist til: ... Fin stand. Hammerslag 6.400 kr.

Her fremgår det, at lampen fremstår med lettere brugsspor, men der står intet om, at den er bulet, skæv og skrammet. Ved lettere brugsspor forstås, at der er spor af, at tingen er lettere brugt.

Derudover henviser vi til følgende eksempler, hvor der heller ikke er nævnt noget omkring buler, skævheder og skrammer, men alene fremstår med lette brugsspor.

...

Fin stand. Hammerslag 6.400 kr.

...

Fin stand. Hammerslag 8.000 kr.

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter, at det var muligt at levere PH Louvre lamper på skadestidspunktet i pæn brugt stand for 10.000 kr. pr. stk.

Vedr. Charles Eames stol:

Klager påpeger, at hun fortsat har 2 andre Eames stole stående, samt at taksator er blevet tilbudt at besigtige disse. I den forbindelse gør selskabet gældende, at det forhold at klager har 2 andre stole stående i sommerhuset, hverken dokumenterer standen, ægtheden, værdien, mm. for den stjalne stol.

Klager har tidligere oplyst, at hendes kontorstol er 4 år og 4 måneder, men da selskabet alene har modtaget et mindre tydeligt billede af stolen og således ingen anden dokumentation f.eks. i form af kvittering, har klager således ikke løftet bevisbyrden for stolens alder, stand, kvalitet samt ægthed, herunder at den er købt som ny. Derudover det grundet billedets kvalitet, ikke muligt at se, om stolen har en større eller mindre revne/ridse eller anden form for skade/brugsspor, f.eks. på stoleryggen eller undersiden. Hvis selskabet havde taget udgangspunkt i en slidt stol, ville erstatningen have være lavere end den opgjorte erstatning.

Vi henviser i samme forbindelse til vores tidligere brev fra den 7. februar 2019, hvorefter det påhviler klager som kravstiller at dokumentere/sandsynliggøre sit krav, ligesom det følger af gældende praksis, at selskabet er berettiget til at stille større bevisskrav for genstande af høj værdi.

Med hensyn til standen på de stole selskabet har sammenlignet priser med, er det korrekt, at disse ikke er i mint condition dvs. perfekt stand. Før man kan betegne stolen som værende i mint condition, skal den være opbevaret i original emballage og dermed ikke være taget i brug.

Det er selskabets opfattelse, at når en stol eller lignende møbel har været i brug, vil der oftest være små tegn fra dagligdagens brug, f.eks. en knap på baglommen, der har forårsaget et trykmærke i sædet, et armbånd, som har forårsaget en lille ridse i armlænet, eller at stolen er ramt ind i skrivebordet og har fået et mindre trykmærke.

Det er korrekt, at [auktionssiden] har skrevet på alle de brugte stole, at de har en eller anden form for brugsslitage, hvilket er naturligt, da stolene er blevet brugt.

Det skal bemærkes, at [auktionssiden] gør dette ved alle genstande, der har været i brug. Se f.eks. det første eksempel som selskabet har henvist til: ...

Som det fremgår af beskrivelsen, er der tale om en stol i god stand/let patineret læder og ud fra billederne, er det ikke muligt at se hverken skrammer, ridser eller lignende.

...

Da klagers stol var mere end 4 år gammel og da det fremgår af billedet, at stolen har været i brug, mener vi derfor fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort, at stolen var i mint condition (perfekt stand). På denne baggrund fastholder vi, at en tilsvarende stol ville kunne genanskaffes for den tidligere udbetalte erstatning.

Vi finder således ikke, at der er kommet nye oplysninger eller dokumentation til sagen og på denne baggrund fastholder vi derfor vores tidligere afgørelse."

Til dette har klageren den 21/4 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Vedr. PH lamperne:

Min anke går på, at TopDanmark i modstrid med sandheden henviser til lamper, som de beskriver som værende i 'pæn stand'. Dette er faktisk forkert, da de i annoncerne er beskrevet som hhv. med 'lettere brugsspor' og 'med mindre skævheder' – der står intet om, at lamperne er i pæn stand.

Den første lampe, ... Flere lameller ses at være bøjet.

Det ses også tydeligt på det andet eksempel: ... Også her er flere lameller bøjet.

Ingen af disse lamper er i 'pæn stand', og jeg skal igen henvise til erklæringen fra det eneste uafhængige vidne, nemlig elektriker ..., der som professionel vurderede, at lamperne var nye.

Vedr. [A]

Jeg har selv besøgt [A], og selv været inde på deres værksted, der ligger i en gammel hestestald, hvor jeg talte med dem og så deres arbejdsgang, også det sted, hvor de maler lampeskærmene – en proces som TopDanmark åbenbart er uvidende om finder sted.

Producenten af lamperne Louis Poulsen A/S, har som sagt oplyst til mig, at [A] ikke er autoriseret PH-reparatør og derfor ikke kan købe originale reservedele.

De er bekendt med og betragter de lamper som [A] angiveligt 'samler af andre brugte lampedele' som værende ikke originale PH-lamper, som derfor ikke vil have den samme gensalgsværdi, som en lampe der fremstår som original PH-lampe fra Louis Poulsen.

Dette er årsagen til, at jeg mener, det er urimeligt, at jeg spises af med sådan et par sammenflikkede, ukurante lamper, som erstatning for mine 2 nye originale PH-lamper.

Vedr. Charles Eames stolen

Jeg tilbød som sagt taksatoren at besigtige mine 2 andre Charles Eames stole, men det ønskede han ikke. Der har ikke før klagesagen, været rejst diskussion om stand eller ægthed af stolen, men

det gør selskabet så nu. Tror TopDanmark virkelig, at jeg har originale 2 originale Charles Eames stole – og så en 3. der var en kopi?

Jeg har stadigvæk de 2 sidste stole stående – de fremstår begge stadigvæk som nye, da jeg stort set aldrig benytter dem.

Selskabet er stadigvæk velkommen til at besigtige og kontrollere deres stand og originalitet, hvis det ønsker det.

Jeg kan ikke se, at selskabet ved deres behandling af skaden, skulle have klaget over foto kvaliteten eller have efterlyst yderligere foto's – men jeg vedlægger her er et par tydelige billeder af stolens stand:

...

Jeg tilbød i øvrigt at indhente en tro & love erklæring fra sælger af stolene - men det mente taksatoren, ikke var nødvendigt... dengang!

Jeg har tidligere foreslået TopDanmark et forlig på 20.000 for hver lampe og 25.000 for Eames stolen, dette har de afvist, og jeg skal derfor fastholde mit krav som er:

1) Selskabet bedes anvise mig, hvor jeg kan indkøbe genstande, svarende til de stjålne, altså i samme originalitet og høje kvalitet som de stjålne, for den af selskabet fastsatte erstatning. Eller

2) Såfremt de ikke kan dette og da den udbetalte erstatning, således ikke giver mig mulighed for at genanskaffe genstande af samme stand og værdi som dem, der blev stjålet, bør de udbetale, det krævede erstatningsbeløb, eller subsidiært give mig et gavekort til deres samarbejdspartnere, hvor jeg så kan genanskaffe genstandene til selskabet egne lave indkøbspriser."

Hertil har selskabet den 14/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. PH Louvre lamper:

Selskabet har lavet en objektiv vurdering/prisfastsættelse af lamperne. Dette indebærer, at vi har taget udgangspunkt i ægte Poul Henningsen PH Louvre/kugle pendler, men har som vilkårene foreskriver, erstattet med prisen for tilsvarende brugte lamper. Klager har selv oplyst, at lamperne er fra 2009 og de var således minimum 6 år på skadetidspunktet. Selskabet har i den forbindelse lagt vægt på, at der ikke foreligger nogen dokumentation for, at lamperne var i 'mint condition', dvs. uden fejl/ brugsslitage.

Derudover foreligger der ingen dokumentation for, at lamperne er købt som nye, da klager ikke har fremsendt kvittering eller anden dokumentation for købet.

Klagers skrivelse giver endvidere selskabet anledning til at bemærke, at vi er enige med Louis Poulsen (og [auktionshuset]) i, at en PH lampe samlet af flere andre PH lamper (brugbare dele), og samlet til en pæn lampe, ikke bliver betegnet som en 100% original lampe, eftersom lampen ikke er født med delene.

[A] har således oplyst pris på 10.000 kr. for levering af tilsvarende lamper. Firmaet er forhandler af brugte designklassikere på samme måde som f.eks. ... på ... (dog med en lavere husleje). Selskabet tager fortsat kraftig afstand fra kundens påstand om, at [A] selv maler lampeskærme. Som be-

skrevet i vores tidligere brev tager firmaet klart afstand fra dette og ... fra [A] udtaler bl.a.: 'Lad mig slå fast en gang for alle, at jeg og hele [A] tager dybt afstand fra kopivarer. Min butik er bygget op på kvalitet og renovering af møbler, lamper og etc. Samt at istandsættes bliver lavet som varerne oprindelige er lavet'.

Derudover finder selskabet yderligere anledning til at bemærke, at [auktionssidens] vurderingsekspert er særdeles kritiske, når det vedrører beskrivelser af de effekter, de sætter til salg på deres auktioner. Dette skyldes først og fremmest deres store transportudgifter, idet [auktionssiden] betaler for samtlige transportomkostninger, hvis der er mangler i deres beskrivelser (købere klager ofte over selv de mindste ridser, også selvom der er tale om brugte genstande). Derfor er de meget grundige i deres beskrivelse af effekterne og skriver sjældent, at en genstand fremstår i fin/pæn stand.

Lette brugsspor/brugsslitage er således genstande, hvor der ikke umiddelbart kan findes tydelige fejl og mangler, men hvor der som følge af, at genstanden er lettere brugt/ af ældre dato, vil være en eller anden form for naturligt slid.

På denne baggrund er det selskabets vurdering, at de stjalne lamper sagtens kan fremstå som 'nye' ved første øjekast, men at det ikke nødvendigvis er tilfældet efter en grundig gennemgang af disse. Selskabet bemærker i samme forbindelse, at elektrikerer var rekvireret til at montere lamperne, men selskabet finder samtidig anledning til at bemærke, at en elektriker ikke er professionel ud i at vurdere en lampes tilstand, herunder har han ikke forudsætning for at angive, hvordan et auktionshus karakteriserer brugte designerlamper.

Klager henviser i sin skrivelse til, at følgende lamper er beskrevet med mindre skævheder, men som det fremgår af beskrivelserne, er lamperne alene beskrevet med lette brugsspor, og ikke mindre skævheder:

...

'Beskrivelse:

Poul Henningsen 1894- 1967, Pendel 'Kuglen' loftlampe med skærme af hvidlakeret metal. Fremstillet hos Louis Poulsen. H. 63 Ø 60 cm. litteratur: Tænd! PH-lampens historie, side 270-71, Lette brugsspor'

...

'Beskrivelse:

Poul Henningsen 1894- 1967, Pendel 'Kuglen' loftlampe med skærme af hvidlakeret metal. Fremstillet hos Louis Poulsen. Ekstra wire medfølger. H. 63 Ø 60 cm . Fremstår med lette brugsspor. litteratur : Tænd! PHlampens historie, side 270-71.'

Da der således er tale om to lamper, der var minimum 6 år gamle på skadetidspunktet og hvor der ikke foreligger nogen dokumentation for standen eller købet af disse, fastholder vi derfor, at den af selskabet opgjorte erstatning svarer til prisen for tilsvarende lamper med lette brugsspor.

Vedr. Charles Eames stol, model EA 219:

Klager gør gældende, at taksator blev tilbudt at besigtige hendes 2 andre Charles Eames stole, men som beskrevet i vores tidligere brev, udgør de 2 tilbageværende stole ikke dokumentation for den stjalne stol.

Selskabet har erstattet stolen med 15.000 kr. ud fra, at der er tale om en ægte stol. Selskabet har således ikke på noget tidspunkt taget udgangspunkt i prisen for en kopivare og vi er derfor ikke bekendt med, hvor klager har fået denne opfattelse fra.

Klager oplyser samtidig, at hun tidligere har tilbudt at indhente en tro- og love erklæring fra sælger af stolene, men at taksator ikke mente, at det var nødvendigt. Selskabet gør i den forbindelse gældende, at vi ikke har stillet tvivl om stolens ægthed, hvorfor vi har erstattet den ud fra værdien af en ægte brugt stol. Klager har i tidligere skrivelse oplyst, at stolen er købt som ny i 2012 og selskabet har derfor opfordret hende til at fremsende kvitteringen for købet fra den forhandler, som hun har købt stolene hos. Da selskabet ikke har modtaget en kvittering, foreligger der de facto ingen dokumentation for stolens alder, stand, brug, mv.

Endvidere har klager indsendt 2 yderligere billeder af hendes tilbageværende stole. I lighed med det ovenfor beskrevne, udgør billeder af de tilbageværende stole ikke dokumentation for den stjålne stol, herunder dennes stand, alder, mv.

Selskabet gør samtidig opmærksom på, at det er vanskeligt at foretage en fuldstændig vurdering ud fra billederne, da der bl.a. er genskær mv. Ud fra en umiddelbar vurdering af det første billede ses dog på bagsiden af ryggen øverst, at der er afskalninger på læderet ved hjørnerne. Ud fra billede 2 hvor man ser sæde og ryglæn forfra ser det ud til, at der er mindre afskalning ved keder, samt mulige afskalninger/trykmærker på selve sædet – dog kan der være tale om små fedtpletter eller andet. Under selve siddehynden fremgår det også, at der er afskalninger på hjørnet.

Vi fastholder herefter, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at den ydede erstatning ikke svarer til de stjålne genstandes værdi og stand på skadetidspunktet og henviser i den forbindelse til tidligere indsendte hammerslagspriser fra 2016 samt pris fra [A]."

Nævnet har fået forelagt klagerens indlæg af 12/7 2019. Selskabet har den 2/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. PH Louvre lamper:

Klager har indhentet en udtalelse fra den elektriker, der monterede ph lamperne. Det fremgår af elektrikerens udtalelse, at der er tale om lamper, der aldrig har været monteret samt at de var helt nye og ubrugte.

Klager har i hendes klage til nævnet oplyst følgende: 'PH Kugle/Louvre 2 stk., blev købt som nye i 2009, og ophængt på min gård, desværre passede de ikke helt til rummets størrelse, så jeg udskiftede dem til 2 PH kogler. Louvre lamperne blev fra 2009-2016 opbevaret i sorte stofposer i mit depotrum, hvorfra [elektriker] i foråret 2016 hentede dem og ophængte dem på ... Jeg har vedlagt elektrikerens udtalelse om deres stand. Nyprisen er 36.800,00 pr. stk.'

Som det fremgår af klageskrivelsen, blev lamperne oprindeligt ophængt på klagers gård og efterfølgende nedtaget, hvorefter de blev lagt i depotrum. Vi er således ikke enige i elektrikerens udtalelse om, at lamperne ikke tidligere havde været monteret samt at de var ubrugte.

Selskabet finder herefter fortsat ikke, at en elektriker er ekspert ud i auktionshuses vurderinger samt forsikringsvilkår og henviser i den forbindelse til vores tidligere breve i sagen."

Heroverfor har klageren den 12/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal bemærke, at jeg fik lamperne ophængt, men ikke monteret (dvs. tilsluttet til lysnettet), fordi jeg ville se hvordan de passede i rummet, og da jeg ikke var tilfreds med det visuelle udtryk, blev de taget ned med det samme og lagt i poserne.

El-installatøren har selvfølgelig ikke kunnet se, at lamperne har været hængt op i kort tid, men han har kunnet konstatere, at terminalerne i lampen, hvor man tilslutter ledningerne, ikke havde været anvendt og at lamperne dermed ikke havde være monteret / brugt."

Sekretariatet har den 19/9 2019 bedt selskabet om at fremlægge udtalelsen fra leverandør A vedrørende ægtheden af de lamper, som leverandøren kan levere. Selskabet har herefter den 24/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi vedlægger leverandørens udtalelse på opfordring fra Ankenævnet, se bilag 8. Leverandørens udtalelse er et svar på uddrag af kundens påstande som beskrevet i hendes svarskrift fra februar 2019, se bilag 9. Vi gør opmærksom på, at vi ikke tidligere har vedlagt leverandørens udtalelse i fuld længde, da vi ikke har fundet det formålstjenstligt. Vi finder samtidig, at der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, hvorfor vi afventer jeres stillingtagen i sagen."

Hertil har klageren den 4/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"TopDanmark og ejeren af [A] har begge afvist, at [A] skulle begive sig af med at male brugte PH-lamper. Dette er som tidligere oplyst, ikke i overensstemmelse med det som jeg både har set og fået oplyst ved personligt fremmøde hos [A].

Derfor har jeg fået lavet en skriftlig forespørgsel, resultatet af e-mailkorrespondancen er vedhæftet efterfølgende"

Selskabet har den 18/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har bemærket, at klager har underskrevet sig med [B], jf. svar fra [A] fra den 27. september 2019, hvor [A] skriver 'Hej [B]'. Den efterfølgende svarmail er dog sendt med afsender [C], hvorfor det kan give et indtryk af, at svarene er taget ud af en anden kontekst.

I øvrigt finder selskabet anledning til at påpege, at der er en væsentlig forskel på at rette en forespørgsel omkring modernisering af ens egen lampe, og en anden ting er, om firmaet sætter lamper/dele sammen og sælger disse som ph-lamper. For selskabet at se, er der en væsentlig forskel i de to situationer.

Vi finder derfor ikke, at den vedlagte forespørgsel har noget som helst med nærværende klagesag at gøre, der vedrører erstatning for ph-lamper og ikke en reparation af disse, ligesom vi i øvrigt finder det tankevækkende, at klager benytter sig af en andens navn og e-mailadresse, med det formål at få leverandøren til at svare på noget, der ikke har sammenhæng med sagen. Af samme grund kan vi for god ordens skyld oplyse, at vi ikke har taget kontakt til [leverandør A].

Ankenævnet for Forsikring

13.

93316

På baggrund af ovenstående finder vi således ikke, at klagers e-mailkorrespondance ændrer på vores afgørelse, og vi fastholder derfor, at den ydede erstatning svarer til de stjålne lampers værdi."

Klageren har den 19/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke udgivet mig for at være en anden person og jeg har ikke henvendt mig til [A] i denne forbindelse. De fremsendte kopier af e-mailkorrespondance er sket mellem [A] og hhv. [B] og [C] som begge er medarbejdere hos firmaet ...

...

Formålet med at fremlægge e-mailkorrespondancen, er at tilbagevise TopDanmarks benægtelse af, at deres samarbejdspartner, [A's] forretningsmodel er at renovere og male gamle brugte PH lamper, som så pådattes intetanende forsikringstagere som original lamper."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af 20/12 2019. Nævnet har også fået forelagt bilag fra sagen, herunder pris på Charles Eames stol fra en salgsside, nypris på stolen og PH-lamperne, erklæring vedrørende lamperne fra klagerens elektriker, tidligere korrespondance i sagen, auktionspriser på PH kuglen lamper, auktionspriser på stolen, fotos af lamperne og stolen, erklæring fra leverandør A, mailkorrespondance med leverandør A fremlagt af klageren foto af en lignende stol, klageren ejer og forsikringsbetingelserne. Af erklæringen fra klagerens elektriker fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed oplyse at jeg i marts 2016, hentede 2 Louis Poulsen Louvre lamper hos [klageren], [adresse 1] og monterede dem på [adresse 2].

Lamperne blev opbevaret i sorte stofposer og da jeg pakkede dem, ud troede jeg at der var tale om helt nye lamper, og det er først i forbindelse med [klagerens] henvendelse i denne sag, at jeg blev klar over at det var 5 år gamle lamper.

Efter min professionelle vurdering var der ingen forskel mellem dine lamper og helt nye lamper, hvilket jeg gerne vil vidne om skulle det blive nødvendigt."

Af erklæring fra leverandør A fremgår bl.a.:

"Lad mig starte med at fortælle hvor dybt røstet jeg er over denne beskyldning fra jeres kunde. Hun kommer med nogle beskyldninger og påstande som er opdigtet og slet ikke forholder sig til virkeligheden.

Lad mig slå fast en gang for alle, at Jeg og hele [A] tager dybt afstand fra kopivarer. Min butik er bygget op på kvalitet og renovering af møbler, lamper og etc. Samt at istandsættes bliver lavet som varerne oprindelige er lavet.

Jeg påtænker at ligge sag an mod jeres kunde, da jeg ikke mener at man kan komme med så grove beskyldning uden, at må have en konsekvens.

Ankenævnet for Forsikring

14.

93316

Denne udtagelse vil jeg ikke have på mit firma som har kørt upåklageligt i over 30 år.

Det er sådan at PH lamper stiger og stiger i prisen, så i dag er min vurdering på en brugt pris 12.800 kr. pr. stk."

Af mailkorrespondance med leverandør A fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Den 25. sep. 2019 kl. 09.09 skrev [C]

...

Hej ...

Vi har 5 ældre PH kugle lamel lamper, de er alle blevet lidt gullige med årene, er det muligt at I kan hjælpe os med renovere dem (polere & male skærmene) så de ser flotte ud igen?

...

Fra: [A]

Sendt: 27. september 2019 08:09

Til: [C]

...

Hej [B]

Det kan vi sagtens.

Vi er dog nødt til at se dem på værkstedet før vi kan give en præcis pris. Vil det være muligt?

...

Fra: [C]

Sendt: 18. oktober 2019 11:55

Til: [A]

...

Undskyld den sene tilbagemelding, men jeg har haft susende travlt.

Jeg kan komme forbi med de 2 der er værst (ridset) og behøver at blive omlakeret – så kan du måske give en pris herpå, og så kan vi tage stilling til de 3 sidste?"

Af auktionspriser på Charles Eames stole fremgår bl.a.:

Charles Eames. Kontorstol, model EA 219

Varenummer: [REDACTED]

Auktionen er afsluttet

Hammerslagspris: DKK 10.500

Vurdering: DKK 14.000

Den angivne pris tillægges
hammerslagsgebyr og 20% i
salær.

...

Beskrivelse:

Charles Eames 1907 - 1978. Kontorstol EA 219 med armlæn af
forkromet aluminium betrukket med læder, monteret med
højdejustérbar, drejelig stamme med fempas fod ligeledes i forkromet
aluminium med hjul. Sæde og ryg med betræk af sort, let patineret
læder, bagside med hopsak. Vippefunktion. Formgivet 1958. Fremstillet
hos Vitra, mærket heraf.

...

Charles Eames. Soft Pad højrygget kontorstol, Model EA-219

Denne vare er sat til omsalg under nyt varenummer [REDACTED]

Varenummer: [REDACTED]

[Moms vare](#)

Ankenævnet for Forsikring

15.

93316

	Auktionen er afsluttet	Hammerslagspris: DKK 4.700 Vurdering: DKK 8.000 Den angivne pris tillægges hammerslagsgebyr og 20% i salær.
...		
	Beskrivelse: Charles Eames. Soft Pad højrygget kontorstol, model EA 219, med armlæn af poleret aluminium, monteret med højdejustérbar, drejelig stamme med fempas fod i poleret aluminium med hjul. Sæde og ryg med betræk af sort læder med vippefunktion. Formgivet 1958. Fremstillet hos Vitra. Fremstår med brugsspor og huller i læder på sæde.	
...		
	Charles Eames. Soft Pad højrygget kontorstol, Model EA-219 Varenummer: [REDACTED]	
	Auktionen er afsluttet	Hammerslagspris: DKK 19.000 Vurdering: DKK 17.000 Den angivne pris tillægges hammerslagsgebyr og 20% i salær.
...		
	Beskrivelse: Charles Eames (1907-1978). Soft Pad højrygget kontorstol, model EA 219, med armlæn af poleret aluminium, monteret med højdejustérbar, drejelig stamme med fempas fod i poleret aluminium med hjul. Sæde og ryg med betræk af sort læder med vippefunktion. Formgivet 1958. Fremstillet hos Vitra. Fremstår med minimale brugsspor.	
...		
	Charles Eames. Kontorstol, model EA 219 Varenummer: [REDACTED]	
	Auksjonen er avsluttet	Hammerslagspris: DKK 14 000 (NOK 17 679) Vurdering: DKK 18 000 (NOK 22 730) Til angitt pris legges det til hammerslagsgebyr og 20% i salær.
...		
	Beskrivelse : Charles Eames 1907 - 1978. Kontorstol, EA 219 med armlæn af forkromet aluminium, monteret med højdejustérbar, drejelig stamme med fempas fod ligeledes i forkromet aluminium med hjul. Sæde og ryg med betræk af sort læder, bagside med hopsak. Vippefunktion. Seneste generation med chrom-ring. Formgivet 1958. Fremstillet hos Vitra, mærket heraf. Fremstår med minimale brugspræg.	

Af forsikringsbetingelserne 5343-5 fremgår bl.a.:

Erstatningsregler

21. Hvordan erstatter vi skaderne?

A Reparation

Vi betaler for en reparation, der sætter de beskadigede ting i væsentlig samme stand som før skaden.

B Værdiforringelse*

I stedet for eller i forbindelse med reparation kan vi erstatte værdiforringelsen.

C Totalskade

1. Hvis en ting er beskadiget så meget, at en reparation efter vort skøn ikke kan betale sig, eller er tingen stjålet, erstatter vi skaden ved at betale eller levere tilsvarende ting.
2. Hvis skaden opgøres som total, tilhører de erstattede ting os.
3. Nyværdi*.
For ting, der er købt som nye inden for det sidste år for skaden, betaler vi, hvad det koster at købe nye ting svarende til de beskadigede på det tidspunkt, vi betaler erstatningen. I stedet for at betale kan vi dog vælge at give nye ting svarende til de beskadigede.
4. Dagsværdi.
For ting der er mere end 1 år gamle, kan vi trække et rimeligt beløb fra nyværdien for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I stedet for at betale kan vi dog vælge at give ting (eventuelt brugte) svarende til de beskadigede.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/5 2016, at der var sket et indbrud i hendes fritidshus den 21/5 2016, hvor det blandt andet var blevet stjålet to PH kuglen-lamper og en Charles Eames model EA 219 kontorstol. Klageren kræver, at selskabet udbetaler 38.141 kr. for stolen, og 36.500 kr. pr. styk for PH-lamperne. Hun har anført, at genstandene var som nye, at de genstande selskabet laver prissammenligninger med ikke har samme stand som hendes ting havde, og at selskabets leverandør af PH-lamper sælger restaurerede lamper, som ikke kan anses for at være ægte PH-lamper, og som derfor har en lavere værdi.

Selskabet har erstattet PH-lamperne med 10.000 kr. pr. styk og stolen med 15.000 kr. Selskabet har anført, at deres leverandør A kan levere "tilsvarende lamper i rigtig god stand og med originalt certifikat" til den pris, selskabet har erstattet. Selskabet har anført, at erstatningen for både lamperne og stolen svarer til auktionspriser inklusiv salær i perioden op til tyveriet, og at erstatningen dermed er udtryk for dagsprisen på tyveritidspunktet. Selskabet har anført, at genstandene var flere år gamle, og at klageren ikke har dokumenteret, at genstandene var i perfekt stand.

Klageren har oplyst, at PH-lamperne blev købt i 2009. Selskabet har oplyst, at stolen på tyveritidspunktet var 4 år og 4 måneder gammel.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 21.C fremgår det, at hvis en ting er stjålet, så erstatter selskabet skaden ved at betale eller levere tilsvarende ting. Det fremgår også, at "for ting der er

mere end 1 år gamle, kan vi trække et rimeligt beløb fra nyværdien for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I stedet for at betale kan vi dog vælge at give ting (eventuelt brugte) svarende til de beskadigede".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal dokumentere størrelsen og rigtigheden af sit krav, herunder standen på PH-lamperne og stolen på tyveritidspunktet.

PH-lamper

Af erklæring fra klagerens elektriker fremgår det, at "lamperne blev opbevaret i sorte stofposer og da jeg pakkede dem, ud troede jeg at der var tale om helt nye lamper, og det er først i forbindelse med [klagerens] henvendelse i denne sag, at jeg blev klar over at det var 5 år gamle lamper. Efter min professionelle vurdering var der ingen forskel mellem dine lamper og helt nye lamper, hvilket jeg gerne vil vidne om skulle det blive nødvendigt".

Af erklæring fra selskabets leverandør A fremgår det, at "lad mig starte med at fortælle hvor dybt røstet jeg er over denne beskyldning fra jeres kunde. Hun kommer med nogle beskyldninger og påstande som er opdigtet og slet ikke forholder sig til virkeligheden. Lad mig slå fast en gang for alle, at Jeg og hele [A] tager dybt afstand fra kopivarer. Min butik er bygget op på kvalitet og renovering af møbler, lamper og etc. Samt at istandsættes bliver lavet som varerne oprindelige er lavet ... Denne udtagelse vil jeg ikke have på mit firma som har kørt upåklageligt i over 30 år. Det er sådan at PH lamper stiger og stiger i prisen, så i dag er min vurdering på en brugt pris 12.800 kr. pr. stk."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for de to PH-lamper. Selskabets afgørelse vedrørende PH-lamperne kan derfor ikke kritiseres.

Ankenævnet for Forsikring

18.

93316

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne har ret til at erstatte lamperne med genlevering af tilsvarende lamper, og at selskabets leverandør kunne genlevere tilsvarende lamper i god stand for 10.000 kr. pr. styk med originalt certifikat. Nævnet har også henset til de fremlagte oplysninger om salgspriser for brugte lamper af samme type.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at selskabets leverandør leverer istandsatte lamper – kan ikke føre til andet resultat, da leverandøren har oplyst blandt andet, at lamperne leveres med originalt certifikat.

Charles Eames-stolen

Af de fire fremlagte auktionspriser fremgår det, at stole af samme model som klagerens stol har fået hammerslagspris på mellem 4.700 kr. og 19.000 kr. eksklusiv salær, og at stolenes stand varierer mellem "brugsspor og huller i læder på sæde", "let patineret" og "fremstår med minimale brugsspor".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning for Charles Eames-stolen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at gennemsnitsprisen på de fire auktioner uden salær er 12.050 kr. Det fremgår af auktionerne, at priserne pålægges 20 % salær, hvorfor gennemsnitsprisen med salær er 14.460 kr., og at selskabet har udbetalt 15.000 kr. i erstatning for stolen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det ikke er muligt at se tilstanden på den stjålne stol på det fremlagte foto.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at hun har yderligere to stole uden brugsspor – kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

93316

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings