

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. maj 2025 blev i sag nr. 102416:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, filial Danmark
Smörhålevägen 3
434 42 Kungsbacka
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har drivlinjeforsikring. I klageskema af 11/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Forsikring tegnet på drivlinje. DSG gearkasse går i stykker. ASG vil nu pludselig ikke dække.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Reparation af bil, dækning af opmagasinering af bil 500 kr. pr. måned samt ekstra omkostning til anden bil indtil afklaring kr. 1740 pr. mdr. til offentlig transport."

Selskabet har den 11/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"AutoConcept Insurance anser at denne klage ikke er berettiget.

Kravene for at tegne en gyldig garantiforsikring hos os er at den oprettes enten på indregistreringsdatoen og service er overholdt, eller alternativt kan vi indtegne hvis en brugtbilsattest er udført ved eks. FDM, DriveClever osv. Service skal samtidig være overholdt.

Da der ikke er udført en korrekt brugtbilsattest på denne bil, men blot fremlagt et udklip af [bilmærke] Appen, er garantien hos os ikke gyldig indtil der udføres en brugtbilsattest.

Dette har vi oplyst bilhandleren omkring på mail, og sagen er afvist på skadessvaret jf. dette."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102416

Klageren har i meddelelse af 18/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Indklagede forholder sig ikke til klagers opfordring, som er at henvise til hvor i vilkårene det står skrevet, at der skal være udført en brugtbilattest på bilen, før dækning er gyldig. Indklagede svarer heller ikke på, hvorfor de har taget imod penge for forsikringen, hvis ikke der er nogen dækning fra deres side? I så fald burde de have tilbagebetalt beløbet, og afvist at tegne forsikringen. Når de har modtaget klagers ydelse, skal de også levere deres modydelse. Indklagede svarer heller ikke på, hvornår en brugtbilattest er god nok i deres øjne? Klager har fået udført en brugtbilattest i klagers vurdering. Afslutningsvist gøres gældende, at indklagede har fortabt retten til at afvise dækning på baggrund af manglende oplysninger/ukorrekte oplysninger, da de har indgået aftalen om dækning, hvorefter indklagede er forpligtet til at overholde vilkårene i aftalen, herunder dækning af skader."

Selskabet har i brev af 26/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vedlagt fremsendes 2 bilag:

1) Bilag 1, Mail fra ASG

Her fremgår det klart at ASG har informeret bilejer, [klageren] om at der skal udføres en brugtbilattest.

Endvidere står der hvor den kan udføres: Hos [firma], [firma], [firma] eller [firma].

Dette er ikke udført. I stedet har bilejeren sendt et 'brugtvognscertifikat', udarbejdet gennem hans [bilmærke] App.

Det er ingen brugtbilattest, køretøjet er ikke gennemgået.

Denne 'test', vil melde fejl hvis bilen melder fejl som eks. fejl i ABS, lav dæktryk og lignende. Bilen har altså ikke fysisk været på et værksted og blevet gennemgået eller prøvekørt.

Der står dette i bunden af rapporten, som tydeligt fremviser overstående.

'Denne rapport blev genereret 6. maj 2024

Alle datapunkter er garanteret fra den dato, hvor bilen blev forbundet til Min[bilmærke]

*Nuværende systemtjek garanterer kun bilens data fra tidspunktet certifikatet blev oprettet'

2) Bilag 2, mail fra ASG

Heri informerer ASG bilejeren om at det nævnte brugtvognscertifikat ikke er tilstrækkeligt og rykker for en brugtvognsattest.

AutoConcept står dermed fast på afvisning af skaden da der ikke er udført en brugtvognstest."

Klageren har i meddelelse af 16/12 2024 bl.a. anført:

"Klager fastholder sit krav, da indklagedes bemærkninger ikke giver anledning til ændring heraf.

Det gøres gældende, at indklagede har accepteret det fremsendte brugtvognscertifikat, idet indklagede ikke har vendt tilbage til klager efter modtagelse heraf. Indklagede burde således have gennemgået det fremsendte dokument, og gjort indsigelse om indholdet heraf, hvis ikke det var

Ankenævnet for Forsikring

3.

102416

tilstrækkeligt. I fraværet af en indsigelse, må det anses for godkendt af indklagede. Hertil kommer også at indklagede har modtaget betaling for forsikringen, hvorefter klager er i god tro om at have opfyldt indklagedes krav.

Indklagede har stadig ikke oplyst, hvor i deres betingelser det står skrevet, at indklagede kan afvise dækning af kravet baseret på en brugtvognsattest.

Det gøres gældende at der er fortolkningstvivil til fordel for forbrugeren jf. aftalelovens § 38 b, jf. § 36, da indklagedes krav om 'brugtbilattest' ikke er nærmere defineret, og at klager har gået ud fra, at det certifikat han har sendt til indklagede, var tilstrækkeligt.

Det gøres gældende at indklagede burde have henvist til denne information langt tidligere i dette klageforløb, da FDM på vegne af klager fremsætte krav tilbage i juli 2024, og får først dette svar nu."

Sekretariatet har modtaget selskabets meddelelse af 19/12 2024. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"2. maj 2024

...

[selskabet]

Tak for din henvendelse vedr. drivlinje forsikring på dit køretøj.

Vi har vedhæftet vores folder omkring vores produkt, hvor du kan læse om hvad det dækker samt en pris.

Prisen for din bil mod at den ikke har kørt over 180.000 km vil være 5.500 kr. for en drivlinje forsikring på en 12 måneders aftale.

Vend endelig retur.

...

6. maj 2024

...

[klageren]

Det ser rigtig fint ud... så Jeg vil gerne tegne forsikringen.

...

6. maj 2024

...

[Selskabet:]

Det lyder supergodt.

For at kunne oprette forsikringen til dig, skal vi bruge din adresse, cpr nr., telefonnummer.

Yderligere så du også være opmærksom på at det kræves at du får lavet en brugtbils attest på din bil for at kunne tegne en drivlinje forsikring:

Ankenævnet for Forsikring

4.

102416

Brugtbilsattest:

Hvornår kræver ACI en brugtbilsattest?

Biler, der er på vejene og i brug, og som ønsker at tilføje mekanisk forsikring, skal have udarbejdet en brugtbilsattest. En brugtbilsattest kan udstedes via [redacted] eller [redacted] (omkostningerne til en brugtbilsattest betales af køretøjets ejer/bruger).

Brugtbilsattest kan nemt bestilles via følgende muligheder:

1. [redacted] der tilbyder en service, hvor de kommer til dig for at udføre attesten. Klik [her](#) eller kontakt dem på [redacted]
2. [redacted] som kan kontaktes på telefon [redacted] eller bookes [her](#). Prisen er 500 kr.

...

6. maj 2024

...

[klageren:]

[navn]

[cpr-nummer]

[adresse]

[vedhæftet fil: brugtvognscertifikat]

...

7. maj 2024...

[Selskabet]

Tak for fremsendte vi får oprettet dig i dag og fremsender faktura og certifikat.

Til info, så skal du være opmærksom på at hvis bilen overgår 180.000 km inden for de næste 12 måneder så vil du være omfattet af vores sølvpakke.

Det er stadig en super god dækning, hvor du har dækning på til 50.000 kr. pr skade. inkl moms.

Se vedhæftet billede:

...

Yderligere ønsker du at vi kommer med et tilbud på at tegne din bilforsikring ansvar og kasko?

Vi har nogle ret gode priser. Hvis du er interesseret, skal vi blot kende handelsværdien på din bil, samt hvor mange km du kører om året.

Vend endelig retur.

...

10. maj 2024

...

[Selskabet:]

Hermed certifikat på din drivlinje forsikring.

Du vil modtage en faktura inden for 7 dage.

Hav en god dag.

...

27. maj 2024

...

Ankenævnet for Forsikring

5.

102416

[Selskabet:]
...
Har du mulighed for at fremsende en brugtbilsattest. Jeg kan se det du fremsendte, var et brugt-
vognscertifikat.

På forhånd tak."

Af brugtvognscertifikat af 6/5 2024 fremgår bl.a.:

"Brugtvognscertifikat
[registreringsnummer]
...
Årgang: 2019
Brændstoftype: Diesel
Kilometerstand: 167.719

Tekniske detaljer
Nuværende systemtjek
Ingen registrerede advarsler eller fejl

Denne rapport blev genereret 6. maj 2024. Alle datapunkter er garanteret fra den dato, hvor bilen blev forbundet til Min(bilmærke).

Nuværende systemtjek garanterer kun bilens data fra tidspunktet certifikatet blev oprettet."

Af faktura af 10/3 2023 fra værksted fremgår bl.a.:

Eftersyn v.km. 123000			
Udsk.af filtre			
Udsk.af gearolie			
Udsk.af bremsr			
Bremsekiver	2 stk.	899,00	1.798,00
Bremseklodser	1 stk.	861,00	861,00
WOLF OFFICIALTECH 5W/30 C3 LL III	4,7 Liter	192,00	902,40
Oliefilter	1 stk.	169,00	169,00
WOLF ECOTECH DSG fluid	3,5 Liter	192,00	672,00
Luftfilter	1 stk.	411,00	411,00
Dsg filter	1 stk.	381,00	381,00
Svend - Mekanisk	5,31 timer	496,00	2.633,76
Diverse forbrugsmaterialer	1 stk.	52,68	52,68
Miljø- og energi gebyr	1 stk.	211,75	211,75
Læs vores Privatlivspolitik på [REDACTED]			
(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 8.092,59)		Subtotal :	8.092,59
		25,00% moms :	2.023,15
		Total DKK :	10.115,74

"

Ankenævnet for Forsikring

6.

102416

Af selskabets e-mail af 21/6 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget lidt dokumenter fra [selskabets samarbejdspartner] angående denne sag. Jeg kan se på servicet i 2023 at der er serviceret gearkasse og skrevet 3.5 liter gearolie på. For at garantien skal være gyldig skal service være overholdt korrekt. I dette tilfælde har bilen enten kørt med for lidt olie eller ikke fået skiftet al olien, da disse gearkasser tager ml. 6-6.5 liter olie ved service. Det er derfor ikke muligt at være behjælpelig i denne sag."

Af e-mail af 28/6 2024 fra værksted fremgår bl.a.:

"Det er en beklagelig tastefejl på fakturaen fra 2023. Jeg kan sige med 100% sikkerhed, at der er fyldt den rigtige mængde olie på din gearkasse. Hvis der mangler 3 liter olie på gearkassen, vil den slet ikke kunne køre. Derudover kan jeg se at der i perioden mangler 3 liter DSG gearolie."

Af faktura af 28/6 2024 fra værksted fremgår bl.a.:

"

Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris ekskl. moms	Pris ekskl. moms
For lidt faktureret DSG gearolie ifb. med eftersyn 2023				
WOLF ECOTECH DSG fluid	3	Liter	192,00	576,00

"

Af værkstedets e-mail af 26/9 2024 til klagerens fremgår bl.a.:

"Vedr. defekt gearkasse på [klagerens bil]. Vi har undersøgt gearkassen og fundet den defekt, grundet en defekt oliepumpe i gearkassen. Oliepumpen er en væsentlig del i en dsg gearkasse. En renovering af gearkassen vil langt overstige nyværdi af samme."

Af selskabets IPID fremgår bl.a.:

"Dækning:

ASG CARE drivlinje forsikring kan tegnes på benzin-, diesel, el-, hybrid og gasbiler op til 3,5 ton og omfatter alle elektriske og mekaniske komponenter i:

...

Gearkasse".

1. Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "Certifikatet er en aftale mellem køretøjets ejer og forhandleren. som angivet i certifikatet. AutoConcept Insurance AB. CVR nr. ..., administrerer og regulerer de krav der stilles i forbindelse med denne aftalen og til del beløb der godkendes,
2. Certifikatet omfatter pludselige uforudsete skader på de elektriske og mekaniske komponenter som er nævnt i certifikatet og indtræffer i et land inden for EU. EØS, Storbritanien og Schweiz på det køretøj som er angivet på certifikatet.

3. Certifikatet gælder i den tidsperiode med de kilometer- og beløbsbegrænsninger som er angivet på certifikatet.
4. Hvis køretøjet sælges til en anden juridisk person end den forhandler, som køretøjet blev købt fra. Ophører certifikatet at gælde, Køretøjsejeren kan ikke stille krav på tilbagebetaling af præmie,
5. Alle reklamationskrav har en øvre beløbsgrænse som angives i certifikatet. Summen af alle krav der stilles under certifikatet, må ikke overstige køretøjets markedsværdi.
6. Certifikatet gælder ikke. hvis køretøjets ejer i forbindelse med skademelding forsætligt eller ved grov skødesløshed urigtigt opgiver, fortier eller skjuler noget af betydning for bedømmelsen af retten til erstatning,
7. Certifikatet gælder ikke for skader som fandtes på køretøjet da det blev solgt. Heller ikke for fejlmonterede dele eller dele som ikke var monteret ved leveringen fra fabrikken,
8. Certifikatet gælder ikke for skade, som opstår i forbindelse med ydre påvirkning, racerkørsel. udlejning, taxikørsel. terrænkørsel eller anden form for anvendelse, som udsætter køretøjet for unormal belastning,
Heller ikke for udrykningskøretøjer eller for skade som forårsages direkte eller indirekte af frost, overophedning, trimning, vand-. brandskade, korrosion, trafikulykker, manglende vedligeholdelse. Grov uagtsomhed eller lovbrud.
9. Hvis ikke andet er anført i certifikatet omfattes ikke karosseri, interiør, lak, glas, katalysator, mistyd, filter, lamper, batterier. underholdnings-/navigation-/kommunikationssystemer, opdatering af software, programmering, justering, lækage, kabelføring. slanger. wirer, rør. remme. slitage, højt olieforbrug, samt dele som normalt indgår i service. Certifikatet erstatter ikke perifere omkostninger såsom lejebil, taxaer, hoteller og lignende.
10. AutoConcept har ret til at udpege et værksted, leverandør eller tilsvarende. AutoConcept afgør, om en tilsvarende reservedel vil blive brugt til reparation, Kilometerstand på skadetidspunktet skal vedhæftes,
11. Reparationer som påbegyndes inden skriftlig godkendelse fra AutoConcept, udfores for køretøjets ejers regning. Køretøjets ejer beordrer, selv fejlfinding. Udgifterne til dette betales af ejeren af køretøjet, indtil det er skriftligt godkendt af AutoConcept. Fejlsøgningsomkostninger erstattes kun i tilfælde af, at skaden bliver godkendt. Reparationer skal udfores på værkstæder som AutoConcept henviser til.
12. Følgeskade på en komponent som ikke omfattes og/eller følgeskade forårsaget af en komponent, som ikke omfattes, erstattes ikke.
13. For at certifikatet skal gælde skal køretøjet følge de af producenten fastsatte vedligeholdelsesintervaller, og service skal udfores efter producentens specifikation. Faktura/kvittering på udført service skal kunne fremvises efter anmodning.
14. Hvis intet andet kan påvises, anses skadestilfældet for al være af samme dato, som da skadesanmeldelsen ankomst hos AutoConcept.
15. Certifikatet er et tillæg og begrænser ikke på nogen måde de krav, som køretøjets ejer har ret til i henhold til dansk lov. Hvis skaden også omfattes af en forsikring fra producent, Imponer, andet forsikringselskab eller lignende, erstattes skaden procentuelt i henhold til antallet af paner."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

8.

102416

Klageren anmodede om at tegne forsikring på hans brugte bil, og selskabet bad ham om at fremsende personoplysninger og en brugtbilsattest. Klageren fremsendte den 6/5 et brugt vognscertifikat fra en app. Den 10/5 2024 betalte klageren 5.500 kr. for forsikringen, og selskabet sendte et certifikat på, at han har drivline forsikring på bilen. Den 23/5 2024 gik bilens gearkasse i stykker. Den 27/5 anmodede selskabet klageren om en brugt vognsattest, idet klageren den 6/5 2024 havde sendt et brugt vognscertifikat. Den 29/5 2024 afviste selskabet dækning med henvisning til, at der ikke var korrekt brugt vognsattest på bilen. Den 21/6 2024 afviste selskabet derudover dækning med henvisning til, at service på bilen ikke var overholdt, idet klageren i 2023 havde fået fyldt for lidt olie på bilen. Selskabet har for nævnet fastholdt afvisning med henvisning til, at klageren ikke har fået udført brugt vognsattest. Klageren kræver "reparation af bil, dækning af opmagasinering af bil 500 kr. pr. måned samt ekstra omkostning til anden bil indtil afklaring kr. 1740 pr. mdr. til offentlig transport".

Klageren har anført, at selskabet har accepteret det fremsendte brugt vognscertifikat, og at han har betalt for forsikringen og derfor må kunne gå ud fra, at certifikatet var tilstrækkeligt. Klageren har anført, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at der skal være udført en brugtbilsattest på bilen, før dækning er gyldig.

Selskabet har anført, at forsikringen ikke er gyldig, før klageren får udført en brugt vognsattest. Selskabet har anført, at selskabet informerede klageren om, at der skulle udføres en brugtbilsattest, og hvor den kunne udføres. Klageren har i stedet fremsendt et certifikat fra en app, der melder fejl, hvis bilen melder fejl i ABS, lav dæktryk og lignende. Bilen har ikke fysisk været på et værksted og blevet gennemgået eller prøvekørt.

Det fremgår af selskabets e-mail af 6/5 2024, at "det kræves at du får lavet en brugtbilsattest på din bil for at kunne tegne en drivlinje forsikring: Brugtbilsattest: Hvornår kræver ACI en brugtbilsattest? Biler, der er på vejene og i brug, og som ønsker at tilføje mekanisk forsikring, skal have udarbejdet en brugtbilsattest. En brugtbilsattest kan udstedes via [firma], [firma], [firma] eller [firma] (omkostningerne til en brugtbilsattest betales af køretøjets ejer/bruger). 1.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102416

[firma] der tilbyder en service, hvor de kommer til dig for at udføre attesten ... 2. [firma] som kan kontaktes på ... eller bookes her. Prisen er 500 kr."

Det fremgår af klagerens brugtvognscertifikat fremsendt den 6/5 2024, at "Tekniske detaljer: Nuværende systemtjek. Ingen registrerede advarsler eller fejl. Denne rapport blev genereret 6. maj 2024. Alle datapunkter er garanteret fra den dato, hvor bilen blev forbundet til [appen] *Nuværende systemtjek garanterer kun bilens data fra tidspunktet certifikatet blev oprettet". Det fremgår af selskabets e-mail af 7/5 2024, at "Tak for fremsendte vi får oprettet dig i dag og fremsender faktura og certifikat".

Det fremgår af værkstedsfaktura af 10/3 2023, at "Eftersyn v.km. 123.000. Udsk. Af filtre. Udsk. af gearolie. Udsk. Af bremses ... WOLF OFFICIALTECH 5W/30 C3 LL III 3,5 liter ... Pris ekskl. moms: 672,00."

Det fremgår af selskabets e-mail af 21/6 2024, at "jeg kan se på servicet i 2023 at der er service-ret gearkasse og skrevet 3.5 liter gearolie på. For at garantien skal være gyldig skal service være overholdt korrekt. I dette tilfælde har bilen enten kørt med for lidt olie eller ikke fået skiftet al olien, da disse gearkasser tager ml. 6-6.5 liter olie ved service. Det er derfor ikke muligt at være behjælpelig i denne sag".

Det fremgår af værkstedets e-mail af 28/6 2024, at "det er en beklagelig tastefejl på fakturaen fra 2023. Jeg kan sige med 100% sikkerhed, at der er fyldt den rigtige mængde olie på din gearkasse. Hvis der mangler 3 liter olie på gearkassen, vil den slet ikke kunne køre. Derudover kan jeg se at der i perioden mangler 3 liter DSG gearolie".

Det fremgår af værkstedsfaktura af 28/6 2024, at "for lidt faktureret DSG gearolie ifb. med eftersyn 2023. WOLF ECOTECH DSG fluid 3 liter ... Pris ekskl. moms: 576,00".

Det fremgår af sagen og selskabets IPID, at forsikringen omfatter alle elektriske og mekaniske komponenter i gearkasse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren og selskabet har indgået en aftale om drivlinjeforsikring, og at selskabet ikke har godtgjort omstændigheder, der berettiger selskabet til at træde tilbage fra denne aftale. Selskabet skal herefter dække klagerens udgift til reparation af gearkassen i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for (på erstatningsretligt grundlag) at pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang end det, der fremgår af aftalegrundlaget. Nævnet bemærker, at hvis selskabet afviser dækning (her reparation af gearkassen), har klageren en almindelig pligt til at begrænse sit tab. Dette kan normalt ske ved, at klageren får udbedret den skade – som han ønsker, at forsikringselskabet skal dække – og derefter fremsætter krav om, at selskabet betaler kontanterstatning. Der er ikke grundlag for at fravige dette princip i denne sag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har udstedt forsikringscertifikat og faktura til klageren, som klageren har betalt. Selskabet har dermed valgt at indgå en aftale med klageren på baggrund af oplysninger, som klageren har indsendt i den tro, at selskabet havde bedt herom.

Nævnet bemærker, at det er selskabets ansvar/opgave at kontrollere, at det fremsendte brugt-vognscertifikat lever op til selskabets krav, inden selskabet udsteder forsikringscertifikat og fremsender præmieopkrævning. Selskabets adfærd har givet klageren en berettiget forventning om, at han havde forsikringsdækning.

Som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke grundlag for at betvivle værkstedets oplysning om, at der blev påfyldt tilstrækkeligt gearolie på bilen ved service i 2023. Selskabet kan derfor ikke afvise dækning med den begrundelse, at servicen i 2023 ikke er overholdt.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

102416

Ankenævnet for Forsikring

12.

102416

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, filial Danmark, skal anerkende, at klageren og selskabet har indgået en aftale om drivlinjeforsikring, og at klageren har opfyldt kravet om korrekt service på bilen i 2023. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal dække klagerens udgift til reparation af gearkassen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings