

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. september 2025 blev i sag nr. 103154:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

QBE Danmark, filial af QBE Europe SA/NV, Belgien
Vester Farimagsgade 7, 6. Sal
1606 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har reparationsforsikring på bil. I klageskema af 26/2 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Desværre et langt forløb som er svært at redegøre kort.

Jeg har tegnet en reparationsforsikring på min bil hos FDM forsikring på FDM.DK den 5. april 2024.

FDM markedsfører deres reparationsforsikring som FDM reparationsforsikring på deres hjemmeside og at forsikringen dækker alle mekaniske og elektriske fejl. (Dokumentation vedhæftet som skærbilleder fra fdm.dk og FDMs reklame flyer).

Der opstår en uforudset og pludselig mekanisk skade på min bil som anmeldes til FDM. Skaden er en defekt taktkæde som skal udskiftes omgående for at undgå havari på motoren. Dette er bekræftet af FDMs egen tekniske afdeling og at det kræver hurtig handling. FDMs tekniske afdeling bekræfter desuden at skaden er omfattet af reparationsforsikringen. (Dokumentation vedhæftet som mail svar fra FDM tekniske afd.)

På FDM.dk stå ordret at taktkæde er dækket af forsikringen:

<https://fdm.dk/vi-tilbyder/forsikring/bilreparation/daekning>

Jeg er i løbende dialog med FDM, hvor jeg efterhånden finder ud af at FDM er formidler af forsikringen gennem to led, WIA og QBE. Jeg finder nu ud af at jeg har tegnet min forsikring hos QBE og ikke hos FDM...

Ankenævnet for Forsikring

2.

103154

Bilen køres på det værksted som FDM henviser til og efter ½ år lykkedes det mekanikeren at anmelde skaden til FDM/QBE. Kort efter afviser FDM skaden som værende dækningsberettiget, da QBE har vurderet at taktkæden ikke er omfattet af forsikringen, på trods af at FDM siger den er dækket.

Jeg henvender mig i flere omgange til FDM og redegøre for min sag i det jeg mener jeg har handlet i god tro på baggrund af FDMs beskrivelser på fdm.dk, FDMs flyer og at jeg har berettiget forventning om af skaden er dækket. FDM afviser og oplyser at de intet har med dette at gøre og det er QBE som afgør dette. Jeg klager herefter til den klageansvarlige som er WIA og WIA bekræfter blot at de heller ikke kan/vil gøre noget da min forsikring er tegnet hos QBE og det er QBE som bestemmer.

Der er ingen sammenhæng mellem det produkt FDM sælger og det produkt man som forsikrings-tager modtager. Det er i min optik falsk markedsføring og jeg føler mig i den grad ført bag lyset af FDM. FDM er forelagt min kritik på en objektiv og høflig måde, men FDM har valgt ikke at tage ansvar for deres markedsføring og vil ikke dække mine udgifter. FDM har heller ikke ændret noget på fdm.dk dd.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

FDM skal refundere mine udgifter til dækningsberettiget skade på udskiftning af defekt taktkæden på kr. 54.977,- plus renter for tiden der er gået og jeg vil fremover selv bestemme hvilket værksted / importørens værksted jeg vælger ved evt. fremtidige fejl, som FDM lover på fdm.dk som 'frit værkstedsvalg i EU'."

Selskabet har den 19/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"QBE fastholder dog samtidig vores tidligere afgørelse vedr. reparation af raslende/slidt knastkæde jf. betingelsernes afsnit 4 pkt. o;
'Enhver udgift relateret til støj og/eller vibration som følge af slidte dele, tilbageslag eller dårlig isolering, ligesom tætninger og pakninger ikke er dækket, bortset fra dem, der er nævnt i afsnit 2 ovenfor.'

Dette under henvisning til, at bilen på anmeldelsestidspunktet har kørt 134.891 km.

Vi henviste klager til [værksted1], da klagers fortrukne værksted, [værksted2] ikke ville samarbejde med QBE om et fornuftigt prisgrundlag - en henvisning der senere er kommet klager til gode i form af billigere reparationsomkostninger på den afviste skade."

Klageren har i kommentar af 24/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min påstand om berigtiget forventning om at skaden er dækningsberettiget af forsikringen.

QBE reparationsforsikring kan kun købes i Danmark gennem FDM, hvorfor det må formodes at QBE er fuldstændig bekendt med den markedsføring der foregår omkring deres forsikring på

Ankenævnet for Forsikring

3.

103154

FDM.dk. FDM markedsfører og sælger QBEs forsikring via deres hjemmeside. Der er ikke mindre end 20 sider omkring dækninger og fordele på fdm.dk.

Defekt taktkæde er direkte markedsført som en skade der dækkes, da det står ordret i materialet under 'Hvad dækkes af forsikringen'. Det er også blevet bekræftet af FDMs tekniske afdeling på mail af 13. januar 2025 at taktkæden er omfattet af forsikringen.

I samme svar fra FDMs tekniske afdeling (13. januar 2025), svares der yderligere at en reparation af taktkæde på kr. 55.000,- lyder rigtig dyrt, da der er afsat 9 timer til opgaven og FDM vil gerne gennemgå fakturaen for en vurdering af prisen. Jeg har indhentet tre uafhængige tilbud på udskiftning af taktkæde fra tre forskellige FDM fordelsværksteder, som ALLE oplyser en pris i omegnen af kr. 11.000 inklusiv 3 års garanti, alle oplyser en arbejdstid på ca. 9 timer, hvilket stemmer overens med svaret fra FDMs tekniske afdeling.

Jeg har også indhentet pris fra [værksted2], forhandleren af [bilmærke] i Danmark, som oplyser en pris på 35-40.000,- Dertil kan jeg forvente ca. 60% kulance fra [bilmærke], da motoren ikke har kørt mere end 130.000 km. Altså forventeligt mellem kr. 14-16.000,- som er i nogenlunde samme leje som de uafhængige værksteder. [værksted2] samstemmer også at reparationen vil tage lidt over 1 dag.

Jeg føler mig i den grad ført bag lyset af QBE ved at blive påtvunget et værksted som var 2½ uge om at udføre reparationen og samtidig fakturere kr. 55.000,- for en dækningsberettiget skade. Værkstedet har til sammenligning brugt 30 timer på opgaven.

Svaret fra QBE om at det er kommet mig til gode, at QBE har tvunget mig til at benytte et ikke autoriseret værksted er direkte usandt. Udover at prisen er op til 5 gange højere på QBEs værksted, er jeg samtidig blevet afskåret muligheden for at søge kulance da det er et ikke autoriseret værksted.

At der langt nede i QBEs betingelser står at mislyd ikke er dækket virker helt absurd, da der mig bekendt ikke findes mekaniske skader som ikke starter med en eller anden form for mislyd. QBE handler efter min overbevisning helt bevidst på den måde for at fraskrive sig enhver dækning af mekaniske dele. Hvilket slet ikke passer overens med den markedsføring der er omkring forsikringen."

Selskabet har i brev af 10/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Til klagers påstand om at FDM's markedsføringsmateriale skulle være misvisende i forhold til dækning af knastkæde, er det ikke lykkedes os at finde frem til sådant markedsføringsmateriale. Vi beder derfor klager om at fremsende dokumentation for hans påstand, hvis QBE skal revurdere vores afgørelse om afvisning af slidt knastkæde.

De nævnte påstande om billigere reparationsmuligheder ses ej heller dokumenteret af klager og kan derfor ikke kommenteres.

Klager påstår ligeledes at være gået glip af muligheden for kulance. Dette afvises dog af [værksted1], da bilen havde kørt over 100.000 km. og kan bekræftes af [værksted2]."

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

103154

Ankenævnet for Forsikring

5.

103154

Klageren har i brev1 af 20/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"QBE efterlyser i deres skrivelse af 10. april 2025, at det ikke er lykkedes QBE at finde misvisende forhold omkring markedsføringsmateriale for dækning af fejl på knastkæde. Jeg fastholder min påstand om at jeg har berigtiget forventning om at defekt taktkæde er dækket af forsikringen.

På fdm.dk markedsføres forsikringen således:

<https://fdm.dk/vi-tilbyder/forsikring/bilreparation/dækning>

'Hvad dækker forsikringen?

...

Kæder/remme: Ødelagt tandrem eller taktkæde. Disse er dækket ved et pludseligt og uforudsigeligt nedbrud.'

...

Jeg henviser til desuden følgende dokumenter, hvor FDM bekræfter at taktkæden er dækket af forsikringen:

- Dokument fra FDM 'Svar fra FDM tekniske afdeling 13 jan 2025'
- **NYT dokument:** Reklamevideo på FDM.dk om netop reparationsforsikringen (Filmen er efter mit køb af forsikringen blevet fjernet fra hjemmesiden) Filmen oplyser igen at man ved køb af forsikringen undgår uforudsete udgifter til reparation og at man er sikret efter udløb af fabriksgarantien, en defekt taktkæde hører under denne kategori.
- Dokumentet 'FDMs hjemmeside vedr. markedsføring af reparationsforsikring'

På følgende link kan der ligeledes læses om FDMs markedsføring af reparationsforsikringen, jeg påstår fortsat at der ikke kan være nogen tvivl om at skaden er dækningsberettiget:

<https://fdm.dk/vi-tilbyder/forsikring/bilreparation>

'Hvad dækker forsikringen?

FDM Reparationsforsikring har en rigtig god dækning. Forsikringen dækker dog ikke almindelige serviceeftersyn eller dele, som løbende skiftes i forbindelse med almindelig slid. Vi giver dig her en liste over nogle af de mest gængse fejl og nedbrud, som FDM Reparationsforsikring henholdsvis dækker og ikke dækker. '

...

Under 'Se dækning', fremgår netop taktkæden som en del der dækkes. Taktkæden er ikke en del der hverken kontrolleres eller løbende skal udskiftes.

...

Og der er meget mere markedsføring at hente på:

<https://fdm.dk/vi-tilbyder/forsikring/bilreparation>

Jeg fastholder derfor min påstand om berigtiget forventning om at skaden på min taktkæde er dækningsberettiget og at QBE bør være bekendt med den markedsføring der foregår omkring deres forsikring på FDM.dk. Forsikring kan som tidligere nævnt kun købes i Danmark gennem FDM."

Klageren har i brev2 af 20/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"QBE efterlyser i deres skrivelse af 10. april 2025, at der mangler dokumentation for at udskiftning

af taktkæden er langt over markedsprisen.

Udpluk fra dokumentet 'Svar fra FDMs tekniske afdeling' af 13. januar 2025:

'Prisen synes jeg dog lyder rigtig dyr, og kan se i mit system der er givet ca. 9 timer til at udskifte denne. Når i skriver det vil koste jer 50.000 + har jeg svært ved at se hvor alle disse udgifter skulle stamme fra. Jeg siger ikke det er forkert, da jeg aldrig har haft en sag med en bil som denne hvor taktkæden skal udskiftes, men vil dog anbefale jer at bede om et tilbud på reparationen og sende ind til os, så vi kan vurdere på prisen.

Jeg vil ydermere anbefale jer at forhøre jer om der ikke er kulance på reparationen, da bilen ikke har kørt mere og kun er 6 år.'

Jeg henviser til hele mailen, hvor FDM ligeledes bekræfter at taktkæden er dækket af forsikringen:

- Dokument fra FDM 'Svar fra FDM tekniske afdeling 13 jan 2025'

Jeg har tidligere indhentet tre uafhængige tilbud på udskiftning af taktkæde fra tre forskellige FDM

fordelsværksteder, som ALLE oplyser en pris i omegnen af kr. 11.000 inklusiv 3 års garanti, alle oplyser en arbejdstid på ca. 9 timer, hvilket stemmer overens med svaret fra FDMs tekniske afdeling.

Nu har jeg på ny indhentet tilbud (16 tilbud) på udskiftning af taktkæde, nu med originale JLR reservedele fra uafhængige værksteder.

Igen bekræftes en arbejdstid på 9 timer og et prisleje omkring de kr. 22.000,-

Det har altså på ingen måde kommet mig til gode, at QBE har tvunget mig til at benytte et ikke autoriseret værksted som var 60% dyrere end øvrige uafhængige værksteder. (kr. 55.000,- versus kr. 22.000,-).

Med hensyn til kulancedækning, har jeg oplyst at jeg er blevet afskåret muligheden for at søge kulance hos [værksted2], men da bilen aldrig har været forbi [værksted2] med defekt taktkæde har det ikke været en mulighed for mig at søge kulance hos [værksted2]. Det er [værksted2] selv som foreslår at jeg søger kulance.

Den oplyste reparationspris af [værksted2] er oplyst mig telefonisk, da [værksted2] ikke har haft mulighed for at få bilen til kontrol af skaden (Det fremgår af 'Historik over sagsforløb' 25-31 oktober 2024).

Tilbud nr. 1 og 2 ud af 16 indhentede tilbud på udskiftning af taktkæde med originale dele, alle stort set identiske fra kr. 22-25.000,- og alle med FDM kvalitetslogo:

..."

Klageren har i kommentar1 af 20/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har lagt to dokumenter op vedr. FDMs markedsføring af forsikringen som igen bekræfter at reparation af taktkæder er omfattet af forsikringen. Det ene dokument er bevis for den markedsføring som FDM udøver på deres hjemmeside og det andet er en reklamefilm omhandlende reparationsforsikringen, som igen bekræfter at reparation af taktkæder er omfattet af forsikringen. Reklamefilmen er blevet fjernet fra hjemmesiden efter mit køb af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

103154

Så har jeg uploadet 16 tilbud på udskiftning af taktkæde fra uafhængige værksteder, alle i prisleje kr. 22-25.000,- som bevis for at det på ingen måde har været en fordel at QBE har påtvunget mig deres værksted.

Jeg fastholder stadig at min skade er 100% dækningsberettiget."

Klageren har indgivet kommentarer af 20/4 2025 og 29/4 2025, der ikke gengives. Selskabet har i brev af 9/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til det indsendte markedsføringsmateriale, så er det ikke vores opfattelse, at det fremsendte materiale er misvisende.

Forsikringen omfatter kæde/remme, men som det står anført, så dækkes skaden i tilfælde af et pludseligt og uforudsigeligt nedbrud.

"Hvad dækker forsikringen?

...

Kæder/remme: Ødelagt tandrem eller taktkæde. Disse er dækket ved et pludseligt og uforudsigeligt nedbrud.'

Dette er dog ikke tilfældet i klagers sag. Her er der tale om en kæde som larmer fordi den er blevet slap. Dette anses ikke for værende et pludseligt nedbrud, og derfor fastholder selskabet forsat vores afvisning."

Klageren har i brev af 18/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Der bør i denne sag holdes fokus på den oprindelige sag som er anket, nemlig udskiftning af defekt taktkæde.

Dokumenteret faktatjek:

- QBE afviser at dække taktkæde grundet slitage. Taktkæden er IKKE en sliddel og bliver IKKE regelmæssigt udskiftet og bliver IKKE kontrolleret ved service. Det er der forventes at holde bilens levetid. Reference:
 - o Dokument, 'Svar fra FDM tekniske afdeling 13 jan 2025'
 - o <https://fdm.dk/alt-om-biler/bilen-hverdagen/teknik/bilmotor-med-taktkæde>
 - o I QBEs egne betingelser pkt. 4, under ting som forsikringen ikke dækker: *Serviceeftersyn og de dele der skal udskiftes ved den planmæssige servicering af bilen.*
 - o QBE har forsikret bilen op til 8 år/200.000 km – min bil havde nedbrud af taktkæde ved 130.000 km
- QBE påstår at det ikke er et pludseligt nedbrud:
 - o Værkstedet som QBE har henvist til [værksted1], oplyste at jeg ikke må køre videre i bilen, da det ellers kan ske motorhavari
 - o FDM oplyser ligeledes at jeg ikke må køre videre af samme årsag. Svar fra FDM tekniske afdeling 13 jan 2025

Ankenævnet for Forsikring

8.

103154

o Det må betegnes som et pludseligt nedbrud, da der ingen forvarsel var fra hverken bil eller værkstedet som planmæssigt har serviceeret bilen

Jeg fastholder fortsat min påstand om berigtiget forventning om at skaden på min taktkæde bliver dækket af forsikringen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 9/9 2024 fremgår bl.a.:

"Du skal indlevere bilen på værkstedet da det er dem der skal anmelde skaden med et tilbud på rep omkostninger."

Af klagerens mail af 31/10 2024 til værksted1 fremgår bl.a.:

"Som aftalt får du her en opsummering af, hvad vi har aftalt vedr. udbedring af min bil i uge 45...

...

3. Udskiftning af taktkæde inklusiv diverse reservedele som du har nævnt at der er behov for at skifte samtidig. Afregningen på dette sker mellem dig og mig på en særskilt faktura, da jeg agter at tage sagen videre til FDM forsikring samt Ankenævn, advokat mv. hvis det skulle blive nødvendigt - jeg har derfor behov for en særskilt faktura som KUN omfatter denne reparation. FDM forsikring har dog tilkendegivet telefonisk at sagen ikke er lukket hos dem. Jeg lytter til din og FDMs anbefaling om at få udbedret denne mekaniske fejl hurtigst muligt af frygt for snarligt motorhavari og yderligere omkostninger til reparationer."

Af faktura af 19/11 2024 fra værksted1 fremgår bl.a.:

"Lyd fra motor undersøgt.
Kontrol af taktkæder.
Kæder er slidt. Skal skiftes.
Komplet udskiftning af kædeopstilling

...

Total 54.977,01"

Af klagerens besked af 10/1 2025 til FDM fremgår bl.a.:

"I forbindelse med service på min bil opdagede mekanikeren af 'knastkæden' var defekt, da den åbenbart var blevet for lang. Vi havde ikke selv lagt mærke til det, udover at den var lidt ustabil i tomgang.

Vi vil gerne helt forstå alvoren af denne defekt og har derfor brug for FDMs professionelle rådgivning, da prisen på reparationen er temmelig stor (+50.000,-) og kom helt uventet for os.

Bilen er en diesel, 6 år gammel og har kørt ca. 130.000km, alle service er overholdt hos autoriseret forhandleren. Den er udenfor fabriksgaranti.

1. Kan vi blot køre videre med dette da bilen ellers kører som den skal?

2. Er dette en normal sliddel der bliver kontrolleret ved service og skal udskiftes med faste mellemrum, eller er det en del der skal fungere i bilens levetid (forventet 300.000km)?
3. Kunne vi selv have forebygget denne fejl?
4. Ville det i givet fald være blevet dækket, hvis bilen fortsat havde været under fabriksgaranti?
5. Kan man evt. tegne en forsikring mod dette, fx FDMs reparationsforsikring?
6. Har I andre gode råd vi kan bruge"

Af mail af 13/1 2025 fra FDM til klageren fremgår bl.a.:

"En taktkæde er en kæde der som ordet fortæller takter motoren. Selve motoren er bygget op med en top og en bund, også kaldet motorblokken op topstykket. I motorblokken sidder der nogle stempler og kører op og ned, og i topstykket sidder der nogle ventiler der åbner og lukker. Taktkædens opgave er at åbne og lukke ventilerne præcis i det rigtige tidspunkt som stemplerne kører op og ned, for at give motoren den korrekte forbrænding, og udstødning (lede forbrændingen ud af motoren igen) Hvis denne taktkæde bliver for lang vil der kunne ske stor skade i motoren, da ventilerne kan være åbne når stemplerne kommer med stor fart op og rammer dem, da taktkæden jo ikke længere takter motorens top og bund. Derfor er det vigtigt at denne taktkæde bliver udskiftet, så den igen takter motoren hvis den er blevet for lang.

Prisen synes jeg dog lyder rigtig dyr, og kan se i mit system der er givet ca. 9 timer til at udskifte denne. Når i skriver det vil koste jer 50.000 + har jeg svært ved at se hvor alle disse udgifter skulle stamme fra. Jeg siger ikke det er forkert, da jeg aldrig har haft en sag med en bil som denne hvor taktkæden skal udskiftes, men vil dog anbefale jer at bede om et tilbud på reparationen og sende ind til os, så vi kan vurdere på prisen.

Jeg vil ydermere anbefale jer at forhøre jer om der ikke er kulance på reparationen, da bilen ikke har kørt mere og kun er 6 år. Kulance er en ydelse, som en leverandør og/eller forhandler kan vælge at tilbyde loyale kunder, ud over de forpligtelser som er angivet i købeloven. Valg af kulance og dens størrelse, vil afhænge af faktorer som uregelmæssigheder i produktionen, bilens alder, antal kørte kilometer, samt om bilen har overholdt alle sine anbefalede serviceeftersyn på autoriseret værksted i Danmark.

1. Nej det vil jeg bestemt ikke anbefale jer, da det vil kunne ødelægge motoren, hvis der kommer kontakt med stempler og ventiler.
2. Det er som sådan en sliddel, men ikke en sliddel der normalt kontrolleres til service, da den i princippet er vedligeholdelsesfri. Der er ikke sat noget skifteinterval på denne kæde. Man kan ikke sige den SKAL kunne holde i bilens levetid, men skal udskiftes hvis der kommer fejl på denne eller dens komponenter.
3. Nej der er ikke noget i har kunne gøre anderledes end det i allerede har gjort. Her mener jeg i har holdt jeres service.
4. Ja det ville være dækket af fabriksgarantien.
5. Som udgangspunkt ville en defekt taktkæde være dækket af vores reparationsforsikring ja.

Ankenævnet for Forsikring

10.

103154

6. Ja igen forhør jer om kulance hos forhandleren, og bed denne kontakte importør også for at høre om dette."

Af mail af 4/2 2025 fra FDM til klageren fremgår bl.a.:

"Sagen har endnu engang været løftet internt i FDM og jeg videreformidler her FDMs feedback på den lange og ærgerlige sag. Vi er kede af, hvis vi i forløbet, har været medvirkende til at give dig falske forhåbninger ved at gå ind i sagen og snakke med dig, de gange du har kontaktet os, uden egentligt at kunne hjælpe dig. Da det nu engang er QBE, der er forsikringsselskabet, er det dem, der behandler anmeldte skader og træffer afgørelserne. Men vi har naturligvis lyttet godt efter og har noteret os at, der er steder, hvor der er plads til opfølgning og optimering af processer, så vi forhåbentlig kan mindske lignende misforståelser fremadrettet. Så tak for at dele dine erfaringer med os.

Vi er kede af at erfare, at du er utilfreds med FDMs Reparationsforsikring. Vi kan som forsikringsformidler ikke omgøre afgørelser, som forsikringsselskabet QBE træffer. Som forsikringsformidler kan FDM ikke træffe afgørelser. Vi gør opmærksom på, at FDM er forsikringsformidler af Reparationsforsikringen i samarbejde med WIA og QBE, som er henholdsvis administrator og forsikringsselskab. Vi har været i dialog med vores samarbejdspartnere omkring din sag, og er blevet oplyst, at QBE sender et svar til dig hurtigst muligt. Da det er QBE som er forsikringsselskabet, er det dem, som behandler anmeldte skader og træffer afgørelsen. Har du spørgsmål eller er du ikke enig i afgørelsen som QBE sender, skal du i henhold til forsikringsvilkårene pkt. 9 Klager kontakte WIA, som er klageansvarlige. Det sikrer dig, at du får den rette sagsbehandling."

Af selskabets mail af 4/2 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vedrørende din korrespondance har vi nedenfor opsummeret tidslinjen for sagens forløb samt vores endelige beslutning.

Tidslinje:

- Der blev afholdt en indledende samtale med QBE's skadesafdeling, hvor du accepterede at få din bil inspiceret hos den autoriserede [bilmærke]-reparatør, som QBE anbefalede ([værksted1]).
- **5. september 2024** – [værksted1] identificerede en støj fra motoren. De havde rådført sig med [bilmærke] i [udland], som foreslog, at problemet kunne skyldes en defekt taktkæde, der skulle udskiftes på grund af slid.
- **24. oktober 2024** – Du havde en samtale med [skadebehandler] fra QBE, hvor han informerede dig om, at en slidt taktkæde ikke ville være dækket, da udstrækningen skyldtes almindeligt slid. På dette tidspunkt var taktkæden endnu ikke blevet udskiftet.
- **4. november 2024** – [værksted1] udskiftede taktkæden og indsendte en skadesanmeldelse til QBE den 16. december.
- **16. december 2024** – QBE anmodede [værksted1] om en afklaring på, om kæden var knækket eller raslede.
- **19. december 2024** – [værksted1] svarede, at både kædens føringer og selve kæden var slidte.
- **6. januar 2025** – Skadesanmeldelsen blev officielt afvist af QBE.

I henhold til forsikringsvilkårene er en raslende taktkæde ikke dækket af garantien i henhold til følgende undtagelse (**punkt 4o**):

- 'Enhver udgift relateret til støj og/eller vibration som følge af slidte dele, tilbageslag eller dårlig isolering, ligesom tætninger og pakninger ikke er dækket, bortset fra dem, der er nævnt i afsnit 2 ovenfor.'

Vores beslutning om ikke at dække en raslende taktkæde har været tydelig fra starten, og vi kan nemt redegøre for denne afgørelse i tilfælde af yderligere eskalering."

Af klagerens udaterede dokument fremgår bl.a.:

"Opsummering af sagsforløb

...

5. april 2024, køb af forsikring

- FDM Reparationsforsikring (Herefter FDM) købes på FDM.dk, Kr. 13.595, -, Bilen er 5 år 10 mdr. Km stand ca. 122.000 og dermed inden for forsikringskravet som er 8 år / 200.000 km.

...

5. september 2024, ny fejl opstår

- I mellemtiden er en gul motor lampe tændt og [værksted1] besøges og sætter sin tester på. Mekanikeren og bilen er online med [bilmærke] i [udland] og de konstaterer, at taktkæden er defekt og er årsagen til den gule lampe. Kæden og de tilhørende mekaniske dele skal udskiftes hurtigst muligt for at undgå havari.
- Samtidig finder værkstedet fejl på EGR-ventilen som også skal skiftes.
- [værksted1] bliver bedt om at anmelde skaderne til FDM.
- Jeg sender en mail til FDM herom (vedhæftet).
- [værksted1] bestiller de nødvendige reservedele hjem og vil vende tilbage når de ankommer, så vi kan aftale tid til reparation. Værkstedet oplyser at jeg må køre meget begrænset og forsigtigt i bilen, da det er en alvorlig fejl som let kan ende i motorhavari.

9. september 2024, QBE skriver

- Modtager mail fra ... QBE Værkstedsbesøg med teksten (Vedhæftet): 'Du skal indlevere bilen på værkstedet da det er dem der skal anmelde skaden med et tilbud på rep omkostninger.' Bilen har på daværende tidspunkt allerede været på godkendt værksted (5. sept.), som har konstateret fejlen.

21. september 2024, reparation afvises 2. gang

- [værksted1] ringer til mig og siger at de har dårligt nyt, da FDM-forsikring har oplyst at FDM ikke vil dække nogen af ovenstående fejl, hverken SIM-kort læser, defekt taktkæde eller EGR-ventilen. [værksted1] vil derimod gerne lave det hele, mod betaling fra mig.
- Oplyst pris for defekt taktkæde alene er ca. kr. 56.000,- inkl. moms, SIM-kort læser og EGR-ventil spurgte jeg ikke til, dertil kommer udgifter til service som jeg selv afholder. Jeg overvejede på daværende tidspunkt om bilen overhovedet skulle repareres, da den samlede regning alt inklusiv hurtigt kunne blive på kr. 100.000,- Dertil har jeg betalt kr. 13.600,- for FDM-forsikring som så også er gået tabt.

17. oktober 2024, QBE ringer

- Jeg bliver ringet op af ... QBE ...
- Jeg fortæller ham at det kan jeg ikke forstå, da den udvidede FDM-garanti dækker enhver mekanisk og elektrisk fejl på biler i op til 8 år/200.000 km og da jeg som ejer gerne ville føle mig tryk efter udløb af fabriksgaranti, var det lige til højrebænet at købe FDM reparations-

forsikring. Og da motoren er en samlet enhed med mange små og store mekaniske dele, så vil alle dele i motoren jo i givet fald være sliddele før eller siden, fx stempler, lejer, ventiler osv. Der er også lys i motorlampen, som siger 'Kør på værksted'. Der er hverken kontrol ved service eller fast udskiftningsinterval på taktkæden, så det er en del som må forventes af holde hele bilens levetid - modsat en tandrem som der er udskiftningsinterval på – Ingen vedligeholdelse er en af hovedårsagerne til at producenterne vælger taktkæde for drivrem, har jeg læst på FDM.dk. Forsikringen har en begrænsning på 200.000 km, hvorfor det må formodes at taktkæden som minimum kan holde de 200.000 km som garantien gælder. Min bil har da kørt 133.000 km. ...

...

25-31. oktober 2024, alternative priser undersøges

- Jeg undersøger i mellemtiden prisniveauet på udskiftning af taktkæde hos andre mekanikere:
 - o [værksted2] oplyser per telefon en pris på kr. 35-40.000 inkl. moms. Der er 2 års [bilmærke] garanti på reparationen som også dækker evt. følgeskader.
 - o FDM fordelspartnere vil udføre arbejdet for kr. 11.000,- med uoriginale reservedele og kr. 22-27.000,- med originale reservedele, inkl. 3 års garanti, som jeg ikke ved hvad omfatter.

...

31. oktober 2024, booking af værkstedstid

- Af respekt for at [værksted1] ikke skal holdes som gidsel, som har indkøbt reservedele for mange tusinde kroner og på baggrund af advarsel om brug af bilen fra [værksted1] samt læste FDM-artikler om taktkæder, tør jeg ikke længere køre i min bil med tændte advarselslamper. Jeg aftaler derfor tid til udbedring hos [værksted1] til den 5. november.
- Beskrivelse af aftalt arbejde der skal udføres på min bil, fremsendes på mail til [værksted1] med kopi til FDM (Vedhæftet).

05. november 2024, biles køres på værksted[1]

...

19. november 2024, Bilen klarmeldes og afhentes på værkstedet

- Værkstedet ringer at bilen er repareret og kan afhentes efter 2½ uge. Jeg konstaterer ved ankomst at navigationen stadig ikke virker, værkstedet siger de ikke kan finde ud af det!
- Efter 50 km kørsel tænder motorlampen igen.
- Der er stadig lugtgener fra A/C eller udstødning i kabinen. Værkstedet siger de ikke kan finde utætheder i udstødningen, så det må være 'noget andet'...?
- Der er lavet fuld service.
- Taktkæden er skiftet.

...

16. december 2024, [værksted1] ringer og beder om betaling

- [værksted1] ringer og beder om betaling for faktura på udskiftning af taktkæde og oplyser at faktura for rensning af EGR-ventil og udskiftning af SIM-kort læser fejlagtigt er fremsendt og den kan jeg se bort fra da de begge er godkendt af forsikringen og ingen af fejlene er løst.
- Vi er uenige om nævnte betaling og jeg beder igen om dokumentation for forsikringsanmeldelsen, hvilket stadig ikke kan fremvises og af den grund vil jeg ikke betale, da jeg i givet fald står helt uden sag over for FDM.

...

13. januar 2025, Svar fra FDM rådgivning og mail til FDM, værkstedet kontaktes

- FDM tekniske rådgivning bekræfter alle mine antagelser omkring alvoren af defekt taktkæde, svar vedhæftet.
- FDM kontaktes med krav om godtgørelse for udgifter til reparation af min bil, knap kr. 55.000"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Policens dækningsomfang

2.1 FDM Reparationsforsikring dækker:

a. Alle *bilens* mekaniske og elektriske komponenter, og software hvis en dækningsberettiget skade, afleder nødvendighed for opdatering af software.

...

4. Undtagelser til policens dækningsomfang

l. Enhver reparation af *bilen* som følge af normal slitage, korrosion, rust eller anden form for gradvist tab eller forringelse af funktioner.

...

o. Eventuelle udgifter i forbindelse med støj og/eller vibration som følge af nedslidte dele, slør eller dårlig isolering, er ikke dækket. Det samme gælder for tætninger og pakninger, bortset fra dem, der er anført i punkt 2 ovenfor.

11. I tilfælde af skade

11.1 Hvad gør du i tilfælde af skade?

Bilen skal for *din* egen regning bringes til et *kvalificeret værksted*. Har du brug for hjælp til at få anvist et værksted, kan du kontakte kundeservice på tlf. ...

...

Kvalificeret værksted

Et værksted, der af forsikringsgiver er blevet godkendt til at udføre reparationsarbejde på bilen, og som har de nødvendige kvalifikationer og det nødvendige udstyr til at udføre service- og reparationsarbejde på bilen i overensstemmelse med de regler og forskrifter, der er fastsat af bilproducenten.

...

Forsikringsgiver

Skal forstås som QBE Danmark ... der er en filial af QBE Europe SA/NV...

Forsikringsformidler

Forsikringspolice administreres af ... (WIA) ... som forsikringsformidler på vegne af forsikringsgiveren.

Forsikringspolice markedsføres, distribueres og præmieopkræves af FDM f.m.b.a. som forsikringsformidler på vegne af forsikringsgiveren.

...

Mekanisk og/eller elektrisk fejl

Skal forstås som en fejl i en dækket del, der medfører, at den pågældende del pludseligt og uforudset ophører med at fungere, og som nødvendiggør reparationsarbejde eller udskiftning, inden normal drift kan genoptages.

...

Normal slitage

Skal forstås som en gradvis nedsættelse af funktionen for enhver dækket del under behørig hensyntagen til den pågældende bils alder og kilometerstand."

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

103154

Nævnets sekretariat har gennemset klagerens fremlagte video.

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet reparationsforsikring hos selskabet med FDM som forsikringsformidler. Den 5/9 2024 konstaterede klageren, at taktkæden var defekt. Selskabet afviste dækning. Klageren fik den 5/11 2024 udskiftet taktkæden hos værksted1, der anmeldte skaden den 16/12 2024. Klageren ønsker dækning af udskiftning af defekt taktkæde på 54.977 kr. Klageren ønsker desuden nævnets stillingtagen til, at han "vil fremover selv bestemme hvilket værksted/importørens værksted jeg vælger ved evt. fremtidige fejl, som FDM lover på fdm.dk som 'frit værkstedsvalg i EU'".

Klageren har anført, at taktkæden ikke er en sliddel, at den ikke bliver regelmæssigt udskiftet, og at den ikke bliver kontrolleret ved service. Taktkæden forventes at holde bilens levetid. Klageren har anført, at bilen havde nedbrud af taktkæde ved 130.000 km, og at selskabet har forsikret bilen op til 8 år/200.000 km. Klageren har anført, at der ingen forvarsel var fra hverken bil eller værkstedet, som planmæssigt har serviceret bilen. Klageren har anført, at værksted1 oplyste, at han ikke måtte køre videre i bilen, da der kunne ske motorhavari, og at FDM oplyste det samme. Klageren har anført, at han har fremlagt 16 tilbud på udskiftning af taktkæde fra uafhængige værksteder i prislejet 22-25.000 kr. som bevis for, at det på ingen måde har været en fordel, at selskabet påtvang ham at bruge værksted1. Klageren har anført, at FDMs hjemmeside og deres reklamefilm bekræfter, at reparation af taktkæder er omfattet af forsikringen. Klageren har anført, at han ikke kunne søge om kulancedækning, fordi selskabet har valgt et ikke autoriseret værksted.

Selskabet har anført, at det henviste til værksted1, da klagerens foretrukne værksted2 ikke ville samarbejde om et fornuftigt prisgrundlag. Selskabet har anført, at denne henvisning senere er kommet klageren til gode i form af billigere reparationsomkostninger på den afviste skade (taktkæden). Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker udgifter relateret til støj som følge af slidte dele. Selskabet har anført, at skaden på taktkæden ikke skyldes et pludseligt og uforudsigeligt nedbrud. Selskabet har anført, at bilen på anmeldelsestidspunktet havde kørt

Ankenævnet for Forsikring

16.

103154

134.891 km. Selskabet har anført, at klagerens bilmærke-/producent og værksted2 har afvist, at klageren kunne have opnået kulance på værksted2, da bilen havde kørt over 100.000 km.

Det fremgår af selskabets mail af 9/9 2024 til klageren, at "Du skal indlevere bilen på værkstedet da det er dem der skal anmelde skaden med et tilbud på rep omkostninger".

Det fremgår af klagerens mail af 31/10 2025 til værksted1, at "Som aftalt får du her en opsummering af, hvad vi har aftalt vedr. udbedring af min bil ... 3. Udskiftning af taktkæde inklusiv diverse reservedele som du har nævnt at der er behov for at skifte samtidig. Afregningen på dette sker mellem dig og mig på en særskilt faktura, da jeg agter at tage sagen videre til FDM forsikring samt Ankenævn, advokat mv. hvis det skulle blive nødvendigt - jeg har derfor behov for en særskilt faktura som KUN omfatter denne reparation".

Det fremgår af faktura af 19/11 2024 fra værksted1, at "Lyd fra motor undersøgt. Kontrol af taktkæder. Kæder er slidt. Skal skiftes. Komplet udskiftning af kædeopstilling ... Total 54.977,01".

Det fremgår af mail af 13/1 2025 fra FDM til klageren, at "Prisen synes jeg dog lyder rigtig dyr, og kan se i mit system der er givet ca. 9 timer til at udskifte denne. Når i skriver det vil koste jer 50.000 + har jeg svært ved at se hvor alle disse udgifter skulle stamme fra. Jeg siger ikke det er forkert, da jeg aldrig har haft en sag med en bil som denne hvor taktkæden skal udskiftes ... Det er som sådan en sliddel, men ikke en sliddel der normalt kontrolleres til service, da den i princippet er vedligeholdelsesfri. Der er ikke sat noget skifteinterval på denne kæde. Man kan ikke sige den SKAL kunne holde i bilens levetid, men skal udskiftes hvis der kommer fejl på den eller dens komponenter ... Som udgangspunkt ville en defekt taktkæde være dækket af vores reparationsforsikring ja".

Det fremgår af selskabets mail af 4/2 2025 til klageren, at "Der blev afholdt en indledende samtale med QBE's skadesafdeling, hvor du accepterede at få din bil inspiceret hos den autorisere-

Ankenævnet for Forsikring

17.

103154

de [bilmærke]-reparatør, som QBE anbefalede ([værksted1]). **5. september 2024** – [Værksted1] identificerede en støj fra motoren. De havde rådført sig med [bilmærke] i [udland], som foreslog, at problemet kunne skyldes en defekt taktkæde, der skulle udskiftes på grund af slid. **24. oktober 2024** – Du havde en samtale med [skadebehandler] fra QBE, hvor han informerede dig om, at en slidt taktkæde ikke ville være dækket, da udstrækningen skyldtes almindeligt slid. På dette tidspunkt var taktkæden endnu ikke blevet udskiftet. **4. november 2024** – [Værksted1] udskiftede taktkæden og indsendte en skadesanmeldelse til QBE den 16. december. **16. december 2024** – QBE anmodede [værksted1] om en afklaring på, om kæden var knækket eller raslede. **19. december 2024** – [Værksted1] svarede, at både kædens føringer og selve kæden var slidte. **6. januar 2025** – Skadesanmeldelsen blev officielt afvist af QBE".

Det fremgår af klagerens opsummering af sagsforløb (udateret), at den 5/4 2024 "FDM Reparationsforsikring ... købes på FDM.dk, Kr. 13.595, -, Bilen er 5 år 10 mdr. Km stand ca. 122.000 og dermed inden for forsikringskravet som er 8 år / 200.000 km ... **5. september 2024**, ny fejl opstår • I mellemtiden er en gul motor lampe tændt og [værksted1] besøges og sætter sin tester på. Mekanikeren og bilen er online med [bilmærke] i [udland] og de konstaterer, at taktkæden er defekt og er årsagen til den gule lampe. Kæden og de tilhørende mekaniske dele skal udskiftes hurtigst muligt for at undgå havari ... **21. september 2024, reparation afvises 2. gang** • [værksted1] ringer til mig og siger at de har dårligt nyt, da FDM-forsikring har oplyst at FDM ikke vil dække ... **17. oktober 2024, QBE ringer** ... det kan jeg ikke forstå, da den udvidede FDM-garanti dækker enhver mekanisk og elektrisk fejl på biler i op til 8 år/200.000 km og da jeg som ejer gerne ville føle mig tryk efter udløb af fabriksgaranti, var det lige til højrebenet at købe FDM reparationsforsikring. Og da motoren er en samlet enhed med mange små og store mekaniske dele, så vil alle dele i motoren jo i givet fald være sliddele før eller siden, fx stempler, lejer, ventiler osv. Der er også lys i motorlampen, som siger 'Kør på værksted'. Der er hverken kontrol ved service eller fast udskiftningsinterval på taktkæden, så det er en del som må forventes af holde hele bilens levetid - modsat en tandrem som der er udskiftningsinterval på – Ingen vedligeholdelse er en af hovedårsagerne til at producenterne vælger taktkæde for drivrem, har jeg læst på FDM.dk. Forsikringen har en begrænsning på 200.000 km, hvorfor det må formodes at

taktkæden som minimum kan holde de 200.000 km som garantien gælder. Min bil har da kørt 133.000 km ... **31. oktober 2024, booking af værkstedstid** • Af respekt for at [værksted1] ikke skal holdes som gidsel, som har indkøbt reservedele for mange tusinde kroner og på baggrund af advarsel om brug af bilen fra [værksted1] samt læste FDM-artikler om taktkæder, tør jeg ikke længere køre i min bil med tændte advarselslamper. Jeg aftaler derfor tid til udbedring hos [værksted1] til den 5. november ... **19. november 2024, Bilen klarmeldes og afhentes på værkstedet** ... **16. december 2024, [værksted1] ringer og beder om betaling** • [værksted1] ringer og beder om betaling for faktura på udskiftning af taktkæde og oplyser at faktura for rensning af EGR-ventil og udskiftning af SIM-kort læser fejlagtigt er fremsendt og den kan jeg se bort fra da de begge er godkendt af forsikringen og ingen af fejlene er løst".

Det fremgår af FDM's hjemmeside, at forsikringen dækker "Kæder/remme: Ødelagt tandrem eller taktkæde. Disse er dækket ved et pludseligt og uforudsigeligt nedbrud". Det fremgår videre, at "En taktkæde forventes at kunne holde hele bilens levetid og er som udgangspunkt vedligeholdelsesfri ... Det er dog kendt, at en taktkæde kan blive slidt og i så fald må udskiftes".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker "Enhver reparation af bilen som følge af normal slitage, korrosion, rust eller anden form for gradvist tab eller forringelse af funktioner ... Eventuelle udgifter i forbindelse med støj og/eller vibration som følge af nedslidte dele, slør eller dårlig isolering ... **Mekanisk og/eller elektrisk fejl** Skal forstås som en fejl i en dækket del, der medfører, at den pågældende del pludseligt og uforudset ophører med at fungere, og som nødvendiggør reparationsarbejde eller udskiftning, inden normal drift kan genoptages ... **Normal slitage** Skal forstås som en gradvis nedsættelse af funktionen for enhver dækket del under behørig hensyntagen til den pågældende bils alder og kilometerstand". Det fremgår videre, at i tilfælde af skade skal bilen "for din egen regning bringes til et kvalificeret værksted. Har du brug for hjælp til at få anvist et værksted, kan du kontakte kundeservice på tlf."

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

19.

103154

Efter en gennemgang sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning af udskiftning af bilens taktkæde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at skaden på taktkæden skyldes et pludseligt og uforudsigeligt nedbrud.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af værkstedets faktura af 19/11 2024, at taktkæden skulle udskiftes, fordi kæderne var slidte.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker reparation af bilen som følge af normal slitage eller udgifter i forbindelse med støj og/eller vibration som følge af nedslidte dele.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at selskabet den 21/9 2024 og igen den 24/10 2024 afviste dækning af udskiftning af taktkæden, da en skadebehandler fra selskabet mundtligt informerede klageren om, at en slidt taktkæde ikke ville være dækket, da udstrækningen skyldtes almindeligt slid, og at klageren den 31/10 2024 aftalte med værksted1, at taktkæden skulle udskiftes, og at han skulle have en særskilt faktura, fordi han agtede "at tage sagen videre til FDM forsikring". Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at FDM på selskabets vegne har givet tilsagn om, at udskiftningen af taktkæden er omfattet af forsikringsdækningen.

Nævnet finder, at selskabet ikke kan anses for at have krævet – på et tidspunkt, hvor selskabet havde afvist dækning – at klageren skulle anvende værksted1 til denne reparation. Nævnet finder derfor, at der ikke er grundlag for at selskabet ifalder erstatningsansvar for klagerens eventuelle tab som følge af, at reparationen blev udført af værksted1 og ikke værksted2, som ifølge klageren ville have været billigere.

Hvad angår "frit værkstedsvalg", bemærker nævnet, at det havde været ønskeligt, at selskabet på FDMs hjemmeside havde præciseret, hvordan "frit værkstedsvalg" skal forstås. Efter næv-

Ankenævnet for Forsikring

20.

103154

nets opfattelse må et selskab have mulighed for at afvise en forsikringstagers valg af værksted til udførelse af forsikringsdækkede skader, når værkstedet – ifølge selskabet – "ikke ville samarbejde om et fornuftigt prisgrundlag", hvilken begrundelse nævnet ikke har grundlag for at tilsidesætte. Nævnet bemærker endvidere, at selskabet ses at have anerkendt dækning af defekt navigation og defekt EGR-ventil, og at disse reparationer kan udføres hos klagerens foretrukne reparatør. Nævnet bemærker også, at der i den konkrete sag er tale om et eksklusivt bilmærke med et begrænset antal reparatører i Danmark.

Hvad angår klagerens ønske om nævnets stillingtagen til klagerens mulighed for frit værkstedsvalg i forbindelse med eventuelle fremtidige skader, finder nævnet, at denne del af klagen ikke angår et konkret økonomiske mellemværende, hvorfor nævnet afviser at behandle denne del af klagen, jf. § 4, stk. 3, nr. 2, i nævnets vedtægter.

Nævnet bemærker videre, at håndhævelse af markedsføringsloven henhører under Forbrugerombudsmandens kompetence.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings