

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. marts 2026 blev i sag nr. 104582:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Helvetia v/AutoConcept Insurance AB, filial Danmark
Smörhålevägen 3
434 42 Kungsbacka
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har garantiforsikring "Xtra sølv". I klageskema og brev af 24/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg klager over Autoconcepts afvisning af dækning i sag nr. ... vedrørende mit leasede køretøj [bilmærke og model] (reg.nr. ...). Skaderne vedrører ladeportens låsemekanisme og ratkryds i styresystemet. Autoconcept har afvist dækning med henvisning til, at delene ikke er omfattet af min Xtra Sølv-garantiordning. Jeg har fremlagt dokumentation fra [værksted], som bekræfter, at begge dele er integrerede komponenter i systemer, der ifølge Autoconcepts eget produktblad er dækket. På trods af dette fastholdt Autoconcept afslaget den 23.10.2025. Jeg har kontaktet [værksted] med henblik på at finde en tid til reparation og kører kun i bilen i begrænset omfang for ikke at forværre skaden.

Samtlige dokumenter og bilag er vedlagt som én samlet PDF.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Ankenævnet omgør Autoconcepts afgørelse og pålægger dem at dække reparationen i henhold til Xtra Sølv-garantiordningen, idet de berørte dele indgår som integrerede komponenter i de systemer, der ifølge Autoconcepts eget produktblad er dækket (ladesystem og styresystem).

...

Den 14. oktober 2025 modtog jeg et skriftligt afslag fra Autoconcept på dækning af to skader anmeldt via mit værksted, [værksted]. Skaderne vedrører:

1. Ladeportens låsemekanisme (ladedæksel-/låsekasse)

2. Ratkryds i styresystemet

Begge komponenter blev afvist med henvisning til, at de ikke er dækket under min aktuelle Xtra Sølv garantiordning.

Sagens forløb

Efter afslaget kontaktede jeg Autoconcept skriftligt med anmodning om genvurdering, idet det fremgår af deres eget produktblad for Xtra Sølv, at 'køretøjets ladesystem (ej ladekabel)' og 'ratstamme' er dækket.

Jeg fremlagde i min anke, dokumentation fra [værksted], som bekræfter, at:

- Ladeportens låsemekanisme udgør en integreret og nødvendig del af bilens ladesystem.
- Ratkrydset er en nødvendig og uadskillelig del af ratstammen, da det sikrer overførsel af styrebevægelsen fra rattet til tandstangen.

På trods af denne tekniske dokumentation fastholdt Autoconcept den 23. oktober 2025 deres afslag med henvisning til, at de ikke deler fabrikantens opfattelse af komponenternes funktion, og at disse dele efter deres vurdering falder uden for garantidækningen.

Jeg har i hele forløbet handlet i god tro og med udgangspunkt i det produktblad, som fremgik af 'Min side' hos Autoconcept. Dette dokument indeholder ingen detaljeret komponentliste eller undtagelser, som nævner hverken ladeportens låsemekanisme eller ratkryds.

Begrundelse for klagen

Jeg anser afslaget for uberettiget på følgende grundlag:

1. Autoconcepts egne produktbeskrivelser og vilkår dækker udtrykkeligt både køretøjets ladesystem og styresystem under Xtra Sølv-ordningen.
2. Ingen af de fremsendte certifikater, produktblade eller vilkår indeholder bestemmelser, der udtrykkeligt udelukker hverken ladeportens låsemekanisme eller ratkrydset fra dækning.
3. Fabrikantens autoriserede værksted ([værksted]) har skriftligt bekræftet, at begge komponenter er integrerede og nødvendige dele af de respektive systemer.

På denne baggrund kan afslaget ikke underbygges ud fra Autoconcepts egne dokumenter og må anses for uberettiget. Skaderne bør derfor være dækket i henhold til garantien.

Anmodning til Ankenævnet

Jeg anmoder om, at Ankenævnet for Forsikring vurderer,

- hvorvidt Autoconcepts afvisning af dækning er i overensstemmelse med deres produktblad og vilkår, og
- hvorvidt afslaget kan opretholdes, når fabrikantens autoriserede værksted har bekræftet, at de berørte dele er funktionelle komponenter i dækkede systemer.

Jeg anmoder på den baggrund om, at Ankenævnet omgør Autoconcepts afgørelse, og at de pålægges at dække reparationen i overensstemmelse med deres garantiordning."

Selskabet har den 17/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nedenstående er en udtalelse fra vores tekniker – der er 3 bilag.

Vedrørende lås til ladedæksel:

Der er tale om en komponent garanti, som erstatter de specifikt nævnte ting og ikke en lås som skal kunne låse op for at tilgå ladestikket. At denne lås skal kunne låse op for at tilgå ladestikket gør ikke denne til en del af køretøjets ladesystem.

Argumentet der fremstilles af klager, kan sidestilles med et argument om at hvis dit batteri i din nøgle ikke virker, er dette også en nødvendig del af køretøjets ladesystem, da det kræver at bilen kan låses op for at tilgå ladestikket.

Dernæst kan vi se at det vedhæftede dokument er et forældet produktblad med fejl. Vi har vedlagt det gyldige, som kan tilgås fra vores hjemmeside. Bilag 1. (direkte link: [link])

Der står endvidere nederst i produktbladet at der er forbehold for trykfejl, hvilket der er tale om her. Da det nye visuelle udseende af produktbladet blev produceret, blev der ved en fejl brugt en komponentliste fra 2022 af vores marketingsafdeling. I det korrekte produktblad står der køretøjets integrerede ladeenhed.

Vedrørende rataksel kryds:

Der er som nævnt tale om en komponent garanti, som erstatter de specifikt nævnte ting og ikke alle ting der er i forbindelse med omfattede komponenter.

Se vedlagt skærbillede (Bilag 2 - OE katalog-ratstamme), her er fremvist ratstammen fra originalkatalog og beskrivelse af denne.

Dernæst er der vedlagt skærbillede (Bilag 3 - OE katalog-mellemaksler), hvor de 2 ratkryds ses samt aksler imellem.

Dette er tydeligt ikke en ratstamme, som er en 'løs komponent' der omfattes af garantien.

At delen sidder i forlængelse af en omfattet komponent, gør ikke denne komponent omfattet.

Vi må derfor afvise klagers krav da de nævnte komponenter, som beskrevet, ikke er omfattet af aftalen."

Klageren har i brev af 19/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Om produktbladet og Autoconcepts henvisning til et forældet dokument

Det produktblad, jeg har henvist til i min klage, er det dokument, som Autoconcept selv har gjort tilgængeligt for mig på 'Min side' på tidspunktet for både garantitegning og skadesanmeldelse. Jeg har som kunde været berettiget til at stole på dette dokument, da det fremstod som gældende og uden nogen form for markering af fejl, forældelse eller ugyldighed.

Jeg skal i den forbindelse bemærke, at Autoconcept i sin udtalelse henviser til, at det produktblad, der var gjort tilgængeligt for mig, skulle være en fejl og burde have været udskiftet. Denne interne fejl i selskabets eget materiale kan imidlertid ikke pålægges mig som kunde. Jeg har alene forholdt mig til de dokumenter, Autoconcept selv har stillet til rådighed, og som fremstod som gældende.

Det kan derfor ikke lægges mig til last, at selskabets markedsførings- og informationsmateriale efterfølgende viser sig ikke at stemme overens med deres interne vurdering.

Det udleverede og tilgængelige dokument må derfor lægges til grund for vurderingen af dækningsomfanget. Produktbladet angiver, at køretøjets integrerede ladeenhed (med undtagelse af ladekablet) samt ratstammen som del af styresystemet er omfattet af dækningen. Der findes ingen undtagelser i dette dokument, som udelukker ladeportens låsemekanisme eller ratkrydset.

...

3. Om ratkrydset og styresystemet

Autoconcept anfører, at ratkrydset ikke er en del af ratstammen eller styresystemet. Den tekniske redegørelse fra [værksted] beskriver, at ratkrydset er en mekanisk og funktionel del af ratstammen og dermed en integreret del af styresystemet. Ratstammen består af flere komponenter – herunder ratkryds og mellemaksel – som tilsammen udgør den funktionelle ratstamme.

Produktbladet angiver, at styresystemet, herunder ratstammen, er dækket. Da ratkrydset er en del af dette system, og der ikke findes nogen undtagelser vedrørende denne komponent, må skaden være omfattet af dækningen.

Bemærkning om gentagelser i argumentationen

Jeg skal bemærke, at visse synspunkter fra min side må gentages, idet Autoconcepts udtalelse ikke forholder sig til de tekniske oplysninger fra [værksted] og i vidt omfang gentager selskabets oprindelige begrundelse. For at sikre en korrekt vurdering af sagen er det derfor nødvendigt at fastholde de centrale argumenter.

4. Om fortolkningen af dækningsomfanget

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at når en del udgør en integreret komponent i et system, der er anført som dækket, og der ikke foreligger nogen udtrykkelig undtagelse, skal komponenten anses for omfattet af dækningen.

5. Samlet vurdering

Begge skader vedrører dele, som efter deres funktion og efter [værksteds] tekniske redegørelse er integrerede komponenter i hhv. ladesystemet og styresystemet. Begge systemer er udtrykkeligt dækket ifølge det produktblad, Autoconcept selv har stillet til rådighed.

Da der ikke foreligger undtagelser i betingelserne, der udelukker disse dele, og da Autoconcepts afslag delvist bygger på en efterfølgende intern korrektion af et produktblad, må afslaget anses for ubegrundet.

Jeg fastholder derfor min anmodning om, at afslaget omgøres, og at skaderne dækkes i henhold til den Xtra Sølv-garantiordning og det produktblad, som Autoconcept havde stillet til rådighed for mig på tidspunktet for skadens anmeldelse."

Klageren har i brev af 24/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"På tidspunktet for indgivelsen af klagen tog jeg udgangspunkt i, at der var tale om en pludseligt opstået teknisk defekt ved ladeportens låsemekanisme. Ved et efterfølgende værkstedsbesøg hos

Ankenævnet for Forsikring

5.

104582

et autoriseret [bilmærke]-værksted er det imidlertid blevet afklaret, at forholdet relaterer sig til en monteringsfejl udført i forbindelse med tidligere arbejde foretaget af tredjepart.

Det er således konstateret, at forholdet vedrørende ladeportens låsemekanisme ikke skyldes en defekt omfattet af garantiordningen.

På den baggrund ønsker jeg ikke længere at gøre kravet vedrørende ladeportens låsemekanisme gældende i nærværende sag.

Jeg fastholder derimod fuldt ud min klage vedrørende ratkrydset som del af styresystemet, herunder samtlige bemærkninger og argumenter anført i mit høringssvar af 19. november 2025, som fortsat ønskes lagt til grund for Ankenævnets vurdering."

Selskabet har i brev af 21/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi beder klager forholde sig til vores tidligere uploadede bilag (Bilag 2_Ratstamme samt Bilag 3_aksel).

Vi er enige med bilejer i at ratakslen, som værkstedet har indsendt tilbud på, er en del af styresystemet, men klagers nuværende Xtra Sølv er en komponentforsikring som omfatter de specifikt nævnte komponenter.

På Xtra Sølv er dette;

Styresystem: Tandstang, servomotor, servopumpe og ratstamme.

I dette tilfælde er der tale om en separat del, rataksel, som sidder mellem tandstang og ratstamme.

Det er tydelig bevist på bilag fra original reservedels katalog at dette er en del som ikke er nævnt på komponentomfatningen for Xtra Sølv.

Vores svar fastholdes dermed."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 14/10 2025 fra værksted fremgår bl.a.:

"Ratkryds er en nødvendig del af ratstammen og derved styretøjet. Ladedæksel og lås af samme, er en nødvendig del af bilens ladesystem."

Af klagerens mail af 14/10 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vedhæftet:

...

- Produktblad: 'Digitalt Produktblad_DK_XG_Sølv_2025' (fremsendt af leasingudbyder)
- Teknisk redegørelse fra [værksted]
- Vilkår hentet fra 'Min side' pr. 14.10.2025
- Produktblad hentet fra 'Min side' pr. 14.10.2025"

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

104582

Ankenævnet for Forsikring

7.

104582

Af forsikringscertifikat af 18/10 2024 fremgår bl.a.:

"Maks erstatning per skade for Xtra Platinum er DKK 60.000 inkl. moms. Xtra Platinum overgår til Xtra Sølv da køretøjet når en alder af 9 år eller 150.000 km inden for gyldighedsperioden.

...

Følgende komponenter dækkes:

Elektronik/Mekanik: Alle elektriske og mekaniske komponenter eksklusive undtagelserne i vilkårene.

Multimedia: Fabriksmonteret underholdnings, navigations- og kommunikationsudstyr.

Olielækage: Olielækage gennem toppakning samt lækage som kræver afmontering af motor eller gearkasse for at afhjælpes.

Øvrigt: Elektriske kabler, slanger, wirer, rør, olie, kølervæske eller lignende som skal skiftes i forbindelse med godkendt reparation."

Af produktfakta for Xtra Sølv fremgår bl.a.:

"Omfatning

...

Styresystem

Tandstang, servomotor, servopumpe og ratstamme."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"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, Storbritannien og Schweiz på det køretøj som er angivet i certifikatet.

...

9 Hvis ikke andet er anført i certifikatet omfattes ikke karosseri, interiør, lak, glas, katalysator, mislyd, 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."

Nævnet har fået forelagt illustrationer af ratstamme og ratkryds.

Nævnet udtaler:

Klageren har leaset en bil og tegnet garantiforsikring "Xtra Sølv". Klageren har anmeldt skade på ratkryds. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at ratkryds ikke er omfattet af dækningen. Klageren ønsker dækning for reparation.

Klageren har anført, at ratkryds ifølge et autoriseret værksted er en integreret komponent i ratstammen, som er omfattet af komponentlisten og ikke undtaget i certifikat, komponentliste eller vilkår. Klageren har anført, at ratkrydset er en nødvendig og uadskillelig del af ratstammen, da det sikrer overførsel af styrebevægelsen fra rattet til tandstangen.

Selskabet har anført, at forsikringen omfatter de specifikt nævnte komponenter og ikke alle ting, der er i forbindelse med omfattede komponenter. Selskabet har anført, at ratkryds er en løs komponent og ikke en del af selve ratstammen. At delen sidder i forlængelse af en omfattet komponent, gør ikke denne komponent omfattet.

Det fremgår af e-mail af 14/10 2025 fra værksted, at "Ratkryds er en nødvendig del af ratstammen og derved styretøjet"

Det fremgår af produktfakta for Xtra Sølv, at "Omfatning ... Styresystem: Tandstang, servomotor, servopumpe og ratstamme".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2, at "Certifikatet omfatter pludselige uforudsete skader på de elektriske og mekaniske komponenter som er nævnt i certifikatet". Det fremgår af punkt 9, at "Hvis ikke andet er anført i certifikatet omfattes ikke karosseri, interiør, lak, glas, katalysator, mislyd, 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".

Nævnets flertal udtaler:

Nævnets flertallet lægger til grund, at ratkrydset er et led, der sidder placeret for enden af ratstammen, og som muliggør en vinklet kraftoverførsel til mellemaksel og tandstang. På de fleste biler er ratkrydset monteret på ratstammen med en splint eller en bolt, hvorved ratkrydset kan udskiftes uafhængigt af ratstammen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104582

Flertallet bemærker, at klageren skal bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen.

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren ikke har godtgjort, at ratkrydset er omfattet af forsikringsdækningen.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at komponentlisten er en udtømmende liste, og at ratkrydset er et led og en selvstændig komponent, som ikke fremgår af listen.

Flertallet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at ratkrydset på hans type bil er en uadskillelig del af ratstammen.

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

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets mindretal, at ratkrydset er omfattet af forsikringsdækningen. Mindretallet finder, at selskabet skal yde dækning for den anmeldte skade på ratkrydset.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen i henhold til produktbladet dækker "Styresystem: Tandstang, servomotor, servopumpe og ratstamme", og at ratkrydset efter mindretallets opfattelse i den sammenhæng må anses for at være en del af ratstammen.

Mindretallet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af mail af 14/10 2025 fra klagerens værksted, at "ratkryds er en nødvendig del af ratstammen og dermed styretøjet". Mindretallet lægger til grund, at ratkrydset er et kardanled på ratstammen. Ratstammen inklusive ratkryds overfører som samlet enhed bevægelserne fra rattet ned til tandstangen.

Mindretallet bemærker, at det følger af såvel den almindelige koncipistregel som af aftalelovens § 38 b, der gælder for forbrugere, at det er selskabet, der bærer risikoen for forsikringsaf-

Ankenævnet for Forsikring

10.

104582

talens uklarhed, og at forsikringsbetingelserne må fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren.

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

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck