Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 85968:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Xtra Guld brugtbilsforsikring i Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB. Han klager over, at selskabet har afvist at dække en anmeldt teknisk/mekanisk skade på den forsikrede bils aktive styring. Klagerens bil er en BMW PKW årg. 2008.

Selskabet har i første række afvist at dække skaden med henvisning til, at det ikke er nogen elektrisk fejl, der forårsager problemet, og at en enkel justering har udbedret problemet. I anden række har selskabet henvist til, at der - såfremt det måtte lægges til grund, at der er tale om en teknisk/mekanisk fejl - ikke er tale om en pludselig uforudset skade. I tredje række har selskabet henvist til, at omkostningerne til reparation af elektriske fejl normalt beløber sig til helt andre summer.

Klageren har i sin klage til nævnet af 18/3 2014 krævet dækning af skaden på bilens aktive styring, som er en skade, der ikke kan løses ved hjælp af justering, men alene via udskiftning af mekaniske dele. Til støtte for sit krav har han anført:

> "Bilen er allerede i marts 2013 forsøgt repareret for en skade i den aktive styring.
> Herefter er bilen forsøgt justeret (for ejers regning) gentagne gange uden held og bilens infosystem har gentagne gange meldt om teknisk/mekanisk fejl på den aktive styring.
>
> I september 2013 indledtes herefter egentlig skadeanmeldelse til AutoConcept AB via aut. BMW forhandler BAG, …, som medio november 2013 meddeler, at forsikringsselskabet har valgt ikke at ville betale for skaden.

Der har i det mellemliggende tidsrum pågået talrig korrespondance, argumentation samt blevet fremlagt vurdering fra såvel FDM's jurister som FDM's tekniske afdeling.

Nedenfor FDM's umiddelbare vurdering - modtaget fra jurist …:
'Det er min umiddelbare vurdering, at du med rette kan kræve problemerne med det aktive styretøj udbedret. Jeg kan ikke helt følge Autoconcepts argumentation, idet man forsøger at undslå sig ansvar ved at henvise til, at der er tale om en såkaldt 'justeringsreparation', hvilket påkræves grundet ydre påvirkninger.

Jeg har forelagt sagen for FDM's tekniske afdeling. Det er deres vurdering, at fejl på det aktive styretøj næppe skyldes manglende justering eller er opstået grundet ydre påvirkninger. Typisk er det elektriske fejl i systemet, som er årsag til sådanne fejl.'

Nedenfor AutoConcept's afvisning af skaden:
'Om du inte litar på verkstadens diagnos så får du byta verkstad. Bilägaren beordrar felsökning fram tills skadan är godkänd. Slitage, justering, yttre på verkan omfattas ej av garantin. Be den nya verkstaden att sända in en ny skadeanmälan efter felsökning och innan reparation.'

Nedenfor vor kommentar (efter afvisning af skaden) til AutoConcept AB: 'Der er ikke tale om en subjektiv vurdering om hvorvidt jeg 'litar på' BMW …s diagnose, men alene om at BMW … - p.g.a. af AutoConcept's manglende accept/betaling af skaden - ikke fortsat ønsker at reparere/fejlsøge på skaden. Vi må endnu en gang pointere at der ikke er tale om 'slitage, justering, yttre på verkan', men om en mekanisk/elektronisk defekt i bilens ratstamme/styrehus/tandstang.

AutoConcept bedes derfor anvise nyt værksted, således at skaden kan verificeres, godkendes og efterfølgende repareret i.h.t. gældende forsikringsbetingelser. Vi kan ikke acceptere jeres forhaling af sagen og må anmode om en omgående revurdering af vor sag ... vor Xtra Guld dækning gælder t/m 21. januar 2014 og forventes i øvrigt gentegnet i.h.t. nuværende vilkår.

Det er vor klare holdning, at AutoConcept - på trods af veldokumenteret og objektiv ekspertvurdering - uretmæssigt forsøger at trække sagen i langdrag!"

Selskabet har over for nævnet i brev af 9/4 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"AutoConcept Insurance vidhåller sitt svar till [klageren], certifikat …50 på nedanstående grunder:

Historisk information:
2013-01-22 erhöll [klagerens] bil ett certifikat …50 – Xtra Guld rorande perioden 2013-01-22-2014-01-21. Innehållande de komponenter vilka finns uppräknade i certifikatbeviset tillsammans med villkor fbr perioden 2013-01-22--2014-01-21.

Fordonet har hos AutoConcept Insurance haft tre (3) skador, ingen tidigare skada har upp-

visats rörande den aktiva styrningen.

Tillbaka till skada nummer tre (3):
2013-10-31 inkom till AutoConcept Insurance skadeavdelning en skadeanmälan på ovan nåmnda fordon. Verkstad Bayern AutoGroup NS får i uppdrag att undersöka skadan.

Efter genomgång konstateras att ingen plötslig oförutsedd skada på någon elektiskt eller mekanisk komponent föreligger. Villkoret enligt punkt 2 för att ersåttning ska utgå är att plötslig oförutsedd skada på elektiska eller mekaniska komponenterna ska föreligga och att en sådan måste bytas för att fordonet ska kunna framföras.

Verkstaden konstaterar att någon komponent inte behövde bytas p.g.a. något fel, utan endast att rattstammen inte år riktigt kalibrerad. Genom en enkel kalibrering av hjulvinklarna år problemet löst.

Det föreligger inget elektiskt fel som förorsakat problemet utan endast en enkel justering.

Antingen föreligger en kalibrering vilket bedöms som ett underhåll av ett fordon, eller ett elektriskt fel som ska repareras. Kostnaden för elektiska fel ligger normalt på helt andra summor.

Vi ser gärna på detta ärendet igen når det inkommer information som visar att någon komponent är sönder och som kan ersättas enligt villkoren."

Afslutningsvis har klageren i mail af 24/4 2014 til nævnet anført:

"i fortsættelse af brev dateret den 16. ds., fremsendes hermed yderligere korrespondance m. AutoConcept i tilknytning til ovennævnte sag.

Der er i hele forløbet fremlagt behørig dokumentation for fejlforløbet, senest i form af nedenstående kopi af mail til AutoConcept.

Dette er blot en fortsættelse af føljetonen, som dokumenterer, at fejlen fortsat fremkommer som 'pludselig opstået skade' ... hvorfor det for os forekommer uforståeligt, at AutoConcept fastholder deres svar jf. brev dateret 09.04.2014.

AutoConcept's argumentation omkring 'en enkel kalibrering av hjulvinklarna' er alene en overspringshandling, som kan 'nødudbedre' kortvarigt, ca. 1.000 - 1.500 km., hvorefter situationen atter forværres!"

Af faktura af 5/3 2013 fremgår:

"Opdatering af software p.g.a. fejl i styreenhed ratstamme.
Fejllager slettet.
4 Hjulsudmåling med Gorghi sporingsapparat incl. justeringer."

Fakturaen lød i alt på 2.837,65.

Selskabets værksted, som vurderede skaden den 31/10 2013 har bl.a. anført:

"Rat vinkel i styrehus og på ratstamme ikke kalibreret rigtigt hjulvinkler på alle 4 hjul er ikke indstillet korrekt."

Udgiften til kalibreringen lød på 2.800 kr.

Nævnet har fået forelagt de fremsendte fotos.

Af certifikat …50 - Xtra Guld fremgår bl.a.:

"Xtra Guld omfatter følgende komponenter:
Elektronik/mekanik
Alle fabriksmonterede elektriske og mekaniske komponenter eks[k]lusiv nedennævnte undtagelser.
…
Certifikatet omfatter ikke karosseri interiørdetaljer, lak, glas, katalysator, pærer, batterier, underholdnings-, navigations-/kommunikationsudstyr, elektriske kabler, slanger, wirer, rør, remme, slitage samt dele der normalt indgår i vedligeholdelsesservice."

Af Villkor for …50 fremgår bl.a.:

"2. Certifikatet omfatter pludselige uforudsete skader på de elektriske og mekaniske komponenter som er nævnt i certifikatet og som indtræffer i et land ind for EU eller EØS på det køretøj som er angivet på certifikatet.
…
7. Certifikatet gælder ikke for skader, som fandtes på køretøjet da det blev solgt …

8. Certifikatet gælder ikke for skade, som opstår i forbindelse med … manglende vedligeholdelse, grov uagtsomhed eller lovbrud.

9. Certifikatet omfatter ikke komponenter, som skal udskiftes i forbindelse med service eller normal vedligeholdelse, eller som skal udskiftes pga. slitage."

Nævnet udtaler:

Af de indsendte "Vorgangsprotokoller" [operation Log] dateret 9/4 2013 og 19/3 2014 fremgår, at der var fejl ved DSC [Dynamisk Stabilitets Kontrol].

Nævnet har gennemgået sagens akter - herunder de tyske specifikationer - og finder at kunne lægge til grund, at der i sagen er tale om et vedvarende problem, som - tilsyneladende - efter kalibrering kortvarigt forsvinder. Som sagen foreligger oplyst, fremkommer problemet flere gange i løbet af en måned.

Selskabet har bl.a. henvist til, at der alene er tale om et problem, der kan løses ved en enkelt kalibrering, hvilket hører under normal vedligeholdelse, og som ikke er dækket af forsikringen. Herudover har selskabet i svaret til nævnet anført, at der ikke er tale om en pludselig uforudset skade. Endelig har selskabet anført, at såfremt der var tale om en elektrisk skade, ville en reparation beløbe sig til langt mere end de ca. 3.000 kr. som en kalibrering koster.

Klageren har indhentet udtalelse fra …'s tekniske afdeling, som har vurderet, at en fejl på det aktive styretøj næppe skyldes manglende justering. Typisk er det elektriske fejl i systemet, som er årsag til sådanne fejl.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen at kunne lægge til grund, at der er tale om en elektrisk fejl, der kræver egentlig reparation og udskiftning af de berørte elektriske komponenter. Nævnet finder det i den forbindelse sandsynliggjort af klageren, at en kalibrering med så korte mellemrum er en nødløsning, som ikke vedvarende løser problemet.

Nævnet finder på baggrund heraf, at selskabet har været uberettiget til at afvise skaden, da der er tale om en skade på en fabriksmonteret elektrisk komponent, som er omfattet af certifikatet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, skal anerkende, at der er tale om en dækningsberettigende skade og skal udbedre skaden henhold til forsikringsvilkårene.

Marianne Højgaard Pedersen
formand