Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90679:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 i forbindelse med køb af en bil tegnet tillægsforsikring hos Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, Filial Danmark. Han klager over, at dækningen på tillægsforsikringen i medfør af vilkårene ikke er, som han fik oplyst i forbindelse med køb og tegning af forsikringen.

Selskabet har anført, at klageren ikke har anmeldt en skade til selskabet, og at han kan kontakte selskabet i så fald.

I bilag til klageskema af 7/4 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Ved køb af brugt … den 27-01-2017 hos …, tegnede jeg en tillægsforsikring, Xtra Sølv, hos forsikringsselskab Autoconcept.
>
> Jeg fik her udleveret et Certifikat Xtra Sølv, med ID-nr.: … og gyldighed 27-01-2017 til 26-01-2019, hvor der var beskrevet hvilke komponenter der var dækket, samt
>
> Betingelser for dækning af disse komponenter.
> Efterfølgende får jeg et velkomst brev fra Auto Concept, hvor der medfølger et Certificat Xtra Sølv, samt VILKÅR - XTRA SØLV, hvilket jeg ikke tidligere havde set, og hvor det viste sig at

Under Pkt.10 var der en kilometerbegrænsning på kørte 100.000 km, hvor der kun var dækning på 80% af de dækningsberettigede reservedele, som yderligere faldt til 60% efter 150.000 km.

På købstidspunktet var km.stand 115.000, og med stor sandsynlighed for at komme over 150.000 km. I gyldighedsperioden er min forsikring væsentlig forringet.

Af mit certifikat fremgår det at der er en maks erstatning på kr. 40.000 pr. skade, og ingen selvrisiko, samt at Xtra sølv overgår til lavere dækning hvis bilen bliver 9 år eller til bil har kørt 180.000.

Jeg har sendt mail til Auto concept den 13-02-2017, 27-02-2017 og 07-03-2017, uden at de har besvaret mine henvendelser, jeg har også prøvet at tage kontakt pr, tlf., bla. for at få oplyst hvilke autoværksteder i mit nærområde jeg kunne bruge i tilfælde af skade, og her fik jeg en medarbejder der ikke kunne svare, men lovede at vende tilbage, hvilket ikke er sket. på Auto concept's hjemmeside, www.autoconcept.dk, kan man under bil se de forskellige produkter og disses betingelser, ønsker man oplysning om det de ikke nævner, VILKÅR, kan man kontakte selskabet på tlf. : …, det må siges at være usædvanligt ikke at nævne alle betingelser og vilkår i forbindelse med en forsikring"

Selskabet har i brev af 12/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Efter att jag gått igenom AutoConcepts Vehicle Owner Details, Warranty Status
Finner jag under:
Customer ID: …
Customer name: [Klageren]
Reg.no. …
Insurance ID: …
Product: XtraSølv
Period 2017-01-27-2019-01-26
Claims History: No results found

Detta innebär att ingen inrapporterad skada skett till AutoConcept Insurance AB.
Jag ber att ni uppmanar [klageren] att, om det föreligger någon plötsligt oförutsedd skada på fordonet inkomma med en anmälan till skadeavdelningen, på AutoConcepts hemsidan går det att låsa hur han går till väga vid inrapportering."

Klageren har i mail af 2/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har intet at tilføje til sagsnummer 90679.

Af svar fra Autoconcept kan jeg læse at de ikke forholder sig til det jeg klager over, men henviser til at der ikke er nogen verserende skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af certifikat underskrevet af klageren fremgår det bl.a. at kilometerstanden var på 115.280 kilometer. Det fremgår endvidere:

"Dette produkt er omfattet af Flex. Når køretøjet indenfor den tegnede garantiforsikringsperiode overskrider den maximale kilometergrænse for det aktuelle produkt, overgår omfanget til nærmeste underliggende produkt med lavere komponentomfang. I tilfælde af skade vurderes og takseres skaden ud fra det komponentomfang, som gælder for køretøjets kilometerstand på skadetidspunktet. For detaljeret information læs generelle vilkår.
…
Kun tegnes på biler på maks. 9 år. Xtra sølv ophører ved 180.000 km. Maks erstatning 40.000 kr. per skade. Ingen selvrisiko.
Gyldighed: 2017-01-27 t.o.m 2019-01-26

Køberen har læst og forstået vilkårene
[Klagerens og sælgerens underskrift]"

Af brev fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Sammen med dette brev får du dit Certifikat samt vilkår. På vores hjemmeside kan du læse mere om hvordan du skal forholde dig i tilfælde af en skade på din bil."

Af selskabets vilkår fremgår bl.a.:

"ID-nr : …
Reg nummer : …
Gyltighet : 2017-01-27 – 2019-01-26
…
3 Certifikatet gælder i den tidsperiode med de kilometer- og beløbsbegrænsninger som er angivet på certifikatet.
…
10 Komponenter, hvis funktion er bortfaldet og derfor skal udskiftes, erstattes som følger:
- Arbejdsløn i forbindelse med en dækningsberettiget skade, erstattes med 100%
- Dækningsberettiget udskiftning af dele og materialer, erstattes med 100% med indtil køretøjets kørte 100.000 kilometer.
- Dækningsberettiget udskiftning af dele og materialer, erstattes med 80% mellem 100.000 og 150.000 km kørte kilometer.
- Dækningsberettiget udskiftning af dele og materialer, erstattes med 60% mellem 150.000 og 200.000 km kørte kilometer
- Dækningsberettiget udskiftning af dele og materialer, erstattes med 40% over 200.000 kørte kilometer.
Ovenstående gælder ikke lameller, bremseklodser eller lignende. Certifikatet dækker ikke komponenter, der skal udskiftes i forbindelse med servicering eller vedligeholdelse."

Nævnet udtaler:

Klageren har i forbindelse med køb af en brugt bil købt en tillægsforsikring hos selskabet. Klageren har oplyst, at han ved købet af forsikringen fik udleveret et certifikat, hvor der var beskrevet, hvilke komponenter der var dækket, samt betingelser for dækning af disse komponenter. Han fik efterfølgende tilsendt et velkomstbrev, hvor der var vedhæftet et certifikat samt vilkår, som han oplyste, at han ikke tidligere havde set.

Klageren er utilfreds med, at dækningen på tillægsforsikringen i medfør af de tilsendte vilkår ikke er, som han fik oplyst i forbindelse med købet af forsikringen. Klageren har anført, at bilens kilometerstand ved køb af forsikringen var på 115.280 kilometer, og at dækningen derfor allerede ved købet ikke var på 100 procent.

Selskabet har anført, at klageren ikke har anmeldt en skade til selskabet, og at han kan kontakte selskabet i så fald.

Af certifikatet, underskrevet af klageren, fremgår det, at kilometerstanden var på 115.280 kilometer, og at der "kun tegnes på biler på maks. 9 år. Xtra Sølv ophører ved 180.000 km. Maks erstatning 40.000 kr. per skade. Ingen selvrisiko". Det fremgår videre af certifikatet, at "når køretøjet indenfor den tegnede garantiforsikringsperiode overskrider den maximale kilometergrænse for det aktuelle produkt, overgår omfanget til nærmeste underliggende produkt med lavere komponentomfang. I tilfælde af skade vurderes og takseres skaden ud fra det komponentomfang, som gælder for køretøjets kilometerstand på skadetidspunktet. For detaljeret information læs generelle vilkår."

Af vilkårene for Xtra Sølv punkt 10 fremgår det, at komponenter, hvis funktion er bortfaldet og derfor skal udskiftes, erstattes med 80% mellem 100.000 og 150.000 kørte kilometer.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at vilkårene først er fremsendt til klageren efter, at han har underskrevet certifikatet.

Nævnet finder, at en forbruger - der i forbindelse med køb af en tillægsforsikring ved køb af en bil, hvor selskabet får oplyst, at kilometerstanden ved købet var på 115.280 kilometer - må kunne forvente at blive gjort udtrykkeligt opmærksom på, at dækningen allerede ved købet af forsikringen er begrænset til 80 procent, idet bilen overskrider den 100.000 kms grænse, som fremgår af de vilkår, der er knyttet til Xtra Sølv-forsikringen.

Da selskabet ikke har oplyst klageren herom ved købet af forsikringen, finder nævnet, at selskabets rådgivning har været behæftet med væsentlige mangler.

Spørgsmålet bliver herefter, hvad retsvirkningen af en sådan mangelfuld rådgivning er, når der ikke er indtrådt en dækningsberettiget skade på den pågældende forsikring.

Nævnet har tidligere – se eksempelvis kendelse nummer 88642 – taget stilling hertil i situationer, hvor der var indtrådt en dækningsberettiget skade.

Da klageren ikke har anmeldt en skade til selskabet, og da det fremgår af certifikatet, at der gælder nogle kilometerbegrænsninger, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte vilkårenes punkt 10, I givet fald ville klageren få en bedre retsstilling end dem, der følger af vilkårenes punkt 10, hvilket på sigt ville stille klageren bedre, end han med rimelighed kunne forvente.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at klageren som følge af den mangelfulde rådgivning i stedet for er berettiget til at hæve forsikringsaftalen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Dette er dog betinget af, at klageren gør brug af sin ret til at hæve forsikringsaftalen inden for en frist af en måned efter, at han har modtaget nævnets kendelse.

Hvis klageren benytter sin adgang til at hæve, har han krav på at få tilbagebetalt de beløb, han har betalt i præmie.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, Filial Danmark, skal anerkende, at selskabet i forbindelse med tegningen af tillægsforsikringen har ydet mangelfuld rådgivning, og at klageren som følge heraf kan hæve forsikringen med tilbagevirkende kraft til

tegningstidspunktet, såfremt klageren - inden for en frist af en måned efter, at han har modtaget nævnets kendelse – meddeler selskabet, at han ønsker at gøre brug af sin ret til at hæve forsikringsaftalen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand