

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 94577:

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 Xtra Sølv certifikat/forsikring for sin bil. Han har i klageskemaet af 10/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Ifm købet af nyere brugt bil fik jeg tilbudt en tryghedsforsikring for mit bilejerskab gennem forhandleren hvor bilen er købt – denne forsikring blev tegnet ved AutoConcept Xtra Sølv med dækningsforhold jf. vedhæftet forsikringsbevis.

Bilen får desværre et større havari på gearkassen kort efter jeg overtog den – og anmeldte samme til ovenstående forsikringsselskab via forhandleren, hvor bilen er købt.

Derefter fulgte et længere forløb hvor forsikringsselskabet og forhandleren havde teten ifm valg af værksted, taksator, reparationsmuligheder m.m. Gearkassen bliver takseret 1. marts 2017 af AutoConcept valgt taksator (se vedhæft 3).

På baggrund af skadens omfang og udtalelse fra [rådgiver/autoværksted] omkring lønsomheden i reparation af gearkassen vælger jeg at bekoste en fabriksny gearkasse, da prisforskellen er knapt 2000 kroner fra en brugt re-konditioneret vs. fabriksny – samt problematikken med at kunne skylle/rengøre gearkassen tilstrækkelig qua metalspåner fra koblingslameller er til stede efter dette havari.

Sideløbende modtages et skadessvar fra AutoConcept som i sin ordlyd er ikke brugbart ej lønsomt qua pris og mit valg om at indkøbe en ny gearkasse – samt AutoConcept's manglende accept af

dækkede komponenter, her tænkes specifikt på gearkasse-lameller – hvilket jeg gentagne gange gør AutoConcept opmærksom på – hvilket forbigås uden nogen former for respons.

Jeg har valgt ikke at acceptere eller modtage delbetaling jf skadessvar da AutoConcept har været bekendt med valget af en ny gearkasse og deraf at jeg ikke kan videresende faktura på ventilhus som nævnt i skadessvar. Endvidere ligger der en tvist omkring lamellerne, som jeg forventer dækket lige så.

AutoConcept er løbende blevet konfronteret af ... (bilforhandleren) omkring denne tvist – og henvendelse blev rettet til mig af ... District Manager ... April 2019 – hvor denne medarbejder blev informeret og opdateret om ovenstående sag. Denne 'samtale' strakte sig til Dec 2019 (nu) hvor jeg ikke længere føler jeg kan komme videre uden hjælp fra uvildig part (Ankenævnet for Forsikring).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at AutoConcept bliver fastholdt i de forsikringsbetingelser Xtra Sølv med anerkendelse af denne dækning hvorefter jeg vil fastholde AutoConcept at dække skaden op til det i forsikringen maks beløb på 40.000 d.kr. Denne gearkasse sag har jeg indtil videre bekostet ca. 65.000 d.kr på – og dette søges naturligvis reduceret."

I brev af 10/1 2020 fra selskabet til nævnet (som efterfølgende oversat af selskabet til dansk) fremgår bl.a.:

"AutoConcept Insurance formidler forsikringer for Lloyds of London. Forsikringstegneren er autoforhandleren, ..., som har solgt bilen. [Autoforhandler] har efterfølgende videregivet forsikringen som et certifikat på køretøjet ved salget. Forsikringsaftalen er dermed imellem Lloyds of London og [autoforhandler]. AutoConcept er administrator i det tilfælde, der opstår en skade. Køretøjets ejer er dermed ikke forsikringstager.

- Et certifikat kan tegnes højst tre dage efter et salg/ejerskifte.
- [Autoforhandler] har 10. februar 2017 tegnet en forsikring af Lloyds of London (**bilag 1**) via AutoConcept. Autoforhandleren ... har derefter overgivet sin forsikring som et certifikat med bilen.
- Vi har 3. marts 2017 sendt et skadesvar og godkendt en del af reparationsomkostningerne. Bagefter har vi opdaget, at ejerskiftet er registreret 27. januar 2017 i henhold til bilregistret, det vil sige først 14 dage efter salget. (**bilag 2**).

Teknisk bedømmelse

I taksators udtalelse dateret 1. marts 2017 (**bilag 3**) kommer taksator med den bedømmelse at skaden sandsynligvis opstår i ventilhuset og at lamellen i gearkassen dermed er blevet misfarvet og blå af overophedning. Der findes ikke andre tegn på skade i gearkassen.

Vor indstilling

Vi har ud fra den tekniske bedømmelse og de gældende vilkår godkendt erstatning for skade på ventilhuset, men ikke på den påviste overophedning som er påvist i gearkassen.

I vilkårene fremgår det under punkt 8. at overophedning er undtaget (bilag 4).

AutoConcept modsiger sig anmelderens krav."

Klageren har i brev af 16/1 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. AutoConcept skriver i svar at forsikringstager ikke er køretøjets ejer. Denne udtalelse finder jeg ikke i tråd med 'Vilkår – Xtra Sølv pkt 1' hvori der står at certifikatet er en aftale mellem køretøjets ejer og den salgsvirksomhed der er angivet i certifikatet. Hvilken betydning denne udtalelse har for sagen, kan jeg ikke gennemskue – da AutoConcept ikke på noget tidspunkt tidligere har nævnt Lloyds of London og hvilken rolle dette selskab spiller i sagen.

Dette forhold må AutoConcept gerne uddybe, siden det er frembragt til sagen, så må der ligge en mening bag ved dette.

Ydermere står der i sidste afsnit i 'Certifikat – Xtra Sølv' at hvis jeg har fået en skade, så skal jeg (køretøjets ejer) som det første kontakte AutoConcept for vejledning af det videre forløb.

AutoConcept må uddybe hvor kommer Lloyds og salgsvirksomheden ind i billedet i håndteringen af denne sag.

Jeg ser køretøjets ejer som forsikringstager.

2. Bilen er købt til levering 10.02.2017 da jeg på pågældende tidspunkt arbejdede og boede i [land] – men indregistreret tidligere for at kunne etablere lån samt forsikre bilen (ansvar/kasko).

Så denne påstand at forsikringen er fejlttegnet og ikke indenfor gældende tidsfrister er urigtig. Endvidere benytter AutoConcept sig af termen leveringsdato – dette jf. mail fra AutoConcept Administrative Koordinator ... – som skriver at *'AutoConcept har som hovedregel, at garantien skal registreres på AutoConcepts hjemmeside senest 3 dage efter salg/leveringsdato (nye regler kommer under 2018 – hvor garantien skal registreres senest på leveringsdatoen).'*

Mit køretøj er købt i januar 2017 og forsikringen registreret efter gældende regler 'senest 3 dage efter salg/leveringsdato'.

Endvidere, så kan jeg ikke gennemskue hvilken værdi bilag 2, ... da denne enkelte side fra Skat.dk ikke bidrager til at underbygge påstand fra AutoConcept.

3. I forbindelse med AutoConcept 3. marts 2017 har sendt skadesvar og derved anerkendt en delbetaling af reparationen af gearkassen har AutoConcept misligholdt 'Vilkår – Xtra Sølv' punkt 11 omhandlende 'Fejlsøgningsomkostninger' som kun erstattes i tilfælde af at skaden bliver godkendt.

Disse fejlsøgningsomkostninger og hvori de indgår i det samlede erstatningsbeløb er ikke specificeret i AutoConcept vilkår og betingelser og disse betragtes som værende ud over det samlede maks erstatningsbeløb på 40.000,-.

Jeg har betalt 5286,19,- til det af AutoConcept anviste værksted for fejlsøgning. (Se bilag fra [autoværksted/rådgiver]).

Da AutoConcept heller ikke i deres skadessvar medregner denne udgift til fejlsøgning – må denne uklarhed i deres vilkår komme mig som forbruger til gode og tillægges det samlede maks erstatningsbeløb.

4. Fremstillingen at 'Vilkår punkt 8' at skulle fritage AutoConcept for at skulle dække koblingslamellerne jævnfør overophedning finder jeg søgt – denne passus i 'Vilkår Xtra Sølv punkt 8 knytter sig til bilen motor og kørselsforhold.

Tidligere har AutoConcept påberåbt sig ikke at dække koblingslameller og kaldt dette følgeskade jf. 'Vilkår – Extra Sølv' punkt 14, hvilket er i direkte modstrid med oversigten 'Følgende komponenter dækkes' som er listet på 'Certifikat Xtra – Sølv'. Hvor der står at hovedcylinder, slavecylinder, trykplade, koblingsleje och (og) lameller (ej slitage).

Taksator skriver: *'En skade som den vi ser her kan ske ved en meget kort kørestrækning, når koblingen ikke får tilstrækkelig olietryk på koblingslamellerne, de brænder meget hurtigt af som sket. Kørselsfejl kan udelukkes, gearkassen kan ikke overbelastes.'*

Dette forhold at skaderne på gearkassen og koblingslamellerne er sket over meget kort kørestrækning finder jeg ophæver AutoConcepts påstand at koblingslamellerne ikke er dækket af forsikringen – da gearkassen efter 88.000 km og at den de facto ikke kan overbelastes – meget vanskeligt kan kaldes for slidt – og derved understøtte AutoConcepts påstand at koblingslamellerne ikke er dækket. (Jf. ej slitage)

Endvidere; 'Vilkår – Xtra Sølv' punkt 14: *'Følgeskade på en komponent som ikke omfattes og/eller følgeskade forårsaget af en komponent, som ikke omfattes, erstattes ikke.'*

AutoConcept har anerkendt i skadessvar af 3. marts 2017 at ventilhus dækkes og jævnfør 'Følgende komponenter dækkes' som er listet på 'Certifikat Xtra' gælder dette *'Alle indvendige elektriske og mekaniske komponenter, inklusive styreenhed og gearrobot'*.

Ventilhus i denne sammenhæng er styreenhed.

Det vil sige at ovenstående 'Vilkår – Xtra Sølv' punkt 14 må have følgende betydning – 'følgeskade forårsaget af en komponent, som ikke omfattes, erstattes ikke.'

Det står nævnt i taksator rapporten at *'det er overvejende sandsynligt at en elektroventil i ventilhuset har svinget, har hængt, og med det resultat, at olieforsyning/olietryk til koblingsnav 1+7 og baggear, ikke har været tilstrækkelig, dette giver diverse følgeskader.'*

AutoConcept anerkender dækningspligt på ventilhuset – dette betyder at følgeskaderne på koblingslamellerne også er dækket af denne forsikring.

Helt overordnet set har AutoConcept helt fra begyndelsen af denne forsikringssag håndteret den ganske uprofessionel og til tider famlende set i relation til deres egen dokumentation (vilkår og betingelser) – set bort fra at de som fagpersoner, assurandører, jurister burde have haft bedre styr på denne sag. På helt simple spørgsmål ifm. vilkår og betingelser har AutoConcept valgt at svare med oplysninger på ankemuligheder/ankenævnet i stedet for at svare på de forhold jeg har søgt belyst.

Senest har AutoConcept bragt punkt 8 i vilkår og betingelser i spil som grundlag for at afvise deres dækningspligt, tidligere var det punkt 14 – det virker på en almindelig forbruger som at AutoConcept fuldstændigt tilfældigt afsøger deres vilkår og betingelser efter søgeord – som også kan findes i taksatorrapporten – uden skelen til kontekst.

Seneste søgeord var så 'overophedet', tidligere var det 'følgeskader'.

Endvidere har adskillige henvendelser til AutoConcept for at sikre en smule fremdrift endt uden resultat – først ved henvendelse via Forsikringsankenævnet har AutoConcept reageret."

Selskabet har i mail af 7/2 2020 (som oversat af selskabet til dansk) bl.a. anført:

"Under nuværende kontraktforhold har [autoforhandler] tegnet en forsikring Xtra Sølv gennem AutoConcept, der administrerer forsikringen og regulerer skader for forsikringsselskabet Lloyds. Forsikringen har [autoforhandler] oprettet som certifikat med køretøjs registreringsnummer: ... i forbindelse med salg. Forsikringsforholdet er mellem Lloyds og [autoforhandler]. AutoConcept er administratoren.

- De aktuelle omkostninger til fejlfinding bedømmes baseret på fejlen, og hvad der er rimeligt. Normalt dækkes fejlfinding med ca. 0,5-1 time.
- De tekniske oplysninger i sagen betyder, at vi har godkendt et rimeligt beløb til reparation af ventilhuset. Følgeskade på komponenter, der ikke er inkluderet i certifikatet, dækkes ikke. Se vilkår punkt 14:

14 Følgeskade på en komponent som ikke omfattes og/eller følgeskade forårsaget af en komponent, som ikke omfattes, erstattes ikke.

- Vilkår punkt 10 angiver, at lameller er undtaget.

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.

Baseret på ovenstående er vores bedømmelse og svar det samme som før."

Klageren har i brev af 29/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"1. AutoConcept har ikke endnu kunnet frembringe nogen dokumentation på årsagen til denne kontinuerlige tilbagevenden til Lloyds of London i denne sag – hvad jeg som forbruger og forsikringstager skal bruge denne information til.

Jeg må derfor bede Forsikringsankenævnet se bort fra det forhold, omhandlende Lloyds of London, som AutoConcept forsøger at inddrage i sagen. Jeg har ikke på baggrund af de udsagn [selskabets medarbejder] har frembragt set eller haft muligheden til at forholde mig til nogen form for dokumentation eller årsag dertil.

2. Forholdet omkring fejlsøgning på gearkassen er allerede blevet belyst i Bilag 2 – hvor [autoforhandler] informerer AutoConcept/... at det af AutoConcept godkendte gearkasse-værksted [autoværksted/rådgiver] har fejlsøgt uden at åbne gearkassen og [autoforhandler] beder AutoConcept informere hvad næste skridt i fejlsøgningen så skal være. AutoConcept giver på mail accept at [autoværksted/rådgiver] må gå videre med fejlsøgning på gearkassen ved at åbne gearkassen op.

AutoConcept er velinformeret om at [autoværksted/rådgiver] fortsætter med at fejlsøge.

Så her må jeg helt klart bede Ankenævnet for Forsikring se bort fra [selskabets medarbejders] udsagn om hvor lang tid og dermed omkostningen opgjort til 0,5-1,0 arbejdstime. En gearkasse der skal afskilles for fejlsøgningsøjemed er en delikat og tidskrævende omstændighed – da dette stykke mekanik er henvend det med mekanisk mest komplicerede komponent i en bil.

3. Helt kort må det ligge AutoConcept til last at de endnu ikke har forholdt sig til følgende ordlyd i deres 'Certifikat – Xtra Sølv':

Følgende komponenter dækkes:

Sikkerhed	Selestrammere, airbag og styreenhed til airbag.
Motor	Motorblok, topstykke, alle indvendige elektriske og mekaniske komponenter i disse inkl. toppakning.
Kobling	Hovedcylinder, slavecylinder, trykplade, koblingsleje och lameller (ej slitage).
Gearkasse	Alle indvendige elektriske og mekaniske komponenter inklusive styreenhed og gearrobot.
Drivaksler	Kardanaksel, kardanakselled, drivaksel og drivakselled.

AutoConcept har gentagne gange vist at de ikke selv forstår deres 'Vilkår – Xtra Sølv' Punkt 10 i disse beskriver den matrix AutoConcept har lavet for at nedskrive deres dækningsgrad i relation til køjetøjets kørte kilometer – således at X kørte kilometer udløser X % dækning.

Reelt set er ordlyden i punkt 10 skrevet så uspecifik at jeg kunne påstå at punkt 10 slet ikke er gældende for lameller og bremseklodser eller lignende.

Punkt 10 i 'Vilkår – Xtra Sølv' er simpelthen ikke rette sted for AutoConcept at kunne afvise at skulle dække de pludselig opståede skader på gear kasse lamellerne. Punkt 10 er en matrix til vurdering af dækningsgrad i procent versus kørte kilometer.

Jeg må bede Ankenævnet for Forsikring fastholde AutoConcept i deres forpligtigelser jf. 'Certifikat – Xtra Sølv' samt holde fokus på at AutoConcept selv har valgt at benytte ordet 'slitage' også sidenhen i denne sag ignoreret dette. Selvom der i taksator rapporten tydeligt tilkendegives at dette er en pludselig opstået skade. Der er ikke nogen forhold i taksatorrapporten, der indikerer at 'slitage' er tilfældet."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94577

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 16/2 2017 fra autoforhandleren til selskabet fremgår bl.a.:

"Har lige fået en foreløbig status fra dem i ... ([autoværksted/rådgiver]). De har tjekket det de kunne uden at åbne den, og har ikke kunnet finde fejl på hverken oliestand eller filter, så de skal ha den åbnet nu da de har en mistanke om at det er pumpen evt. Hvordan gør vi så herfra? Skal jeg vente på til de har det overslag og så udfylde den skadesrapport?"

Selskabet har i mail af 16/2 2017 til autoforhandleren bl.a. anført:

"Du må gerne lave en skadesanmeldelse, så vi har noget at gå efter. Men såfremt de mener at de bliver nødt til at åbne gearkassen, så er det ok at gå videre."

Autoforhandleren har i mail af 17/2 2017 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har fået dommen fra [autoværksted/rådgiver] her til aften.

...

Jeg vedhæfter den digitale servicebog fra bilen, og også de to (Tilbud/Løsninger) de er kommet frem med. En med en komplet ny gearkasse, og en med et renoveringstilbud.

Deres konklusion var at den fremadgående kobling er i stykker/brændt af, de mener det er pga en styreventil der har sat sig i gearkassen, det er hvad jeg har fået fortalt i telefonen."

I mail af 17/2 2017 fra selskabet til autoforhandleren hedder det bl.a.:

"Jeg arbejder videre med at undersøge om der findes et alternativt med en brugt gearkasse. Imidlertid afventer jeg også at du taler med [producent] vedrørende goodwill/garanti, med tanke på at alle service er overholdt hos ... værksted."

Selskabet har i mail af 27/2 2017 til taksator bl.a. anført:

"Bilen står hos [autoværksted/rådgiver]. ... Bilen er solgt til ejer den 10/02/2017 - Den 14/02/2017, klager bilejer over at gearkasse ikke virker, samt at bilen ikke kan trække. Dette kommer efter at bilen er kørt ... varm. Jeg aftaler med sælger at bilen skal tages til [autoværksted/rådgiver], da de er automat gearkasse specialister. Det skal tilføjes at der er komplet servicebog, fra [bilmærke]."

Af mail af 1/3 2017 fra taksator til selskabet fremgår bl.a.:

"Taksator har i dag 1.03.2017 besigtiget den adskilte og skadede automatgearkasse hos [autoværksted/rådgiver].

Gearkassen var frilagt. Eneste synlige fejl er et koblingsnav, hvor koblingslameller har været over varme, de er blåsorte af varme. Koblingsnav tilhører gear m. 1 + 7 og bakgear. Alle andre blotlagte gearkasse dele så ikke ud til at være beskadigede.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94577

Oliepumpen som [autoværksted/rådgiver] umiddelbart var inde på kunne være årsagen. Grundet manglende tryk, men oliepumpen som ny at se på.

Indehaver af [autoværksted/rådgiver], ..., meddelte taksator, at det er overvejende sandsynlig at en elektroventil i ventilhuset har svigtet, har hængt, og med det resultat, at olieforsyning/olietryk til koblingsnav 1 + 7 gear og bakgear, ikke har været tilstrækkelig, dette giver diverse følgeskader.

Taksator spørgsmål til [autoværksted/rådgiver]: Kan det tænkes at skaden er sket over lidt længere periode.

Svaret fra [autoværksted/rådgiver]: Usandsynligt, en skade som den vi ser her kan ske ved en meget kort kørestrækning, når koblingen ikke får tilstrækkelig olietryk på koblingslameller, de 'brænder' af meget hurtigt som sket.

Alle tætningsringe/O ringe kontrolleret, ingen synlig fejl.

Konklusion: Fejlen skal med størst sandsynlighed findes Ventilhus, i en el-magnet ventil, der har haft en fejlfunktion, ikke afbrudt i el-system. Såfremt en ventil afbrydes helt, så er det stop, køretøjet kan ikke fortsætte.

Kørselsfejl kan udelukkes, gearkassen kan ikke overbelastes.

[Autoværksted/rådgiver] oplyser, at reparation i princippet ikke lønsom, man vurderer at en ny gearkasse vil være at foretrække. 1. Reparation af gearkasse = 51.509,38. 2. Ny gearkasse = 53.309,38. Bilag for henholdsvis reparation, og ny gearkasse vedhæftet!"

I mail af 8/3 2017 fra selskabet til autoforhandleren hedder det bl.a.:

"Forsikringsselskabet accepterer skaden på [bilmærke] gældende ventilhus, ifølge jeres/bilejerens skadesrapport og beløb ifølge nedenfor.

Andre skader på gearkassen er ikke omfattet af garantien. Lameller bliver i dette tilfælde betragtet som følgeskade som ikke dækkes på garantien.

Selvrisk og reparationsomkostninger som ikke dækkes af garantien skal betales af bilejeren.

Opsummering	Beløb
Arbejds tid 0.00	5620
Beløb dele (Godkendte komponenter)	11522
Forbrugsmateriale	326
Reparationsomkostninger	17468
Moms 25 %	4367
Selvrisk (ikke momspligtig)	- 0
Fakturabeløb inkl. moms	21835

„

Ankenævnet for Forsikring

9.

94577

Af en udateret mail fra autoforhandleren til selskabet fremgår bl.a:

"Jeg kan på ingen måde stille mig tilfreds med jeres afgørelse i henhold til de gældende betingelser, og omfanget af den skade og svaret derpå! Jeg er i forvejen ret så skuffet over den her lange sagsbehandling, som jeg på ingen måder ser professionelt udført ifh til at sagen snart har kørt en måned. Der vil heller ikke blive tilbudt flere forsikringer herfra stedet, før der ligger en afgørelse på denne sag!"

Klageren har fremlagt en faktura af 25/10 2017 på 5.286,19 kr. fra autoforhandleren vedr. fejlfinding udført af autoværksted/rådgiver.

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

"Velkommen som kunde

Tillykke med din [bilmærke]! Du har i samråd med [autoforhandler] valgt end Xtra Sølv som XTRA tryghed for dit bilejerskab. 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 "Certifikat – Xtra Sølv" fremgår bl.a.:

"Gyltighed: 20170210 – 20180209

Kun tegnes på biler på maks. 9 år. Xtra Sølv ophører ved 180.000 km. Maks erstatning 40.000 kr. per skade. Ingen selvrisiko.

...

Kilometerstand 88000

...

Følgende komponenter dækkes:

Sikkerhed	...
Motor	...
Kobling	Hovedcylinder, slavecylinder, trykplade, koblingsleje och lameller (ej slitage).
Gearkasse	Alle indvendige elektriske og mekaniske komponenter inklusive styreenhed og gearrobot.
Drivaksler	...
Firehjulstræk	...
Slutgear/Differentiale	...
Konverter	...
Motorelektronik	...
Hjulophæng	...
Klimaanlæg	...
Styresystem	...
Kølesystem	...
Brændstofsysteem	...
Bremsesystem	...
Elektriske komponenter	...
Turbo/Kompressor	...

Øvrigt

...

...

Hvis du har været uheldig og fået en skade, skal du først kontakte AutoConcept for vejledning om hvilket værksted du skal bringe dit køretøj til. Skadesanmeldelsen udfyldes af dit værksted."

Af "Vilkår – Xtra Sølv" fremgår bl.a.:

"1 Certifikatet er en aftale mellem køretøjets ejer og den salgsvirksomhed som er angivet i certifikatet. Salgsvirksomheden vil berigtige krav, som stilles i forbindelse med certifikatet med det beløb, som er godkendt af AutoConcept Insurance filial Danmark ... Certifikatet administreres af AutoConcept, ...

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 og Schweiz på det køretøj som er angivet på certifikatet.

...

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.

...

10 Komponenter, hvis funktion er bortfaldet og derfor skal udskiftes, erstattes som følger:

- Arbejds løn 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.

11 Reparationer som påbegyndes inden godkendelse af AutoConcept, udføres for køretøjets ejers regning. Fejlsøgningsomkostninger erstattes kun i tilfælde af, at skaden bliver godkendt. Reparationer skal udføres på værkstæder som forhandleren/AutoConcept henviser til.

12 AutoConcept afgør, om en tilsvarende reservedel vil blive brugt til reparation. AutoConcept har ret til at henvise til leverandør.

13 Køretøjets ejer beordrer fejlfinding selv. Udgifterne til dette betales af ejeren af køretøjet, indtil det er skriftligt godkendt af AutoConcept.

14 Følgeskade på en komponent som ikke omfattes og/eller følgeskade forårsaget af en komponent, som ikke omfattes, erstattes ikke.

15-21 ..."

Ankenævnet for Forsikring

11.

94577

Nævnet udtaler:

Klageren købte i januar/februar 2017 en brugt bil af en autoforhandler og tegnede i den forbindelse "Xtra Sølv"-certifikatsforsikring for bilen gældende i 1 år. Han anmeldte den 14/2 2017, at bilens automatgearkasse pludselig var havareret få dage efter leveringen af bilen. Han har anført, at han har bekostet en ny gearkasse, og kræver udbetaling af forsikringens maksimumserstatning på 40.000 kr. Han kræver herudover dækning for faktura af 25/10 2017 på 5.286,19 kr. vedrørende fejlfinding.

Selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade på gearkassens ventilhus, men afvist, at følgeskade på koblingslameller er omfattet af forsikringen. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10, at lameller er undtaget fra dækningen, og af punkt 14, at følgeskade på en komponent, som ikke omfattes af forsikringen, ikke erstattes. Selskabet har også anført, at skaderne på lamellerne skyldes overophedning, og at skader, som forårsages direkte eller indirekte af overophedning, ikke dækkes, jf. punkt 8. Selskabet har tilbudt klageren en erstatning på 21.835 kr. Selskabets erstatning omfatter ifølge opgørelsen af 8/3 2017 ikke udgifter til fejlfinding. Selskabet har anført, at dækning for fejlfinding baseres på, hvad der er rimeligt, og at der normalt dækkes for fejlfinding med ca. ½-1 time.

Nævnet lægger efter selskabets mail af 27/2 2017 til taksator til grund, at bilen blev taget til fejlsøgning hos [autoværksted/rådgiver] – som er specialister i automatgearkasser – efter aftale mellem selskabet og den autoforhandler, hvor klageren har købt bilen. Selskabet har i mail af 16/2 2017 giver et "ok" til autoforhandleren til, at [autoværksted/rådgiver] kunne åbne gearkassen, hvis dette var nødvendigt.

Taksator har i mail af 1/3 2017 anført, at eneste synlige fejl er et koblingsnav, hvor koblingslameller har været overvarme – de er blåsorte af varme. [Autoværksted/rådgiver] har meddelt ham, at det overvejende sandsynligt er en elektroventil i ventilhuset, der har svigtet med det resultat, at der ikke har været tilstrækkelig olieforsyning til koblingsnav. Skaden kan ske ved en meget kort kørestrækning, og koblingslameller "brænder af" meget hurtigt som sket. Det anføres, at kørselsfejl kan udelukkes, og at gearkassen ikke kan overbelastes. [Autoværksted/råd-

giver] oplyser, at en reparation af gearkassen vil koste 51.509,38 kr., og at en ny gearkasse vil koste 53.309,38 kr.

Af listen "Følgende komponenter dækkes" i forsikringscertifikatet fremgår det, at forsikringen omfatter "lameller (ej slitage)".

Nævnet finder, at dette må forstås sådan, at lamellerne er omfattet af forsikringen – medmindre skaden på lamellerne har karakter af slitage. Dette gælder uanset, at der i næstsidste punkt i forsikringsbetingelsernes punkt 10 anføres: "Ovenstående gælder ikke lameller ...". Punkt 10 vedrører afskrivningsregler, og formuleringen "Ovenstående gælder ikke lameller ..." må efter sin placering i en bestemmelse om afskrivningsregler forstås sådan, at formuleringen vedrører afskrivningsregler ved skade på lameller, og ikke om lameller er omfattet af forsikringen.

Nævnet finder på baggrund af taksatorrapportens skadebeskrivelse og det oplyste om bilens kilometerstand på 88.000 km, at skaden på lamellerne ikke kan henføres under slitage. Lamellerne er derfor omfattet af forsikringen for så vidt angår den anmeldte skade – forudsat at skaden er dækningsberettigende efter forsikringsbetingelserne i øvrigt.

Nævnet finder herefter, at skaden på lamellerne ikke kan afvises efter forsikringsbetingelsernes punkt 14 om følgeskader på ikke-omfattede komponenter, da lamellerne er omfattet af forsikringen for så vidt angår den anmeldte skade.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 8 fremgår det, at forsikringen ikke omfatter skader, som forårsages direkte eller indirekte af overophedning. Nævnet lægger til grund, at årsagen til skaden på ventilhuset i gearkassen var en fejl ved en elektroventil. Årsagen til følgeskaden på koblingslamellerne var herefter manglende olieforsyning til lamellerne, hvorefter disse blev "brændt af". Nævnet finder, at en sådan skade på lamellerne ikke er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i punkt 8 vedrørende overophedning, når hverken den primære skadeårsag til hovedskaden på ventilhuset eller den primære skadeårsag til følgeskaden på lamellerne er overophedning.

Ankenævnet for Forsikring

13.

94577

Det forhold, at der under en skadeproces ved en komponent sker overophedning, kan ikke i sig selv begrunde en afvisning efter punkt 8.

Nævnet finder herefter, at skaden på lamellerne – og således den samlede anmeldte skade på bilen – er dækningsberettigende over forsikringen.

Henset til vurderingen foretaget af [autoværksted/rådgiver] angående udbedringsomkostningerne ved reparation henholdsvis udskiftning af gearkassen, finder nævnet, at selskabet skal anerkende, at klageren er berettiget til forsikringens maksimumdækning for skadeudbedring på 40.000 kr.

Nævnet finder, at selskabet endvidere skal dække klagerens udgifter på 5.286,19 kr. til fejlsøgning, jf. faktura af 25/10 2017, ud over maksimumdækningen på 40.000 kr. for skadeudbedring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at udgifterne til fejlfinding er afholdt efter godkendelse fra selskabet over for autoforhandleren, og fejlfindingen har påvist en dækningsberettigende skade. De anholdte udgifter til fejlsøgning er herefter dækningsberettigende, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 11 og 13.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne ikke med klarhed anfører, at udgifter til fejlfinding skal indeholdes i forsikringens maksimumsdækning, samt at det i øvrigt må anses for almindelig forsikringsretlig aftalepraksis og praksis efter forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at omkostninger af pågældende karakter dækkes ud over forsikringens maksimum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

94577

Selskabet, Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, filial Danmark, skal yde klageren maksimumserstatning på 40.000 kr. for den anmeldte skade på gearkasse og koblingslameller. Selskabet skal desuden dække klagerens udgifter på 5.286,19 kr. til fejlsøgning. Erstatningsbeløbene skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen

formand