

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 97398:

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 bilforsikring. I klageskema af 10/10 2021 til har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Har købt bil (...), som er nysynet, ny serviceret og med anmærkningsfri brugtbilattest. Jeg har ifm. handlen også tegnet en såkaldt 'Guld 100% Autotjek' forsikring. Umiddelbart (indenfor få dage) efter at jeg overtager bilen optræder der en mekanisk fejl, hvilket jeg informerer forhandleren om - og forhandleren booker en tid hos [værksted] til mig, så de kan undersøge problemet, samt henviser til at jeg er dækket hos AutoConcept. [Værkstedet] identificerer fejlen (se specifikation og pris i vedlagt tilbud), men AutoConcept afviser d. 13/8 at dække denne fejl med henvisning til, at det ikke er en pludselig skade. Jeg klager over denne afgørelse lige med det samme (d. 13/8, se vedlagt email 1) og igen d. 23/8. Jeg får ikke svar på nogen af disse henvendelser. Da der foreligger en fejlfri brugtbilsattest og da både forhandler og jeg ikke har observeret fejlen, så må den logisk set være indtruffet pludseligt, kort efter at jeg har overtaget bilen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de anerkender dækning og afhjælper alle dækningsberettigede omkostninger til fejlfinding og reparation."

Selskabet har i brev af 9/11 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Autoconcept Insurance förmedlar försäkringar. [Forhandleren af bilen] har tecknat en försäkring hos AutoConcept och har i avtal med bilägare lämnar ett certifikat i samband med försäljningen

Ankenævnet for Forsikring

2.

97398

av fordonet. Fordonets ägare är inte försäkringstagaren utan det är [forhandlern af bilen]. Se information punkt 1 i villkoret.

Bilen omfattas av Guld 100% Autotjek och är tecknad den 9 juli 2021.

Den 12 augusti 2021 har vi mottagit skadeanmälan ifrån verkstaden ... I skadeanmälan framgår att det läcker olja som syns under bilen samt att det hackar i växellådan under körning. Verkstaden önskar ersättning för packningssett och filter samt byte av fördelningslåda.

Certifikatet omfattar plötsliga oförutsedda skador, det vill säga när något spricker, brister eller går av enligt villkorspunkten 2 eller att en omfattad komponent plötsligt slutar att fungera och måste bytas ut enligt villkorspunkten 10. Det finns inga felkoder eller bilder som styrker och visar skadeorsak enligt villkorspunkten 2 eller 10. Det vill säga att något har gått sönder plötsligt och/eller att det finns ett funktionsbortfall.

Packningssett och filter omfattas inte av certifikatet och felet; att fördelningslådan hukker/slipper under körning är inte att funktionen på komponenten har slutat att fungera.

Av den anledningen står vi fast vid vårt beslut enligt skadesvaret daterat den 13 augusti."

Klageren har i meddelelse af 29/11 2021 til nævnet videre bl.a. anført:

"Jeg glemte en ting i min besvarelse nedenfor. Ifm. købet forelå der en anmærkningsfri brugtbilsattest dateret 7/7 (2 dage inden jeg overtager bilen), så udover at forhandler erklærer at fejlen ikke var til stede på overtagelsestidspunktet, så underbygges dette af en fejlfri brugtbilsattest, der er udarbejdet lige inden min overtagelse. Fejlen er indtruffet få dage efter, at jeg overtog bilen, og det er derfor en pludselig skade."

Klageren har i meddelelser af 14/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"I forlængelse af min besked nedenfor, vil jeg også nævne at de i deres svar henviser til forhandlerens udtalelse, som de ikke mener har betydning, men at de helt ignorerer at der også foreligger en fejlfri brugtbilsattest, som jeg også har vedlagt sagen.

Og de nævner igen oliefilteret og isoleringen, selvom jeg har pointeret at min klage ikke vedrører disse forhold.

Det virker ærlig talt som om de ikke læser - eller forstår - det som jeg skriver.

...

Jeg synes, at det - i en for mig så alvorlig sag - er frustrerende at få svar på svensk, som jeg ikke forstår helt. Jeg kan dog se, at de afviser min klage.

Jeg er heller ikke overbevist om, at de forstår mine argumenter på dansk, for de forholder sig ikke til dem, men ignorerer dem, og afviser bare.

Fakta:

Ankenævnet for Forsikring

3.

97398

* Jeg har modtaget bilen med en fejlfri brugtvognsattest.

* Fejlen på fordelergearkassen indtræffer få dage efter jeg overtager bilen.

Konklusion

* Fejlen på fordelergearkassen er opstået pludseligt, efter at jeg overtog bilen, og bør derfor dækkes af forsikringen."

Til dette har selskabet fremsendt mail af 7/3 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Direkte oversætning:

Denne type forsikring er ikke en obligatorisk bilforsikring, men en komponentforsikring.

Brugtbiltesten udført af [virksomhed] er vist på side 4

'At testen er baseret på en visuel inspektion. Der kan derfor være skjult og mangel på køretøjet samt slitage og mangler på andre køretøjsdele, som ikke umiddelbart kan undersøges'.

Denne brugte bil led allerede under dette slid på salgstidspunktet. Slid opstår på alle biler og på forskellige måder uden at være funktionstab. Fordelingsboksen har ingen funktionstab i dette tilfælde. Oliefilter er ikke en omfattende komponent.

For det opretholder vi krav fra 2021-08-13 ..."

Hertil har klageren i meddelelse af 14/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"AutoConcept skriver i sin afvisning: 'Denne brugte bil led allerede under dette slid på salgstidspunktet.' - at det er slid og ikke en opstået skade, er deres påstand - hvilket belæg har de for det?. Desuden skriver de: 'Fordelingsboksen har ingen funktionstab i dette tilfælde.' - det er [værkstedet], som forhandleren henviste mig til, ikke enige med dem i, idet de alene ved at køre en kort tur i bilen, kunne konstatere problemet.

Jeg kan ikke se, at yderligere dialog med selskabet giver mening og opfordrer nævnet til at træffe en afgørelse.

Hvis ikke denne form for skader/mangler er omfattet af en sådan 'brugtbilsforsikring' - uanset hvilket formuleringstekniske huller, som selskabet prøver at snige sig igennem - så er en sådan forsikring ren svindel og burde forbydes."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skades anmeldelsen fremgår bl.a.:

"Dato for skaden*

2021-08-12 (YYYYMMDD)

...

Ejerens beskrivelse af skaden

...

2. HAKKER I GEARKASSE UNDER KØRSEL

...

Værkstedets diagnose

Ankenævnet for Forsikring

4.

97398

...

2. FORDELERGEARKASSE HUKKER/SLIPPER."

Af servicetilbud af 12/8 2021 fra værkstedet fremgår bl.a.:

"BESKRIVELSE	BELØB
FEJLFINDING	1.440,00

Fordeler gearkasse	
ISÆTNING AF OMBYTNINGS-FORDELERGEAR	5.241,25
PROGRAMMERING/KODNING AF STYREENHED	1.198,00
RP transfer box	23.186,46
ATC35L	
Transmission bearing set	476,87
ASA-Bolt	102,40
M8X50-10.9	
OLIE FORDELERGEARKASSE DTF	300,00
1000ML	
	30.504,98
...	
TOTAL INKL. MOMS	43.234,73"

Af certifikatet fra selskabet fremgår bl.a.:

"IDnummer: ...

Køretøj: [registreringsnummer]

Periode: 2021-07-09 – 2022-07-08

Brugernavn:

Password: 541658

Tillykke med din nye [bilmærke]!

Du har i forbindelse med købet af dit køretøj hos [forhandler af bilen] beskyttet dit køretøj med en Guld 100% Autotjek. Hermed modtager du nu dit Certifikat med tilhørende vilkår. Vi anbefaler at du gennemlæser både certifikat og vilkår nøje, for at sikre dig, at alt er som aftalt og forventet. Skulle der under gennemlæsningen, opstå spørgsmål, er vi altid parat ved telefonen med svar."

Af brugtbilsattest juli 2021 fra [synshal] fremgår bl.a.:

"Kontrolpunkter

1. Prøvekørsel

Accelerationsevne OK

Kørsel ved jævn hastighed OK

Mislyde / vibrationer OK

Gearskifte / kobling OK

Bremser -ABS (vejprøve) OK

Styretøj OK

2. Sikkerheds- og komfortudstyr

Sikkerhedsseler OK

Dørlåse inkl. centrallås OK

Ankenævnet for Forsikring

5.

97398

Nakkestøtter	OK
Klimaanlæg / aircondition - funktion	OK

3. Udsyn og ruder	
Ruder (alle) - elruder / el-bagrude	OK
Visker- og vaskerfunktioner, for- og bagrude	OK
Spejle - tilstand og funktion inkl. el / varme	OK

4. Interiør	
Sæder - tilstand og funktion	OK
Sædevarme	OK

5. El-anlæg, lygter og batteri	
Lys og lygter	OK
Horn	OK
Instrumentpanel, inkl. kontrollamper	OK
Stik til anhængertræk	OK

6. Karrosseri og undervogn	
Rustbeskyttelse (visuel gennemgang)	OK
Skader i forbindelse med rust og Tæring	OK
Anhængertræk – fast/aftageligt	OK

7. Styretøj, hjulophæng, støddæmpere og dæk	
Hjullejer - slør og støj	OK
Støddæmpere/fjedre og hjulophæng	OK
...	
Styretøj, slør og funktion, tæthed	OK
Drivaksler inkl. manchetter	OK

8. Bremseser	
Funktionsafprøvning af	
Bremseforstærker	OK
Bremserør og slanger	OK
Bremsekiver / klodser	OK
Bremsekalibre	OK
Bremsetest på prøvestand	OK
Parkeringsbremse	OK

9. Motor og miljø	
Udstødningssystem	
inkl. katalysator / partikelfilter	OK
Kølesystem I ventilator, remme	OK
Brændstofsysteem (rør, slanger mv.)	OK
Motor- og gearkasse-tæthed	OK
...	

Testen er baseret på en visuel kontrol. Der kan derfor forekomme skjulte fejl og mangler på køretøjet samt slitage og defekter på andre køretøjsdele, som ikke umiddelbart kan undersøges. Brugtbilstesten er en garanti for at køretøjet på kontroldatoen lever op til testresultatet.

...

Værkstedet garanterer, at motorolie, gearkasseolie, servoolie, kølevæske, bremsevæske samt øvrige væsker og olier er kontrolleret inden Brugtbilstesten."

Af e-mailkorrespondance mellem værkstedet og selskabet fremgår bl.a.:

"Fra: [selskabet]

Sendt: 13. august 2021 08:53

Til: [Klageren]

...

Den anmeldte skade på køretøjet med ovenstående registreringsnummer kan ikke erstattes via AutoConcept.

Fejlmeldt komponent: Mellemgearkasse, oliefilter

Produkt: Guld 100% Autotjek

Årsagen er: Der er ikke noget tab af funktion, og at oliefiltere ikke er dækket af Guld 100% Autotjek.

Vilkår:

2 Certifikatet omfatter pludselige uforudsete skader på de elektriske og mekaniske komponenter som er nævnt i certifikatet.

10 Komponenter, hvor funktionen er bortfaldet og som skal udskiftes, erstattes baseret på køretøjets kilometerstand på skadetidspunktet ifølge nedenstående erstatningsskema. Slitagedele som for eksempel koblingslameller, bremseskiver og bremseklodser er ikke omfattet.

Fejlfinding og eventuel reparation som ikke erstattes af forsikringen beordres og betales af køretøjets ejer.

...

Från: [værkstedet]

Skickar: den 13 augusti 2021 09:22

Till: [Selskabet]

...

Når 4-hjulstrækket ikke virker grundet defekt fordelergearkasse, hvordan kan det ikke være et tab af funktion?

Uddyb venligst hvordan tab af funktion defineres ved Autoconcept så vi fremadrettet kan vejlede vores kunder korrekt.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 13. august 2021 14:17

Til: [værkstedet]

...

Certifikatet omfatter pludselige uforudsete skader på de elektriske og mekaniske komponenter som

er nævnt i certifikatet hvor f.eks. noget er revnet eller brudt. (cracked or broken mechanically)

Hvis dette er sket, vil jeg have billeder af årsagen til fejlen i fordelingsgearkasse.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97398

Det er almindeligt, at lamellerne bliver slidte, og dette slid på lamellen er ikke dækket af certifikatet.

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

Af e-mail fra klageren til værkstedet, forhandleren og selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg kan ikke acceptere denne afgørelse.

Brugtbilsattesten fra 7/7 viser ikke fejl eller slitage på gearkassen, og jeg mærkede heller ikke noget, da jeg prøvekørte bilen, så det må være en pludselig opstået skade.

Mht. billeder og årsag til fejl, bedes AutoConcept tale med [værkstedet], som på foranledning af [forhandleren af bilen] har haft bilen til eftersyn/fejlfinding. Det er ikke noget, som jeg har booket. @[Forhandleren af bilen] - du har ifm. salget bedyret at denne fejl ikke har været til stede, da jeg overtog bilen. Bekræft venligt dette, samt fremsend signeret kopi af brugtbilsattesten (den har jeg ikke elektronisk, kun fysisk), der dokumenterer dette."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Certifikat-Guld 100% Autotjek

IDnr: ...

Gyldighed: 2021-07-09 – 2022-07-08

Brugernavn: ...

Password: ...

Maks erstatning per skade for Guld 100% Autotjek er DKK 60.000 inkl moms. Guld 100% Autotjek overgår til Sølv 100% Autotjek når køretøjet når en alder af 9 år eller 150.000 km inden for gyldighedsperioden. Rental Car er inkluderet den angivne periode. Vilkår og betingelser for Rental Car kan hentes på autoconcept.dk.

Køretøjsejer

Navn [klageren]

Firma

Adresse ...

Postnr./By ...

Epost...

Telefon

Mobil ...

Køretøjsforhandler

Sælger [sælgerens navn]

Firma [Forhandleren af bilen]

Adresse ...

Postnr./By ...

Epost ...

Køretøj

Mærke ...

Model ...

Regnr ...

Modelår ...

Cylindervolyden 2000

Kilometerstand 143735

Følgende komponenter dækkes:

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

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.

For detaljeret information læs de fuldstændige vilkår og betingelser.

...

Vilkår Guld 100% Autotjek

1 Certifikatet er en aftale mellem køretøjets ejer og forhandleren, som angivet i certifikatet. AutoConcept Insurance AB, CVR nr. 34694060, administrerer og regulerer de krav der stilles i forbindelse med denne aftalen og til det beløb der godkendes.

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, Storbritanien og Schweiz på det køretøj som er angivet på certifikatet.

3 Certifikatet gælder i den tidsperiode med de kilometer og beløbsbegrænsninger som er angivet på certifikatet.

4 Hvis køretøjet sælges til en anden juridisk person end den forhandler, som køretøjet blev købt fra, ophører certifikatet at gælde. Køretøjsejeren kan ikke stille krav på tilbagebetaling af præmie.

5 Alle reklamationskrav har en øvre beløbsgrænse som angives i certifikatet. Summen af alle krav der stilles under certifikatet må ikke overstige køretøjets markedsværdi.

6 Certifikatet gælder ikke, hvis køretøjets ejer i forbindelse med skademelding forsætligt eller ved grov skødesløshed urigtigt opgiver, fortier eller skjuler noget af betydning for bedømmelsen af retten til erstatning.

7 Certifikatet gælder ikke for skader som fandtes på køretøjet da det blev solgt. Heller ikke for fejlmonterede dele eller dele som ikke var monteret ved leveringen fra fabrikken.

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.

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.

10 Komponenter, hvor funktionen er bortfaldet og som skal udskiftes, erstattes baseret på køretøjets kilometerstand på skadetidspunktet ifølge nedenstående erstatningsskema. Slitagedele som for eksempel koblingslameller, bremseskiver og bremseklodser er ikke omfattet.

- Arbejds løn i forbindelse med en dækningsberettiget skade, erstattes med 100%
- Dækningsberettiget udskiftning af dele og materialer, erstattes med 100% 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.

Tilsvarende brugte dele udskiftes normalt uden fradrag.

11 AutoConcept har ret til at udpege et værksted, leverandør eller tilsvarende. AutoConcept afgør, om en tilsvarende reservedel vil blive brugt til reparation. Kilometerstand på skadetidspunktet skal vedhæftes.

12 Reparationer som påbegyndes inden skriftlig godkendelse fra AutoConcept, udføres for køretøjets ejers regning. Køretøjets ejer beordrer selv fejlfinding. Udgifterne til dette betales af ejeren af køretøjet, indtil det er skriftligt godkendt af AutoConcept. Fejlsøgningsomkostninger erstattes kun i tilfælde af, at skaden bliver godkendt. Reparationer skal udføres på værkstæder som AutoConcept henviser til.

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

14 For at certifikatet skal gælde skal køretøjet følge de af producenten fastsatte vedligeholdelsesintervaller, og service skal udføres efter producentens specifikation. Faktura/kvittering på udført service skal kunne fremvises efter anmodning.

15 Hvis intet andet kan påvises, anses skadestilfældet for at være af samme dato, som da skadesanmeldelsen ankomst hos AutoConcept.

16 Certifikatet er et tillæg og begrænser ikke på nogen måde de krav, som køretøjets ejer har ret til i henhold til dansk lov.

Hvis skaden også omfattes af en forsikring fra producent, importør, andet forsikringsselskab eller lignende, erstattes skaden procentuelt i henhold til antallet af parter."

Nævnet udtaler:

Klageren har købt en brugt bil med anmærkningsfri brugtbilstest og tegnet en "Guld 100 % autotjek" – forsikring via forhandleren. Klageren anmeldte få dage efter købet, at gearkassen hakede under kørsel. Værkstedet har over for selskabet anført, at der er tale om en defekt forde-

lergearkasse, og at fejlen bevirker, at bilens 4-hjulstræk ikke virker. Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der ikke var tale om en pludselig skade. Klageren kræver, at selskabet dækker omkostningerne til fejlfinding og reparation. Han har anført, at "udover at forhandler erklærer at fejlen ikke var til stede på overtagelsestidspunktet, så underbygges dette af en fejlfri brugtbilsattest, der er udarbejdet lige inden min overtagelse. Fejlen er indtruffet få dage efter, at jeg overtog bilen, og det er derfor en pludselig skade". Han har videre anført, at "hvis ikke denne form for skader/mangler er omfattet af en sådan 'brugtbilsforsikring' - uanset hvilket formuleringstekniske huller, som selskabet prøver at snige sig igennem - så er en sådan forsikring ren svindel og burde forbydes".

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der er sket pludselig, uforudset skade, eller at en dækket komponent pludselig er holdt op med at virke. Det forhold, at fordelingsboksen hakker under kørslen, er ikke ensbetydende med, at komponentens funktion er holdt op med at virke. Selskabet har henvist til, at brugtbilsattesten er baseret på en visuel inspektion, at bilen var slidt på salgstidspunktet, og at forsikringen ikke dækker slitage.

Af brugtbilsattesten fremgår det, at "1. Prøvekørsel ... gearskifte/kobling. OK".

Af værkstedets servicetilbud fremgår det, at der er sket fejlfinding i "fordeler gearkassen", og der er angivet pris for "isætning af ombytnings-fordelergear", "programmering/kodning af styreenhed", samt pris på en "RP transferbox", "transmission bearing set" og "olie fordelergearkasse DTF".

Af certifikatet fremgår det, at alle elektriske og mekaniske komponenter er dækket.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2 fremgår det, at "Certifikatet omfatter pludselige uforudsete skader på de elektriske og mekaniske komponenter, som er nævnt i certifikatet". I punkt 9 undtages bl.a., "karosseri, interiør, lak, glas, katalysator, mislyd, filter, lamper, batterier, underholdnings/navigation/kommunikationssystemer, opdatering af software, programmering, juste-

ring, lækage, kabelføring, slanger, wirer, rør, remme, slitage, højt olieforbrug, samt dele som normalt indgår i service."

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har godtgjort, at den anmeldte skade er sket pludseligt og uforudset, og selskabet heroverfor ikke har bevist, at skaden er omfattet af forsikringens undtagelsesbestemmelser, herunder undtagelsen for slitage.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren har fremlagt en anmærkningsfri brugtbilsattest, hvorfor nævnet må lægge til grund, at der ikke havde vist sig problemer med gearkassen forud for, at klageren overtog bilen.

Nævnet har også lagt vægt på, at fejlen viste sig for klageren få dage efter, han overtog bilen, hvilket skaber en formodning for, at den er opstået pludseligt og uforudset.

Nævnet har herudover lagt vægt på, at selskabet ikke ved sagkyndig erklæring eller lignende har fremlagt oplysninger, der underbygger, at skaden skyldes slitage eller er omfattet af anden dækningsundtagelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Lloyd's v/AutoConcept Insurance AB, filial Danmark, skal anerkende, at der foreligger en dækningsberettigende pludselig og uforudset skade. Selskabet skal på denne baggrund genoptage sagsbehandlingen og opgøre erstatningen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

97398

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen