

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 100985:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Agria Dyreforsikring
Filial Af Agria International Försäkring Ab, Sverige
Parkvej 1
2680 Solrød Strand

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husdyrforsikring. I klageskema af 12/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Den 14-10-2022 kontaktede undertegnede Agria forsikring med henblik på at tegne hhv. en syge- samt livsforsikring på min racekat.

Jeg fik kontakt til Forsikringsrådgiver [...], som vejledte mig i forbindelse med oprettelse af forsikringer til min kommende nye race killing. Jeg lagde under samtalen vægt på, at forsikringen skulle dække alt, herunder udgifter og hændelser, samt dødsfald. Jeg blev derfor vejledt om at købe både en sygdoms- og livsforsikring, da disse ville dække alt, hvorfor jeg accepterede at tegne begge forsikringer hos Agria. Der blev på intet tidspunkt nævnt, at der var undtagelser hertil, ligesom det ej heller på anden måde blev oplyst, at medfødte sygdomme var omfattet.

På Agrias hjemmeside fremgår følgende:

'Hvis katten forsikres før 6. måneder, erstattes der for skjulte fejl – det vil sige sygdom eller defekter, som er udviklet sig før køb af forsikring.'
<https://www.agria.dk/kat/katteforsikring/agria-liv---overview/>

Killingen blev født i [udlandet] den 28-06-2022. Forsikringerne blev tegnet den 25-10-2022. Forsikringsnummer: [...] Efterfølgende den 29-10-2022 hentede jeg killingen i [udlandet] hos avler, hjem til Danmark.

Den 10-12-2023 blev min kat aflivet grundet væske i lungerne og forstørret hjerte, som gav hende akutte vejrtrækningsproblemer. Vi blev efterfølgende bekendt med, at min kat havde en medfødt hjertefejl, som var endelig årsag til aflivningen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100985

Den 10-12-2023 indsendte jeg en skadeanmeldelse til Agria forsikring med behørig dokumentation for udgifter og hændelsesforløb.

Agria afviste herefter at dække sygdomsforløbet samt at udbetale livsforsikringen og henviste til bestemmelserne i forsikringspolisen, herunder undtagelsen i forhold til medfødte sygdomme.

Til trods for, at denne bestemmelse er anført i polisen, burde jeg uomtvisteligt have været vejledt om dette under samtalen med Forsikringsrådgiver [...], særligt set i lyset af, at jeg direkte spurgte ind til dette under samtalen.

Var dette blevet oplyst, havde jeg ikke tegnet forsikringen, men forsøgt at finde en mere gunstig forsikring.

Jeg har således tegnet forsikringen i god tro, og ser mig nødsaget til at indgive en klage over Agria, dels for mangelfuld vejledning og for afslag på skadeanmeldelsen."

Selskabet har den 31/1 2024 til nævnet oplyst, at selskabet har imødekommet klagerens krav.

Klageren har hertil i kommentar af 5/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt at Agria har tilkendegivet, at de nu vil dække det ene af mine krav mod dem ifht. livsforsikringen.

Jeg kan på nuværende tidspunkt ikke acceptere dette forlig, idet jeg fortsat ønsker erstatning for de dyrlægeudgifter jeg har haft, som omfatter sygeforsikringen.

Da jeg i sin tid fik min killing forsikret hos Agria, gjorde jeg det klart at hun skulle være forsikret mod alt. Og dette fik jeg at vide at hun ville være med disse 2 forsikringer, som jeg har tegnet. Agria forlangte også en dyrlæge attest, som de fik.

Bemærk venligst at forsikringen blev tegnet før at killingen kom til Danmark. Noget som Agria selv accepterede.

Jeg ønsker derfor fortsat at fastholde mit krav om fuld dækning fra begge forsikringer.

Selskabet har den 19/2 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget [klagerens] klage over, at Agria ikke har anerkendt dækning af dyrlægeudgifter for katten, [...]. Herunder klagepunkter fra ft:

- Agria afviser at dække udgifter vedrørende medfødt lidelse (skjult fejl)
- Agria afviser at dække udgifter til aflivning

Vi finder ved fornyet gennemgang af sagen ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

Gældende vilkår og dækning

Ft har tegnet forsikring den 25.10.2022 til [...] kat, født den 27.06.2022. Der er tegnet Agria Altid Sygeforsikring og Agria Altid Livsforsikring. Der er tale om to selvstændige forsikringsprodukter. Vilkårene, der er gældende for forsikringen, er vedlagt som bilag 1.

Police og forsikringsvilkår

Forsikringen dækker krav vedrørende sygdom og skade, der opstår i forsikringsperioden, og der er erstatning op til forsikringssummen for rimelige og nødvendige udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller opererer den forsikrede kat, hvis den har kliniske symptomer på grund af ulykke eller sygdom, der entydigt omfattes af forsikringen.

Præ-eksisterende forhold undtages jvf. punkt 2.2.A:

'Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, som anses som værende medfødte, eksisterede, er påbegyndt eller har vist symptomer før forsikringsperioden startede eller før udvidelse af forsikringsdækningen. Ved udvidelse af forsikringsdækningen, vedrører dette dog kun udvidelsen. Denne begrænsning gælder også for komplikationer og efterbehandling af sådanne sygdomme eller skader samt for skjulte fejl. Begrænsningen gælder også, hvis skadeshændelsen er kendt af os, og uanset om aftalen har særlige forbehold (begrænsninger).'

Detaljeret sagsgennemgang

Agria modtager den 10.12.2023 en anmodning om dækning. Af anmeldelsen (bilag 2) fremgår følgende:

'[Katten] blev steriliseret d. 20. november og da hun pludselig blev dårlig, søgte vi dyrlæge igen d. 1 december. Der blev hun undersøgt akut og blev sat på antibiotika. ... Hun fik det bedre lige indtil d. 9 december om aften hvor hun fik vejrtrækning problemer. Vi måtte søge et dyrehospital til hende akut, hvor hun fik ilt med det samme. Derefter blev hendes hjerte og lunger røntgen fotograferet. Der fandt man desværre at hun havde væske i lungerne og et forstørret hjerte. Hun stod desværre ikke til at redde, der var ikke nogen behandling for dette, og dyrlægen mente at det var bedst for hende at få fred og derfor blev [katten] aflivet.'

Sammen med anmeldelsen er der en regning på kr. 12.192,57 for konsultation den 09.12.2023 og 10.12.2023, der er endvidere vedhæftet en regning på kr. 79,34 for medicin udleveret den 01.12.2023. Medicinregningen går på selvrisiko, og genererer således ingen refusion.

Anmodning om refusion af kr. 12.192,57 afvises den 11.12.2023. Årsag til afvisning er, at der er tale

om en medfødt lidelse (bilag 3). [Katten] diagnosticeres med en aortastenose, og journal (bilag 3a) og regning (bilag 2) forelægges vores veterinær konsulent, der bekræfter, at der er tale om en medfødt hjertelidelse. Jvf vilkårpunkt 2.2.A undtages præ-eksisterende forhold, og der er udelukkende

dækning til sygdom og skade opstået i forsikringsperioden.

Aortastenose er medfødt, det vil sige at katten fødes med dette, men det er forskelligt, hvordan det klinisk kommer til udtryk. Aortastenose er, ifølge vores veterinærfaglige konsulent, 'en forsnævring af udgangen fra venstre hjertekammer til aorta, hvorigennem blodet føres fra hjertet og ud i kroppen'. Når der er en forsnævring øges trykket i venstre hjertekammer. Det øgede tryk bevirker, at hjertemuskulaturen fortykkes. Vores veterinærfaglige konsulent udtaler yderligere: 'ofte ses aortaklapinsufficiens som følge af fortykkelse af klapperne og deraf nedsat mobilitet af disse. Fortykkelse af klapperne er sekundært til den ændrede fysiologi i forbindelse med, at blodet presses

ud i aorta fra venstre hjertekammer'. Aortaklapinsufficiensen betyder, at en del af blodet løber den forkerte vej tilbage til venstre hjertekammer. I nogle tilfælde kan der, som i dette tilfælde også ses mitralklapinsufficiens sammen med aortastenosen.

Ft klager samme dag, 11.12.2023, over denne afgørelse. Agria sender et længere og uddybende klagesvar til ft (bilag 4). Vi fastholder vores afvisning, da katten er diagnosticeret med aortastenose + insufficiens.

I svaret uddybes det, at der ikke er dækning til præ-eksisterende lidelser, og at dette vilkårspunkt er gældende uanset om forholdet er kendt af ft eller ej. Ft informeres endvidere om, at i og med at

dyreforsikringer er en tingsforsikring, er man som forbruger beskyttet af købeloven. Af den grund vejledes ft i at tage kontakt til opdrætter i [udlandet], da der ville kunne være en forsikring for skjulte fejl. Skulle Agria have imødekommet dækning, ville det have krævet, at der var tegnet Agria Avl Sygeforsikring på moderdyret, hvis killing lider af en medfødt lidelse (skjult fejl) 'Hvis en hunkat er forsikret med Agria Avl Sygeforsikring, indgår Skjulte Fejl Forsikringen for hunkattens killinger, hvis hele kullet er blevet registreret og stambogsført hos Felis Danica eller en anden af Agria godkendt organisation.'

Endelig berøres klagepunktet, at forsikringen ikke dækker alt, som ft mener at være blevet stillet i forventning. Ft har tegnet vores bredeste og bedste dækning og faktum er, at ingen af vores forsikringer dækker alt.

Ft appellerer senere den 11.12.2023 til, at der findes en løsning, der tilgodeser dækning af hendes udgifter, samt at der udbetales erstatning fra livsforsikringen.

Agria sender dem 15.12.2023 en mail (bilag 5), hvor der afvises dækning fra livsforsikringen, da der er tale om en medfødt hjertelidelse. Jvf. vores vilkår er der ikke belæg for livserstatning. Livsforsikring kan ikke imødekommes såfremt sygdom eller skade samt komplikationer hertil ikke erstattes fra Agria Altid Sygeforsikringen, dette gælder uanset om katten er sygeforsikret eller ej. Da udgifterne ikke imødekommes på sygeforsikringen på grund af, at der er tale om præ-eksisterende forhold, imødekommes der ej heller dækning fra livsforsikringen.

Ft vælger den 12.01.2024 at bringe sagen for Ankenævnet for Forsikring. I dokumentation til Ankenævnet for Forsikring fremsender ft ny information, som ikke tidligere er blevet forelagt Agria i sagsbehandlingen af hendes sag/klage. Ft fremsender materiale fra Agrias hjemmeside Agria Liv - overview - Agria Dyreforsikring og der henvises specifikt til en side, der omhandler Agria Liv, hvor der bringes et overblik over, hvordan livsforsikringen dækker. På hjemmesiden fremgik det, at livsforsikring ville blive udbetalt i forbindelse med en skjult fejl, såfremt katten forsikredes før den 6. levemåned (bilag 6).

Agria erkender, at vi har overset, at dette stod på hjemmesiden, det skulle have været fjernet, da vi tilbage i januar 2022 ændrede vores vilkår og fjernede dækning til skjulte fejl på livsforsikringen. Vi var ikke klar over, at dette stadig stod på vores hjemmeside, og det kommer os først til kundskab i og med, at ft i sin klage til Ankenævnet for Forsikring bringer det på bane. Vi burde pr. 1. januar 2022 have fjernet dette fra vores hjemmeside, hvorfor vi 30.01.2024 vælger at imødekomme ft og udbetale livsforsikringssum på kr. 8.700 (bilag 7).

Ankenævnet for Forsikring

5.

100985

Livsforsikring kunne have været fastholdt afvist med afsæt i gældende vilkår. Agria vælger at imødekomme dækning, da vi ikke havde opdateret vores hjemmeside omkring livsforsikring og medfødt lidelse/skjult fejl. Hjemmesiden burde have været opdateret pr. 01.01.2022.

Ft ønsker dog fortsat at opretholde sin sag i Ankenævnet for Forsikring, idet ft fortsat ønsker dækning af sygeudgifter i forbindelse med, at [katten] undersøges og aflives på grund af diagnosen aortastenose. Agria fastholder afvisning, da aortastenose er en medfødt lidelse.

Opsummering

Det påhviler forsikringstager at bevise, at der foreligger en dækningsberettiget skade.

Vi fastholder vores afvisning af dækning ud fra nedenstående punkter.

- Katten diagnosticeres med aortastenose, hvilket er medfødt. Afvisning gives på baggrund af vores vilkårspunkt 2.2.A 'Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, som anses for medfødte, eksisterede, er påbegyndt eller har vist symptomer før forsikringens start og da aortastenose er medfødt, er der ikke dækning af sygeudgifter.'
- Livsforsikring og sygeforsikring er to af hinanden uafhængige forsikringsprodukter. Anerkendelse af livsforsikring er ikke ensbetydende med, at vi også imødekommer sygedækning.
- Aortastenose er en medfødt lidelse, idet katten er født med en forsnævring af udgangen fra venstre hjertekammer til aorta, dette bekræftes af journalteksten.
- For at opnå dækning til skjult fejl/medfødt lidelse er det et krav, at moderdyret er forsikret med en Agria Avl Sygeforsikring. Vi har ikke modtaget dokumentation for at det skulle være tilfældet.

Vi fastholder således vores afvisning, idet vilkårene for dækning ikke er opfyldte."

Klageren har i brev af 22/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil lige gøre opmærksom på at da jeg talte med [...], sagde han at min killing ville være dækket med alt, hvis jeg tegnede forsikringen før hun blev 4 måneder. (Altså bedre dækket end hvis jeg ventede med at tegne forsikringen til hun ville være i Danmark og derved over 4 måneder.)

Jeg gjorde opmærksom på at hun stadig var i [udlandet] på det tidspunkt. Dette var ikke noget problem. De skulle bare have en dyrlæge attest når hun kom til Danmark. Hvilket de fik.

Jeg er så kommet i tanke om at der måske forligger optagelser på vores samtaler? Det er der jo mange firmaer som har."

Selskabet har i brev af 20/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager nævner i sit hørings svar, at der foreligger fordele, såfremt man forsikrer sin kat inden en vis alder. For at kunne tegne vores bredeste og bedste dækning, Agria Altid Kattforsikring, skal forsikringen tegnes inden de fyldte 4 måneder, hvilket også fremgår af vores vilkår. For importerede katte gælder endvidere:

'Katte som importeres, med undtagelse af fra Sverige, Norge og Finland, og som ikke har været i Danmark mere end 4 måneder, skal have en Agria dyrlægeattest udfyldt af en dansk dyrlæge. For

katte, der er over 6 år, behøves der en Agria dyrlægeattest for at kunne tegne sygeforsikring og livsforsikring. Attesten skal laves inden for 30 dage fra nytegningsdatoen.'

Ovenstående fremgår af vilkårspunkt A.8.

Dog forholder det sig således, at vi jvf. gældende vilkår 2.2.A undtager præeksisterende forhold 'Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, som anses som værende medfødte, eksisterede, er påbegyndt eller har vist symptomer før forsikringsperioden startede eller før udvidelse af forsikringsdækningen. Ved udvidelse af forsikringsdækningen, vedrører dette dog kun udvidelsen. Denne begrænsning gælder også for komplikationer og efterbehandling af sådanne sygdomme eller skader samt for skjulte fejl. Begrænsningen gælder også, hvis skadeshændelsen er kendt af os, og uanset om aftalen har særlige forbehold (begrænsninger).' hvorfor vi ikke kan imødekomme dækning af sygeudgifter vedrørende diagnosticeret medfødt hjertelidelse.

Kundekald gemmes i 3 måneder, og de optages såfremt kunden aktivt giver sit samtykke hertil. Vi har for god ordens skyld gennemgået vores opkaldslist og har desværre ikke kunnet finde gemte kald vedrørende dette sagsnummer.

Opsummeret fastholder vi således vores tidligere svar:

- Katten diagnosticeres med aortastenose, hvilket er medfødt. Afvisning gives på baggrund af vores vilkårspunkt 2.2.A 'Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, som anses for medfødte, eksisterede, er påbegyndt eller har vist symptomer før forsikringens start og da aortastenose er medfødt, er der ikke dækning af sygeudgifter.'
- Livsforsikring og sygeforsikring er to af hinanden uafhængige forsikringsprodukter. Anerkendelse af livsforsikring er ikke ensbetydende med, at vi også imødekommer sygedækning.
- Aortastenose er en medfødt lidelse, idet katten er født med en forsnævring af udgangen fra venstre hjertekammer til aorta, dette bekræftes af journalteksten.
- For at opnå dækning til skjult fejl/medfødt lidelse er det et krav, at moderdyret er forsikret med en Agria Avl Sygeforsikring. Vi har ikke modtaget dokumentation for at det skulle være tilfældet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 25/10 2022 fremgår bl.a.:

"så er der tegnet syge-/ulykkesforsikring og livsforsikring på din killing med virkning fra d. 25-10-22. Police nr [...].

Police incl indbetalingskort fremsendes med post. Du kan også tilmelde Agria som afsender i din e-boks. Endelig police fremsendes når vi har modtaget udfyldt dyrlægeattest

Forsikringen er baseret på følgende

- fast selvrisko på 1.213 kr og en egenbetaling på 10%.
- Årligt sygeforsikringsbeløb 26.994 kr.
- livsforsikring 8.500 kr
- I en periode på 135 dage betales der kun fast selvrisko én gang. - uanset diagnose

Ankenævnet for Forsikring

7.

100985

- Der optjenes selvrisiko bonus hos Agria efter 2 år med 300 kr pr år dog max 900 kr i alt, hvis man ikke bruger sin forsikring. Beløbet fratrækkes den faste selvrisiko første gang man gør brug af forsikringen.

Samlet pris 2.408 kr pr år. Heraf livsforsikring 462 kr pr år. Der er aftalt helårlig betaling.

Der er givet følgende rabatter:

Killingerabat 20% som er gældende det første år. Falder til 10% i det andet år for herefter at bortfalde.

Når du er blevet medlem af [...], sender du blot medlemsnr. til mig, så sørger jeg for at du får 10% i rabat.

Link til forsikringsbetingelser: læs side 4-6 vedr. syge-/ulykkesforsikring, [link] (agria.dk)

Hvis du har spørgsmål til det fremsendte eller i øvrigt har spørgsmål til jeres forsikringer er du velkommen til at give mig et ring. Jeg tager også telefonen aften og weekend.

Eventuelle skader/sygdomme behandles af vore skadesbehandlere. Du finder kontaktinformationer og vejledning på Agria.dk."

Af selskabets velkomstbrev af 9/11 2022 og vedlagt pjece om vigtige informationer om forsikringsproduktet fremgår bl.a.:

"Velkommen til Agria: her er din forsikringspolice.

Tak fordi du har valgt Agria Dyreforsikring, Nordens største dyreforsikringsselskab. Vi vil gøre alt hvad vi kan for at leve op til dine forventninger. Læs din forsikringspolice igennem og tjek at alle oplysninger er korrekte, og at du har fået den forsikringsløsning du ønsker. De gældende forsikringsbetingelser kan læses på agria.dk. Vi anbefaler at du læser dem igennem.

Mit Agria - nemt overblik for dig

På agria.dk finder du gode råd til dig som dyreejer. Du kan læse gode artikler og se dejlige billeder. Du kan også logge på Mit Agria, hvor du altid kan få et overblik over din forsikring, de breve vi har sendt til dig, samt anmelde en skade.



Agria's kundecenter
7010 1065



info@agria.dk
Husk du kan modtage fornyelsesbrev i e-boks



Du kan uploade en skade direkte i Agria Appen via din mobil. Vi udbetaler til din NemKontrol

BETALINGSOVERSIGT

Forsikringsnummer	[REDACTED]
Betalingsmåde	Indbetalingskort, Helårligt
Navn	[REDACTED]
Årlig præmie	2 408 kr
I alt at betale	2 275 kr
Inbet. kortet finder du på bagsiden. Sidste bet. dato:	25-11-2022

Ankenævnet for Forsikring

8.

100985

FORSIKRINGSOVERSIGT FOR [REDACTED]						
Forsikringsnr.	Dyr	Køn	Født	Race	Regnr.	Status
[REDACTED]	Kat	Hunkat	27-06-2022	[REDACTED]	[REDACTED]	Nytegnet 25-10-2022
Forsikring					Forsikringsbeløb	Årspræmie
Altid Liv					8 500 kr	462 kr
Altid Britte sygeforsikring					26 994 kr	1 946 kr
Fast selvriskobeløb 1213 kr samt 10% variabel egenandel						
Genoptræning indgår					3 000 kr	
Årspræmie						2 408 kr
Optjent selvriskobonus 0 kroner, forudsat at der ikke har været en skade i seneste forsikringsår.						
Killingrabat er fratrullet 20 %						

Bemærk! Du får ikke erstatning for skader eller sygdomme, som dyret havde inden du tegnede forsikringen. Vær opmærksom på, at forskelle i den nye og forrige årspræmie kan skyldes, at du har ændret forsikringen."

Af vedlagt pjece om vigtige informationer om forsikringsproduktet i velkomstbrevet af 9/11 2022 fremgår bl.a.:

Vigtig information om din forsikring

Nedenstående informationen gælder for alle Agrias katteforsikringer og kan findes i forsikringsvilkårene og i de generelle bestemmelser. Hver enkelt forsikring du har valgt, har desuden egne forsikringsvilkår som du bør læse. Du kan finde de komplette forsikringsvilkår på agria.dk eller ringe til Agria på 70 10 10 65.

...

Sygeforsikringer:

Sygeforsikringer dækker generelt for udgifter til undersøgelse og behandling, hvis din kat bliver syg eller kommer til skade i forsikringstiden. De dækker også receptpligtig medicin.

Agria Altid Sygeforsikring – Vores mest omfattende sygeforsikring. Kan tegnes til alle katte der ikke er fyldt 4 måneder når du tegner forsikringen. Erstatte bl.a. til FORL og genoptræning.

...

VIGTIGE BEGRÆNSNINGER I FORSIKRINGEN

Alle Agrias forsikringer omfattes af visse begrænsninger. Her vil vi fremhæve nogle af de vigtigste. Forsikringen dækker ikke:

- sygdomme eller skader, der har været til stede eller har været påbegyndt før du tegnede forsikringen, uanset om symptomerne først viser sig senere. Det er veterinærmedicinsk erfaring der afgør, hvornår en sygdom eller skade skal anses for at være påbegyndt.
- alternativ behandling, f.eks. akupunktur, trykbølgeterapi eller laserbehandling.
- forebyggende behandling, f.eks. vaccine, ormekur eller tandpleje.
- udarbejdelse af dokumentation, attester, administrative gebyrer og rådgivningsudgifter.
- adfærdsforstyrrelser, aggressivitet og uvaner.
- håndkøbsprodukter, medicinsk foder, fodertilskud samt shampoo eller lign.
- transport af katten eller dine rejser.
- weekend- og aftenafgifter og tilsvarende, hvis ikke medicinsk motiveret.
- visse racespecifikke sygdomme eller defekter på perser, exotic og scottish fold.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100985

Se yderligere i forsikringsvilkårene, hvilke begrænsninger der gælder for netop din forsikring."

Af vedlagt faktablad om forsikringsproduktet i velkomstbrevet af 9/11 2022 fremgår bl.a.:

	Hvad indgår i forsikringen? Forsikringen dækker akut opstået sygdom og tilskadekomst i forsikringsperioden. ✓ Inklusiv genoptræning og receptpligtig medicin ✓ Mulighed for at forhøje erstatningsbeløbet ✓ Udvidet selvrisikoperiode - 135 dage ✓ Kun for katte forsikret før 4 mdr. ✓ Tilpasset din kat og livslang dækning Forsikringen dækker: ✓ Sygdom og skader i hofter og knæ ✓ Tandresorption/FORL ✓ Tilbageholdte mælketænder og fejlbid ✓ Fødselskomplikationer og et kejsersnit ✓ Aflivning og kremering	Mulige tillægsforsikringer? Agria Tryghed, Agria Avl Sygeforsikring
	Hvad indgår ikke i forsikringen? ✗ MR-, og CT-undersøgelser erstattes kun efter forhåndsgodkendelse fra Agria. ✗ Forsikringen erstatter ikke skader og sygdomme på grund af nedslidte tænder, tandsten, parodontitis(tandløsning) eller komplikationer til dårlig mund- eller tandstatus. Forsikringen dækker ikke tandkroner og ved fejlbid erstattes udtrækning	eller overkapning. Der er 20 dages karenstid på forsikringen, hvis intet andet fremgår af vilkårene. Karenstiden indebærer, at forsikringen ikke erstatter sygdom, der opstår i karenstiden, der regnes fra det tidspunkt, hvor forsikringen er trådt i kraft. Læs vilkårene for præcis information om øvrige



Findes der nogle begrænsninger i forsikringsdækningen?

Generelle begrænsninger:

- ! Forebyggende behandlinger og undersøgelser såsom vaccination.
- ! Tandrens.
- ! Navlebrok, misdannet brystben, kryptorchisme, haleknæk eller skæv/misdannet hale.
- ! Adfærdsforstyrrelser, aggressivitet eller uvaner.
- ! Strålebehandling eller kemoterapi af tumorer eller opfølgende behandling. Dog erstattes opfølgende undersøgelser ved hyperthyreoidisme.
- ! Alternativ behandling.
- ! Kiropraktik, guldimplantat, akupunktur, IRAP, PRF, PRP, ACP, A-cell, stamcelleterapi, shockwave terapi, laserbehandling eller lignende.
- ! Udarbejdelse af dokumentation, attestudskrivning, administrative gebyrer telefon- og videokonsultationer samt rådgivningsudgifter herunder ernæringsplaner mm.
- ! Døgnafgifter, hjemmebesøg og tilsvarende udgifter, der ikke er medicinsk motiveret.
- ! Håndkøbsmedicin, medicinsk foder, shampoo eller andre produkter ordineret eller solgt af en dyrlæge.
- ! Dyrlægens rejser, transport af katten, forsikringstagerens rejser eller andre rejser.
- ! Udredning af smitsomme sygdomme i en kattebesætning.
- ! Fertilitetsundersøgelse og behandling.
- ! Prøvetagning og analyse for bestemmelse af antistoffer og antistoftiter, samt prøvetagning og analyse med PCR-teknik for at faststille Borrelia i en blodprøve.
- ! Kattesyge (parvovirusinfektion) og katteinfluenza, hvis katten ikke er tilstrækkeligt vaccineret og revaccineret efter vaccineproducentens anbefalinger.
- ! Komplikationer til sygdom eller skade som ellers ikke erstattes, udover ved komplikationer til forebyggende kirurgisk kastration/sterilisering eller vaccination foretaget i forsikringsperioden.

Racespecifikke begrænsninger:

Der er begrænsninger for visse sygdomme/tilstande. Se de fuldstændige vilkår for nærmere beskrivelse af begrænsninger.

Disse begrænsninger gælder også for blandingsracer, hvor en eller flere af racerne indgår.

Læs vilkårene for præcis information om øvrige undtagelser.

Af journalnotat af 9/12 2023 fremgår bl.a.:

"Steriliseret i november, og er aldrig blevet sig selv siden. Nu har den resp-problemer.

Undersøgelse: Svært forhøjet resp-rate (~90/min) med nogen force, ikke hørbare hjertetoner.

Røntgen Thorax: Stor hjerteskygge, lavgradig pleural effusion, lavgradige stase/ødem-forandringer i lungevævet.

Scanning hjerte: Der er en moderat grad af pericardial effusion og turbulens i LVOT med en max hastighed målt til 4,2 m/sek – den sande værdi ligger højere, da der ikke er parallellitet mellem blodstrøm og måleretning pga kattens tilstand. Desuden en insufficiens i aortaostiet. Der er mitral regurgitation og et stort v atrium (LA/AO er 2,4). Svært abnormt diastolisk transmitralt flow med en E-tak på 1½ m/sek.

Diagnose: Aortastenose + insufficiens.

Aflive"

Af klagerens skadeanmeldelse af 10/12 2023 fremgår bl.a.:

"[Katten] blev steriliseret d. 20. november og da hun pludselig blev dårlig, søgte vi dyrlæge igen d. 1. december. Der blev hun undersøgt akut og blev sat på antibiotika... Hun fik det bedre lige indtil d. 9. december om aften hvor hun fik vejtrækning problemer. Vi måtte søge et dyrehospital til hende akut, hvor hun fik ilt med det samme. Derefter blev hendes hjerte og lunger røntgen foto-

graferet. Der fandt man desværre at hun havde væske i lungerne og et forstørret hjerte. Hun stod desværre ikke til at redde, der var ikke nogen behandling for dette, og dyrlægen mente at det var bedst for hende at få fred og derfor blev [katten] aflivet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2023

1. Dette er forsikringsvilkårene

Dine forsikringsvilkår består af tre dele: Forsikringspolisen, vilkårene og de generelle bestemmelser. Tillige gælder dansk lovgivning herunder forsikringsaftaleloven og lov om finansiel virksomhed. Hvis et punkt i de generelle bestemmelser og et punkt i vilkårene modsiger hinanden, er det altid vilkårene, der gælder.

2. Hvor og hvornår gælder forsikringen

2.1 Forsikringsperioden

Forsikringen træder i kraft den kommende midnat, efter vi bevilger forsikringen, medmindre andet er aftalt, forudsat at præmien betales. Forsikringsperioden er et år fra den dato vi bevilger forsikringen, medmindre andet er aftalt eller fremgår af forsikringspolisen.

2.2 Agrias Ansvar

Vores ansvar løber i den periode forsikringen er gældende. Uanset hvornår sygdomme og skader er påbegyndt, erstattes ikke omkostninger, der opstår efter vores ansvar er ophørt f.eks. på grund af forsikringens ophør eller opsigelse.

2.2. A Præeksisterende forhold

Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, som anses som værende medfødte, eksisterede, er påbegyndt eller har vist symptomer før forsikringsperioden startede eller før udvidelse af forsikringsdækningen. Ved udvidelse af forsikringsdækningen, vedrører dette dog kun udvidelsen. Denne

begrænsning gælder også for komplikationer og efterbehandling af sådanne sygdomme eller skader samt for skjulte fejl. Begrænsningen gælder også, hvis skadeshændelsen er kendt af os, og uanset om aftalen har særlige forbehold (begrænsninger)."

Nævnet udtaler:

Klageren købte i 2022 sygeforsikring og livsforsikring for sin racekat. Katten blev den 10/12 2023 aflivet, idet katten blev diagnosticeret med aortastenose + insufficiens. Selskabet har den 11/12 2023 afvist dækning med henvisning til, at der er tale om en medfødt hjertelidelse, og at forsikringen ikke dækker præ-eksisterende lidelser. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning. Selskabet har oplyst, at der har været gamle oplysninger på selskabets hjemmeside, hvorfor selskabet "30.01.2024 vælger at imødekomme ft og udbetale livsforsikringssum på kr. 8.700".

Klageren ønsker herefter at få dækket de omkostninger hun har haft i forbindelse med undersøgelse og aflivning af katten. Klageren klager over selskabets mangelfulde vejledning. Klageren har anført, at selskabets medarbejder i telefonsamtalen burde have vejledt om undtagelsen i forsikringsbetingelserne. Var hun blevet informeret herom, havde hun ikke tegnet forsikringen, men forsøgt at finde en mere gunstig forsikring. Klageren har anført, at hun ved tegningen af forsikringen gjorde det klart, at katten skulle være forsikret mod alt, og at hun fik oplyst, at katten med de to forsikringer ville være forsikret mod dette.

Selskabet har anført, at aortastenose er en medfødt hjertelidelse, og at forsikringen ikke dækker sygdomme, som anses for medfødte. Aortastenose er en medfødt lidelse, idet katten er født med en forsnævring af udgangen fra venstre hjertekammer til aorta, hvilket bekræftes af journalteksten. Selskabet har oplyst, at kundeopkald optages og gemmes i 3 måneder, hvis kunden giver sit samtykke hertil, og at der ikke er gemt opkald vedrørende dette sagsnummer.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.2, at "Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, som anses som værende medfødte, eksisterede, er påbegyndt eller har vist symptomer før forsikringsperioden startede eller før udvidelse af forsikringsdækningen".

Nævnet finder, at klageren efter forsikringsaftalen ikke har ret til dækning af omkostninger forbundet med konsultation og aflivning af katten den 10/12 2023, idet forsikringen ikke dækker sygdomme, der anses som værende medfødte.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets information/rådgivning har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar.

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har givet en sådan fejlagtig eller mangelfuld information ved salget af forsikringen, at selskabet ifalder erstatningsansvar herfor.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100985

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets velkomstbrev af 9/11 2022, at "Bemærk! Du får ikke erstatning for skader eller sygdomme, som dyret havde inden du tegnede forsikringen". I velkomstbrevet var vedlagt en pjece om vigtige informationer om forsikringsproduktet, hvor det fremgår, at "VIGTIGE BEGRÆNSNINGER I FORSIKRINGEN ... Forsikringen dækker ikke: sygdomme eller skader, der har været til stede eller har været påbegyndt før du tegnede forsikringen, uanset om symptomerne først viser sig senere. Det er veterinærmedicinsk erfaring der afgør, hvornår en sygdom eller skade skal anses for at være påbegyndt ... Se yderligere i forsikringsvilkårene, hvilke begrænsninger der gælder for netop din forsikring".

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt lydoptagelser eller lignende, som kan dokumentere, hvad der er blevet sagt under telefonsamtalen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Jens Kruse Mikkelsen

formand