

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101150:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 10/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Vildledt fra hjemmeside og opsætning af mulighed for synliggørelse af forsikringen.
Flg. er sendt via mail til forsikring.

Kære Tryg,

Jeg har været en tilfreds kunde hos jer i mange år, men i dag stoppede det desværre.
Jeg føler mig vildledt da jeg forleden forsøgte orientere mig i hvorledes min hundeforsikring på [hund] igennem jer var dækket.
Jeg logger på 'tryg Min side' og vælger Hundeforsikringen [hund] – inden valg af forsikringen ser jeg ligeledes at der står 'sådan er du forsikret'.
image.png.

Da jeg så er inde på forsikringen og vælger forsikringsaftalen ser jeg ovenstående - altså det punkt med Tænder og Medicin.

Ved læsning af afsnittet 'Tænder og Medicin' står der 'behandling af tandsygdomme m.v.....' og da forsikringen er tegnet for langt mere end 30 dage siden (karenstid), vælger jeg stærkt at tro på at jeg er forsikret ud fra det skrevne.

Jeg mener ikke ud fra ovenstående handling også at skulle have behov for at læse forsikringsbetingelserne fra jeres hovedhjemmeside da jeg netop læser 'behandling af tandsygdomme m.v.'

Jeg føler mig vildledt da jeg ud fra sætningen ikke henledes til forståelsen eller tanken om at der ved ordet tandsygdomme ikke er alle tandsygdomme inkluderet og ved ordet m.v. ej heller er oplyst specifikt hvilket tandsygdomme.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101150

Ved mit opkald til jer d.d. har jeg ligeledes valgt at takke ja til optagelse så I kan vælge at høre denne igennem ligeså hvis behov.

Jeg har brug for jeres forståelse og ikke mindst fordybelse i tilretning eller uddybning af valg af vejledning og i mit tilfælde vildledning af min forsikring.

Jeg har vedhæftet regning fra dyrlægen ligeledes og ser frem til ny vurdering af dækning af min anmeldelse.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af udgift til regning - betaler gerne selvrisiko. Så ønsker blot opnå det jeg ser mig berettiget til ud fra forsikring."

Selskabet har den 11/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har ønsket forsikringsdækning til behandling af deres hund. Klageren har henvist til, at der ved opslag på selskabets hjemmeside og ved gennemgang af klagerens forsikringsaftale ikke fremgår, at forsikringen ikke skulle dække for den konkrete behandling. Klageren mener ikke, at der skulle være behov for at læse forsikringsbetingelserne.

Selskabet henviser til, at de gældende forsikringsbetingelser er en del af aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet. Det følger direkte af forsikringsbetingelserne, at der ikke er forsikringsdækning.

Klageren er derfor ikke berettiget til dækning for den ønskede behandling.

Selskabet henviser hertil forsikringsaftalen samt de gældende forsikringsbetingelser. Forsikringsaftalen er vedlagt som **bilag A**. Forsikringsbetingelserne er vedlagt som **bilag B**.

Sagsfremstilling

Klageren tegnede den 19. april 2019 hundeforsikring hos selskabet. Den 24. april 2019 modtog klageren både forsikringsaftalen og forsikringsbetingelserne af selskabet. Dokumentation for, at klageren har modtaget disse akter kan ses dette uddrag fra min side. Dette uddrag er vedhæftet som **bilag C**.

Den 17. januar 2024 sendte klageren en skadeanmeldelse ind til selskabet. Klageren oplyste, at hunden den 17. januar 2024 havde modtaget behandling i form af tandbehandling. Der blev i anmeldelsen oplyst, at der var stillet diagnosen parodontose.

Skadeanmeldelsen kan ses i **bilag D**.

I fakturaen fra ... Dyrehospital dateret den 17. januar 2024, at klagerens hund havde modtaget udtrækning af tænder, tandrens, tandrøntgen samt medicin relateret til denne behandling. Fakturaen kan ses i **bilag E**.

Selskabets skadeafdeling afviste den 19. januar 2024, at klageren var berettiget til forsikringsdækning.

Der blev i afgørelsen henvist til, at sygeforsikringen ikke dækkede udgifter til tandrens og behandling af parodontose i henhold til betingelsernes punkt 8.3.1.

Skadeafdelingens afslag kan ses i **bilag F**.

Klageren sendte den 19. januar 2024 en klage til selskabets klageansvarlig afdeling. Det fremgik af klagerens mail, at klageren følte sig vildledt, da der ved gennemgang af forsikringsaftalen ikke fremgik, at den konkrete behandling var undtaget. Der blev også henvist til, at klageren i sin tid havde accepteret, at samtalen, ved køb af forsikringen, måtte optages.

Klagerens mail til den klageansvarlige afdeling kan ses i **bilag G**.

Den klageansvarlige afdeling fastholdt den 9. februar 2024, at klageren ikke kunne få medhold i sin klage.

Der blev i afgørelsen henvist til, aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet bestod af 2 dokumenter, hvor det ene var de gældende forsikringsbetingelser. I betingelsernes punkt 8.3 fremgik det, at der ikke var dækning til parodontose. Der blev også gjort gældende, at den eventuelt optaget telefonsamtale ikke længere var tilgængelig. Klageren havde derfor ikke fremlagt dokumentation for, at der ved rådgivning eller fra skadeafdelingens side var begået nogen fejl.

Afgørelsen fra den klageansvarlige afdeling kan ses i **bilag H**.

Klageren valgte herefter at sende sagen til vurdering hos Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har i sin argumentation henvist til, at der ikke ved opslag på selskabets hjemmeside og ved gennemlæsning af forsikringsaftale fremgår, at der ikke er dækning til tandrens og parodontose. Klageren føler sig derved vildledt, og at selskabet på dette grundlag burde dække dette krav.

Selskabet har henvist til, at spørgsmålet om forsikringsdækning ikke alene kan vurderes ud fra forsikringsaftalen. Dette skal tillige vurderes ud fra de gældende forsikringsbetingelser og sagens samlede oplysninger.

I forsikringsbetingelserne fremgår følgende:

7.7 Medicin m.v. – særlige regler

Forsikringen dækker ikke

Medicin m.v. til behandling af sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der ikke er omfattet af forsikringen.

8.3 Tænder

Forsikringen dækker ikke

Tandrensning og tandrensbehandling

Parodontose

Det er på denne baggrund selskabets vurdering, at klageren ikke er berettiget til forsikringsdækning.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101150

Selskabet har lagt vægt på, at klageren den 24. april 2019 fik tilsendt både forsikringsaftalen og de gældende forsikringsbetingelser. Klageren er yderligere på side 2 i forsikringsaftalen gjort opmærksom på, at der for denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for hundeforsikring nr. 1404. Klagerens henvisning til oplysningerne på forsikringsaftalens side 5 ved overskriften Tænder og Medicin er derfor ikke en udtømmende opstilling af de behandlinger, som enten kan eller ikke kan dækkes.

Der er også lagt vægt på, at klageren ikke har fremført dokumentation for, at der er lovet bedre dækning end det, som fremgår af aftalegrundlaget (forsikringsaftalen og de gældende forsikringsbetingelser).

Klagerens henvisning til selskabets hjemmeside udgør ikke en sådan dokumentation.

I de gældende forsikringsbetingelser fremgår det tydeligt af punkt 8.3, at forsikringen ikke dækker tandrensning/tandrensningsbehandling samt parodontose. Medicin til brug for denne behandling er jævnfør punkt 7.7. ikke dækket, da den pågældende sygdom/lidelse (parodontose og tandrensning) ikke er omfattet af forsikringen.

Sammenfatning

Det er selskabets vurdering ud fra sagens samlede akter og aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet, at selskabet har været berettiget til at afvise forsikringsdækning. Det fremgår af de gældende forsikringsbetingelser, at den af klageren ønskede behandling er undtaget forsikringsdækning.

Medicin til en sådan behandling vil heller ikke være dækket."

Klageren har i brev af 11/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg holder mig stadigvæk til flg. tidligere fremsendte mail:
..."

Klageren er kommet med yderligere bemærkninger ved brev af 12/11 2024. Selskabet har i brev af 30/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har gennemgået klagerens bemærkninger. Det er hertil selskabets vurdering, at der ikke er tilkommet nye oplysninger eller dokumentation for klagerens påstand om vildledning. Selskabet fastholder på dette grundlag deres vurdering og henviser til nævnbesvarelsen og bilagene A-I."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af klagerens anmeldelse til selskabet af 17/1 2024:

"Hvornår er skaden sket? 17.01.2024

...

Vælg sygdom Tandbehandling

Ankenævnet for Forsikring

5. 101150

...
Hvilken diagnose? Parodontose
Hvornår er behandlingen startet? 17.01.2024
...
Udgifter
Beløb inkl moms: 5812,63
Har du fået udleveret receptpligtig medicin? Ja
Tilføj hvad der har været udgift til Medicin
Beløb: 88,77
...
Har dit kæledyr modtaget anden behandling fx. tandrens eller vaccination?
Tilføj hvad der har været udgift til Tandrens / Fjernelse af tandsten
Beløb 1526."

Det fremgår af faktura fra dyrehospital af 17/1 2024:

"

Dato	Varer	Pris inkl.Moms	Antal	Moms%	Moms	Sum
17.01.2024	Honorar					
17.01.2024	Forbrugsmateriale tandbehandling	400,00 DKK	1	25 %	80,00 DKK	400,00 DKK
17.01.2024	Miljø og energigebyr	165,00 DKK	1	25 %	33,00 DKK	165,00 DKK
17.01.2024	Narkose, overvågning og væskebehandling	875,00 DKK	1	25 %	175,00 DKK	875,00 DKK
17.01.2024	Tandekstraktion fortand	230,00 DKK	1	25 %	46,00 DKK	230,00 DKK
17.01.2024	Tandekstraktion lille kindtand	460,00 DKK	2	25 %	184,00 DKK	920,00 DKK
17.01.2024	Tandekstraktion stor kindtand	1 145,00 DKK	1	25 %	229,00 DKK	1 145,00 DKK
17.01.2024	Tandrens, polering og tandrøntgen	2 180,00 DKK	0,7	25 %	305,20 DKK	1 526,00 DKK
17.01.2024	Tandrøntgen	350,00 DKK	0,5	25 %	35,00 DKK	175,00 DKK
17.01.2024	Medicin					
17.01.2024	Comfortan Vet., 10 mg/ml 10 ml (inj.væske, opløsning)		0,05 enhed	25 %	0,24 DKK	1,20 DKK
17.01.2024	Dexdomitor, 0,1 mg/ml 15 ml (inj.væske, opløsning)		0,03 enhed	25 %	0,05 DKK	0,26 DKK
17.01.2024	Fentadon Vet., 50 mikrogram/ml 10 ml (inj.væske, opløsning)		0,04 enhed	25 %	0,15 DKK	0,72 DKK
17.01.2024	Ketaminol Vet., 50 mg/ml 20 ml (inj.væske, opløsning)		0,03 enhed	25 %	0,11 DKK	0,59 DKK
17.01.2024	Metacam, 1,5 mg/ml 10 ml (oral suspension)		1 PC	25 %	17,75 DKK	88,77 DKK
17.01.2024	Metacam, 5 mg/ml 20 ml (inj.væske, opløsning)		0,07 enhed	25 %	0,36 DKK	1,81 DKK
17.01.2024	PropoVet Multidose, 10 mg/ml 20 ml (inj.væske, emulsion)		0,05 PC	25 %	3,84 DKK	19,23 DKK
17.01.2024	SevoFlo, 100% 250 ml (væske til inhal.damp)		0,08 PC	25 %	35,81 DKK	179,05 DKK
17.01.2024	Tilbehør/produkter					
17.01.2024	Sutur	85,00 DKK	1 PC	25 %	17,00 DKK	85,00 DKK
Subtotal					1 162,51 DKK	5 812,63 DKK

	Moms	Sum
I alt Total	1 162,51 DKK	5 812,63 DKK

Til betaling i alt: 0,00 DKK "

Det fremgår af police af 25/4 2019:

"Her er den nye forsikringsaftale (police) for din Hundeforsikring

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækningerne passer til dit behov.

Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

...

Forsikringsaftalen gælder fra 24. april 2019

...

Forsikringens betingelser For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Hundeforsikring nr. 1404. Forsikringsbetingelserne findes på Min side på www.tryg.dk/min-side eller i e-Boks. Du kan også kontakte os, hvis du ønsker betingelserne tilsendt.

...

Forsikringen omfatter...

Tænder og Medicin Tandbehandling.

Tænder: I alt op til 12.962 kr. pr. forsikringsår

Medicin: I alt op til 3.240 kr. pr. forsikringsår

Forsikringen dækker ikke

- behandling af tandsygdomme m.v., der er symptomgivende indenfor de første 30 dage, efter at dækningen er trådt i kraft (karenstid).
- medicin til behandling af sygdom og lidelse, der har været symptomgivende indenfor de første 30 dage, efter at dækningen er trådt i kraft (karenstid).

...

Selvrisiko Sygdom og Ulykke samt tilvalg

Du betaler 1.296 kr. for hver gang, du påbegynder en behandlingsperiode af en sygdom eller et ulykkestilfælde. En behandlingsperiode er 120 dage.

Der er ingen selvrisiko på:

- Medicin under tilvalget Tænder og Medicin."

Det fremgår af forsikringsbetingelser nr. 1404:

"7. Sygdom og Ulykke...

7.3 Generelle og særlige regler

Dækningen består af generelle regler, der gælder for hele Sygdom og Ulykke samt af en række særlige regler, som derudover også gælder for visse sygdomme og behandlinger.

Dækningsskemaerne viser de generelle og særlige regler.

...

7.3.2 Særlige regler for Sygdom og Ulykke

- Tandskader m.v. (7.6)
- Medicin m.v. (7.7)

...

7.6 Tandskader m.v. - særlige regler

Forsikringen dækker	Begrænsninger for visse hunderacer	Forsikringen dækker ikke
7.6.1 Traumatisk tandfraktur på din hunds blivende tænder samt skader på tandkød, tunge og kæbe i forbindelse hermed.	Nej	Tandskader, der skyldes eller kompliceres p.g.a. dårlig tandstatus, tandsten eller nedslidning.
7.6.2 Fjernelse af epulis (abnorm vækst af knudret bindevæv i tandkød).	Dækkes højst 2 gange i hundens liv for hunderacen: Boxer samt for blandinger, hvori denne race indgår.	

...

7.7 Medicin m.v. - særlige regler

Forsikringen dækker	Begrænsninger for visse hunderacer	Forsikringen dækker ikke
7.7.1 Medicin, narkose og forbindingsmaterialer, som anvendes af dyrlægen under undersøgelsen, behandlingen eller operationen.	Nej	Medicin m.v. til behandling af sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der ikke er omfattet af forsikringen. Medicin og andre lægemidler, herunder insulin, som dyrlægen udleverer eller ordinerer på recept.

...

8. Tilvalg til Sygdom og Ulykke

Det fremgår af din forsikringsaftale, om du har købt en eller flere af disse tilvalg til Sygdom og Ulykke samt hvilke, du har købt.

8.1 Tilvalg

- Tænder og Medicin.

...

8.2 Hvad gælder for dine tilvalg

Dækningsskemaerne viser de særlige regler for hvert tilvalg.

...

8.3 Tænder og Medicin

Det fremgår af din forsikringsaftale, om du har købt dette tilvalg.

Forsikringen dækker	Begrænsninger for visse hunderacer	Forsikringen dækker ikke
Tænder		
8.3.1 Tandrodsbetændelse, tandbyld og kariesangreb samt rodfyldning på grund af tandsygdom.	Nej	Tandrodsbetændelse, tandbyld, tandsygdom og kariesangreb, der er symptomgivende indenfor de første 30 dage, efter at dækningen er trådt i kraft (karenstid). Karenstiden gælder, uanset om din hund har været forsikret i et andet forsikrings-selskab.
8.3.2 Akut opstået behandlingsbehov udenfor Danmark under rejser af op til 3 måneders varighed i det øvrige EU/EØS (inkl. Færøerne og Grønland), hvis der er købt Med på Rejse som tilvalg.	Nej	Tandrensning og tandstensbehandling. Parodontose. Behandling, som skyldes eller kompliceres på grund af dårlig tandstatus, tandsten eller nedslidning.

..

Ankenævnet for Forsikring

8.

101150

Nævnet udtaler:

Klageren fik hundeforsikring pr. 24/4 2019. Klagerens hund blev 17/1 2024 behandlet for parodontose og fik i den forbindelse foretaget tandekstraktioner, udført tandrens og fik medicin. Selskabet har afvist at yde dækning. Klageren ønsker 5.812,63 kr.

Klageren har anført, at selskabet har vildledt hende på hjemmesiden. Klageren har anført, at når hun logger på "tryk Min side og vælger Hundeforsikringen [hund] – inden valg af forsikringen ser jeg ligeledes at der står 'sådan er du forsikret'. image.png. Da jeg så er inde på forsikringen og vælger forsikringsaftalen ser jeg ovenstående - altså det punkt med Tænder og Medicin. Ved læsning af afsnittet 'Tænder og Medicin' står der 'behandling af tandsygdomme m.v.' og da forsikringen er tegnet for langt mere end 30 dage siden (karenstid), vælger jeg stærkt at tro på at jeg er forsikret ud fra det skrevne". Klageren har anført, at hun ikke også skulle have behov for at læse forsikringsbetingelserne, da hun netop læser afsnittet "behandling af tandsygdomme m.v".

Selskabet har anført, at spørgsmålet om forsikringsdækning ikke alene kan vurderes ud fra forsikringsaftalen, men også skal vurderes ud fra gældende forsikringsbetingelser. Selskabet har anført, at klageren i 2019 fik tilsendt forsikringsaftalen og forsikringsbetingelserne. På side 2 i forsikringsaftalen blev klageren gjort opmærksom på, at forsikringsbetingelser nr. 1404 gælder. Selskabet har anført, at klagerens henvisning til oplysningerne på forsikringsaftalens side 5 ved overskriften "Tænder og Medicin" ikke er en udtømmende opstilling af de behandlinger, som kan eller ikke kan dækkes. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.3, at forsikringen ikke dækker tandrensning/tandrensningsbehandling samt parodontose. Medicin til brug for denne behandling er ikke dækket, jævnfør punkt 7.7, da parodontose og tandrensning ikke er omfattet af forsikringen.

Det fremgår af police af 25/4 2019, at "For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Hundeforsikring nr. 1404 ... Forsikringen omfatter ... Tænder og Medicin Tandbehandling. ... Forsikringen dækker ikke *behandling af tandsygdomme m.v., der er symptomgivende indenfor

Ankenævnet for Forsikring

9.

101150

de første 30 dage, efter at dækningen er trådt i kraft (karenstid). *medicin til behandling af sygdom og lidelse, der har været symptomgivende indenfor de første 30 dage, efter at dækningen er trådt i kraft (karenstid)".

Det fremgår af forsikringsbetingelser punkt 7.7.1, at forsikringen dækker "Medicin, narkose og forbindingsmaterialer, som anvendes af dyrlægen under undersøgelsen, behandlingen eller operationen". Det fremgår, at forsikringen ikke dækker "Medicin m.v. til behandling af sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der ikke er omfattet af forsikringen". Det fremgår af punkt 8.3.1 vedrørende "Tænder og Medicin", at forsikringen dækker "Tandrodsbetændelse, tandbyld og kariessangreb samt rodfyldning på grund af tandsygdom", og at forsikringen ikke dækker "Tandrensning og tandstensbehandling. Parodontose".

Nævnet bemærker, at forsikringsdækningen må afgøres ud fra aftalegrundlaget, som i denne sag udgøres af såvel policen som forsikringsbetingelserne, og at der i policen er henvist til de relevante gældende forsikringsbetingelser.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet mangelfuld eller vildledende rådgivning, som kan indebære, at selskabet på erstatningsretligt grundlag kan pålægges at yde dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget. Nævnet finder, at klageren efter forsikringsbetingelserne ikke har ret til dækning, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at hunden blev behandlet for parodontose og tandrens, som ikke er dækket af forsikringen, og at medicin til behandling af sygdomme – som ikke er omfattet af forsikringen – ej heller er dækket.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

101150

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings