

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2024 blev i sag nr. 101367:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 16/3 2024 samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

Jeg har haft en hundesyge forsikring ved Codan for min hund som jeg måtte aflive grundet sygdom men de vil ikke udbetale erstatnings beløb som er på policen. De har udbetalt 355,50 kr. men ifølge policen er jeg dækket med 28.100 kr.
Klagede første gang d. 31-03-2023.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

De skal leve op til policen og den forsikring jeg har betalt til og udbetale forsikringssummen."

Og

"... Jeg blev desværre nødt til at aflive min hund som jeg har haft forsikret i Codan (Hundesyge forsikring) i et års tid. Jeg havde hunden forsikret i [andet selskab] forinden men var noget usikker fordi at [andet selskab] ikke ville have chipnummeret det syntes jeg var underligt, så derfor søgte jeg et nyt forsikrings selskab Og det blev Codan.

De lovede at jeg var godt forsikret hos dem, både med min hund også Indbo og Ulykke forsikring. Efter at jeg blev nødt til at aflive min hund, kontakter jeg mit forsikringsselskab og giver besked om af hunden er aflivet på grund af sygdom, Jeg snakker med ... og forklarer hvad der er sket. Hun sender en mail med et link, som jeg skal bruge til at indsende de relevante papirer fra Dyrehospitalet. Jeg får sendt to ens dokumenter til hende og hun reager med det samme og jeg får rettet fejlen om lørdagen d. 1. april. Det link som jeg skal benytte, får jeg en sms-kode til, som så bliver sendt direkte til den dame jeg snakkede med. Dette sker fra 31-03-2023 til 01-04-2023. På dette

tidspunkt er der ingen mail fra dem. Hun giver besked om de to ens dokumenter men afventer ikke svar.

De har skyndt sig at betale et lille beløb selv om de vidste at der var sket en fejl og den blev rettet meget hurtig men det ville de ikke vente på. Det blev også sendt med en sms-kode som jeg ikke kan se efter den er sendt til dem.

Jeg har en hundesyge forsikring der dækker sygdom og ulykke med en erstatning på 28100 kr. hos Codan, de skriver at de som udgangspunkt ikke dækker medicin. Hvad er det så jeg har fået de 355,50 kr. udbetalt for?

De har snydt mig for dækningen som de selv har skrevet i policen. At ved sygdom og ulykke er dækningen 28100kr. Og det har jeg også betalt for.

Det er bare en forsikring de sælger til folk, så de kan tjene på den, men mister man sin hund er den ikke meget værd i for dem, det er Vildledende Markedsføring.

Hunden var en standard gravhund købt af avler som er medlem af dansk kennelklub og der er stamtavle på ham. Han blev født ... og hans liv blev kort grundet sygdom som blev opdaget ved at han blev kastreret og jeg ved at kastration ikke bliver dækket af forsikringen fordi det ikke er nogen sygdom, men min beslutning.

Dette er forløbet der fører til at [hunden] bliver aflivet d. 23 -3- 2023

Han blev kastreret d. 14-11-2022 (og da så de hans hudsygdom).

Dyrehospitalet opdagede at han havde stafylokokker, som ses som små sorte pletter på huden i hans armhuler og de var også på hans mave, (Hudbetændelse) så jeg fik udleveret medicin til, Noroclav Vet 200 mg/50 mg til hund, og de havde givet ham en indsprøjtning i forbindelse med operationen med den samme medicin, og jeg skulle så fortsætte behandlingen i 5 dage derefter med piller. (Plus han fik smertestillende medicin Metacam som han skulle have i 6 dage på grund af operationen).

Det bliver værre, og han begyndte at ryste på hovedet som tegn på at han havde øresmerter. Jeg behandlede hans øre med ørerens, og havde vi været ude i fugtigt vejr blev han føntørret tør, så han ikke skulle gå og være fugtig hvilket kunne forværre han hudbetændelse. Han havde et dæken over sig for at beskytte ham så meget som muligt.

Jeg havde et stykke tid haft en mistanke om at der var nogle ting han ikke kunne tåle (ca. et halvt års tid) fjernede jeg svinehud som var i nogle af han tyggesnacks, det hjalp i en måneds tid så var det tilbage igen, så fjernede jeg alt kylling fra hans mad, der var en bedring igen på en måneds tid, så måtte jeg prøve at svtse ham over på noget andet foder som han ikke havde fået før det blev det samme mærke som han var på i forvejen (... med laks i stedet for det han havde været på indtil i hans voksenliv som var med lam og ris også af mærket Han utilpashed fortsatte og der blev flere af dem.

Om dagen, når vi gjorde klar til at gå på vores første morgentur ville han gerne lige have et par mundfulde mad inden vi gik ud gjorde han ikke det begyndte jeg at blive urolig så håbede jeg at når vi kom hjem igen så skulle han gerne enten drikke eller spise noget, hvis dette ikke skete, så lagde han og var utilpas det meste af dagen, og de dage blev der flere og flere af, så kontaktede

jeg dyrehospitalet og fik ham undersøgt, og de troede han havde foderallergi. Og den hudsygdom blev værre så han fik medicin igen (clindabactin 440 mg som indsprøjtning og jeg fik piller som han skulle

have i 10 dage plus han fik Binyrebarkhormon Medrol Vet 4 mg. For hans øregangs betændelse i 20 dage. Samt en Svampe og bakteriedræbende shampoo Malaseb Vet. ligeledes for at prøve at komme hans hudbetændelse til livs. Det ændrede ikke noget som helst for ham. Han fik også allergifoder fra Dyrehospitalet med hjem. Det kunne han kun tåle i nogle få uger så begyndte han at kaste det op igen, så måtte jeg ud efter noget andet foder som han burde kunne tåle, men det gik slet ikke, han kastede det op med det samme, jeg tog ud og fik det andet foder som han heller ikke kunne tåle med trods alt var bedre men det tog længere til inde han reagerede på det.

Efter nogle dage skal vi til kontrol og kan konstatere, at der ikke er sket nogen forandring med ham. De besøg hos dyrlægen strækker sig over ca. 3 uger. Det er lidt misvisende på dato på kvitteringer når man er i forløb betaler man senere. Ved den kontrol spørger jeg hvilke muligheder der er tilbage og de tøver med svaret og siger at der er ikke rigtig nogen tilbage, havde foderallergien stået alene havde han kunnet få indsprøjtninger også måske kunne det gøre en forskel for ham, med det ville ikke fjerne følgesygdommene fra ham (stafylokokkerne svampeinfektionen og øregangsbetændelsen fra ham vi havde prøvet det der var uden bedring. Så i samarbejde med Dyrehospitalet var det bedst at give ham fred for hans livskvalitet var meget ringe, at ligge ca. 20 dage om måneden og være skidt tilpas og kaste op var ikke et hundeliv. Så han fik fred d 23 marts 2023."

Selskabet har den 11/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over den erstatning, som Codan har udbetalt i anledning af sygdom og efterfølgende aflivning af vores kundes hund.

Sagsforløb

Vores kunde, i det følgende kaldet klageren, har tegnet hunde sygeforsikring på sin hund. Police samt gældende forsikringsbetingelser vedlægges som **bilag 1**.

Klagerens hund blev den 23. marts 2023 aflivet som følge af sygdom. Hun har efterfølgende indsendt regninger for behandling af hud- og øregangsbetændelse, **bilag 2**, samt aflivning, **bilag 3**.

Vi har den 31. marts 2023 udbetalt i alt 355,50 kr. i erstatning til klageren. Den 24. februar 2024 genfremsender skadebehandleren erstatningsopgørelsen, da klageren oplyser ikke at have hørt fra os.

Vi hører herefter intet fra klageren, før vi modtager klagen fra Ankenævnet.

Vores vurdering

I sin klage til Ankenævnet anfører klageren, at Codan ikke har ville udbetale erstatningsbeløbet som ifølge policen er på i alt 28.100 kr., som følge af at hun har måtte aflive sin hund.

Codan fastholder, at erstatning er opgjort og udbetalt i overensstemmelse med gældende forsikringsbetingelser.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101367

I henhold til forsikringsbetingelserne dækker forsikringen ikke udgifter til udleveret medicin, hvorfor disse udgifter er fratrukket. Erstatningen er herefter opgjort til 1664,50 kr. Derudover gælder der på forsikringen en selvrisiko på i alt 1309 kr. Til orientering vedlægges erstatningsopgørelsen som **bilag 4 og 4a**.

Beløbet på de 28.100 kr., som klageren henviser til, er den forsikringssum der maksimalt kan udbetales på sygedækningen pr. år. Det er ud fra klagen uklart, om klageren mener, at hun skulle have dækket prisen for hunden. I så fald bemærkes det, at klageren ikke har tegnet en livdækning, og at en sådan erstatning derfor ikke kan udbetales."

Klageren har i brev af 16/4 2027 til nævnet bl.a. anført:

"Codan oprettede min skade d. 27-03-2023. Kl. 09.13.

Fredag d. 31-03-2023. Kl. 14.30 fremsender Codan en mail hvori de er usikker på om de rigtige dokumenter er i, de skriver at regningen for aflivningen ligger længere nede i mailen, og at de har opgjort skaden og udbetalt erstatningen, i samme mail inden jeg når at reagere på deres mail.

Det er ikke sandt, for regningen for aflivningen har jeg ikke på mail, hvilket jeg troede, men ved en fejl, har Dyrehospitalet sendt to ens regninger, Jeg bad om at få dem på mail og papir, jeg har så heldigvis fået regningerne på papir, og det er regningen på aflivningen jeg tager et billede af og sender til dem lørdag morgen.

D. 01-04-2023. se tid og dato på mailen Jeg kan af gode grunde ikke få den på mail, for der er lukket på Dyrehospitalet i weekenden. Og så kan den ikke ligge i en mail til dem, når jeg ikke har den.

De har bevidst solgt mig en forsikring som de vidste jeg ikke kunne få udbetalt en erstatning på, hvis uheldet var ude, og som det jo desværre var. Og det er kun dem der ville tjene på den. Det er bevidst vildledende markedsføring.

Jeg stolede jo på dem. Havde jeg vist de ikke var troværdige havde jeg aldrig valgt dem.

Livsforsikringen er mest aktuelt for dem der går på jagt med deres hund, eller man er avler det fremgår af deres vedtægter.

Den mand jeg snakkede med da jeg valgte Codan, forsikrede mig at jeg var ordentlig forsikret hvis min hund kom til skade eller blev syg og aflivet.

Jeg skiftede fra [andet selskab] til Codan via find forsikring, og Codan ringede ret mange gange for at overbevise at de var det rette valg af forsikringselskab for mig.

Hvorfor skulle jeg have en hundesyge forsikring, der ikke dækker min hund i tilfælde at sygdom og død. Det er jo derfor man har en sådan forsikring. I policen fremgår erstatningen er 28.100 kr. Hvorfor skulle det beløb ellers stå der hvis det ikke er erstatningen?"

Selskabet har i brev af 18/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

101367

"Som anført i vores tidligere indlæg til Nævnet, er der ikke livdækning på forsikringen, og der er derfor ikke dækning for aflivning.

Supplerende kan det oplyses, at liv er en tilvalgsdækning, og kunden skal derfor aktivt tilvælge denne dækning.

Som det fremgår af det forsikringstilbud, der blev fremsendt til klageren den 13. januar 2022, blev der tegnet dækning for sygdom og ulykke, men ikke dækning for liv. Kopi af tilbuddet fremlægges til orientering som bilag A.

Klageren er som forsikringstager og ejer nærmest til at kende sit behov. Hun har derfor også selv et ansvar for at kigge policen igennem for at sikre sig, at dækninger er som aftalt og i øvrigt stemmer overens med gældende behov. I tilbuddet blev klageren således også opfordret til at kontakte os, i tilfælde af at tilbuddet ikke var i overensstemmelse med det aftalte.

Afslutningsvist skal vi endnu engang bemærke, at de 28.100 kr., som står angivet på policen, er den forsikringssum, som maksimalt kan udbetales på policen pr. år. Eventuel erstatning i anledning af en given skade vil blive opgjort efter gældende forsikringsbetingelser og afhænger i øvrigt af, hvilke konkrete dækninger, der er tegnet."

Klageren har i brev af 12/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vedholder at jeg er blevet udsat for bevist vildledende markedsføring. Når man køber en hundesyge forsikring, vil man sikre sig at ens hund er ordentlig forsikret, I tilfælde af der skulle ske en ulykke, og det er man nødt til at stole på at det forsikringsselskab man har valgt, faktisk også lever op til, det som de har lovet.

Så skal der ikke være en hel masse uigennemsigtighed eller skjulte regler som man ikke kan gennemskue, det kan jeg som forbruger ikke bruge til noget.

Codans hundesygeforsikring koster lige så meget som andre forsikringsselskabers, men de vælger ikke at fortælle alt om forsikringen, og er man så uheldig at skulle bruge den, ja så er de hurtige til at sige den dækker ikke sygdom og død, hvad dækker den så??? og processen har de også fejlet i, allerede fra jeg meldte ulykken, der viste de at de ikke ville dække. De har fortalt urigtige oplysninger ang. aflivningsregningen, som de først modtog lørdag d. 1. april. Og de havde skrevet at de havde udbetalt erstatningen, det skrev de fredag d. 31. marts. Det fremgår af tidligere dokumenter.

Jeg kom til at sende to ens regninger, regningen for aflivningen har jeg ikke på mail og derfor kan den ikke være i en pdf-fil som de hævder. Jeg havde den på papir, og det var den jeg tog et billede af og sendte om lørdagen."

Selskabet har fremsat yderligere bemærkninger ved brev af 31/5 2024.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101367

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af dyrlægeregning af 8/3 2023:

"

06/03/2023	sr	RC Derma Dog Anallergenic , 3 kg	1 pose	335,20	30,00%	234,64
Henv. årsag: Hudbetændelse, øregangsbetændelse						
21/02/2023	am	Undersøgelse/konsultation	1 stk	540,00	100,00%	0,00
	am	Noromox prol. (f)	1 x 1,6 ml	0,97		1,55
	am	Dexaject, 2mg/ml, injektionsvæ (f)	1 x 0,8 ml	1,51		1,21
	am	Forbrugsmaterialer og Miljøafg	1 stk	55,00		55,00
	am	Clindabactin® 440 mg (u)	1 x 10 tabl.	21,67		216,74
	am	Medrol® Vet. tabl. 4 mg (u)	1 x 30 tabl.	3,02		90,67
	am	Malaseb Vet. (u)	1 x 250 ml	0,70		176,22
	am	RC Derma Anallergenic Dog 2022, 3 kg	1 pose	335,20		335,20
I alt, DKK						1.111,23
I alt incl. moms (25,00%, 277,81 DKK)						1.389,04

"

Det fremgår af dyrlægeregning af 23/3 2023:

"

Henv. årsag: Aflivning hund						
23/03/2023	nb	Kremering	1 x 17 kg	18,00		306,00
	nb	Aflivning Hund	1 stk	800,00		800,00
	nb	Exagon Vet. 400mg/ml, inj.væsk (f)	1 x 7 ml	2,33		16,29
	nb	Zoletil blanding (u)	1 x 2 ml	33,52		63,85
	nb	Venflon	1 stk	32,70		32,70
	nb	Forbrugsmaterialer og Miljøafg	1 stk	55,00		55,00
I alt, DKK						1.273,84
I alt incl. moms (25,00%, 318,46 DKK)						1.592,30

"

Ankenævnet for Forsikring

7.

101367

Det fremgår af selskabets erstatningsopgørelse af 8/4 2024:

"SKADEOPGØRELSEINFORMATION

Genstandsbeskrivelse	Pris	Afskrivning Opgørelse
Behandling ... 21/2 + 6/3 kr. 1389,04 - fratrullet kr.		
216,74+90,67+176,22+335,20+234,64+moms =	kr. 72,20	kr. 72,20
kr. 1316,84		
Aflivning 23/3 kr. 1592,30	kr. 1.592,30	kr. 1.592,30
		Selvrisiko kr. -1.309,00
		Total beløb kr. 355,50

NOTER:

- Kære ...; Se venligst bort fra min tidligere mail. Jeg fandt ud af at regningen lå længere nede i pdf-filen.

Beklager at jeg ikke opdagede dette i første omgang....

Jeg kan oplyse at vi har behandlet skaden og i den forbindelse har vi udbetalt kr. 355,50.

...

I henhold til betingelserne dækker forsikringen ikke udgifter til udleveret medicin, hvorfor der er fratrullet udgifter hertil. Erstatningen er herefter opgjort til kr. 1664,50. Der er ligeledes fratrullet selvrisko kr. 1309,-. For nærmere opgørelse kan du logge ind via linket i mailen....

Jeg har været i kontakt med vores servicecenter som har lavet ophør på policen pr. den 23. marts 2023..."

Det fremgår af police af 3/2 2022:

"Er alt, som det skal være?

Din forsikring træder i kraft den 01.03.2022. I den vedlagte police kan du se præcis, hvordan du er dækket, mens den vedlagte forbrugerinformation fortæller om dine rettigheder hos os. Vi opfordrer dig til at læse det hele igennem og sikre dig, at alt er, som det skal være.

Med en hundeforsikring hos os er du godt dækket, hvis din hund kommer til at gøre skade på andre personer eller deres ting.

...

Codan Hund

Forsikringen omfatter

Oplysninger om hunden

Kaldenavn - ...

...

Policen gælder fra 01.03.2022

Forsikringen dækker	Dækning	Selvrisko Indeks 2022
	Hund ansvar	ingen
	Hund sygdom og ulykke	1.278 kr.
	Forsikringssummer for de valgte dækninger	Forsikringssum Indeks 2022
	Hund ansvar	
	– Personskade	10.000.000 kr.
	– Tingskade	2.000.000 kr.
	Hund sygdom og ulykke	28.105 kr.

Forsikringen omfatter ikke Hund liv."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5 Forsikringssummer

Vi dækker op til de forsikringssummer og beløb, der er nævnt i betingelserne, medmindre andet fremgår af din police.

6 Selvrisko

6.1 Hvad er en selvrisko?

Selvrisko er den del af skaden, du selv skal betale.

Selvriskoens størrelse står på din police. Hvis vi lægger ud for et selvriskobeløb, skal du betale det tilbage til os. Vi kan opkræve beløbet på samme måde som betalingen for din forsikring.

8 Summer, priser og selvrisici

Vi indeksregulerer forsikringens summer, pris og selvrisko hvert år. Det sker på baggrund af det foregående års offentliggjorte lønindeks for den private sektor, som Danmarks Statistik udarbejder.

...

Regulering af prisen sker på den dato, policen har hovedforfald. Hovedforfaldsdatoen står på din police.

...

Hund sygdom og ulykke

For Hund sygdom og ulykke gælder følgende betingelser og Fællesbestemmelser.

...

3 Vi dækker

Forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til undersøgelser og behandlinger nævnt i punkt 4 i forbindelse med:

- sygdom, som opstår og giver symptomer tidligst 30 dage efter, at forsikringen er trådt i kraft
- tilskadekomst
- tandskader, som er en direkte følge af en ulykke. Det vil sige en skade af hundens tænder, der er forårsaget af en pludselig, uventet og udefra kommende hændelse.

4 Udgifter til behandling

Vi dækker nødvendige dyrlægeudgifter til:

- selve behandlingen
- ophold på dyrehospital - eller klinik
- røntgenfotograferinger og elektrocardiografi
- laboratorieprøver, vævsprøver, m.m.
- den medicin, som dyrlægen, dyrehospitalet eller dyreklinikken giver hunden under konsultation eller indlæggelse
- aflivning af hunden, hvis det efter dyrlægens skøn sker som følge af en dækket skade nævnt i punkt 3.

Det er et krav, at den behandlende dyrlæge er medlem af Den danske Dyrlægeforening.

5 Vi dækker ikke

Forsikringen dækker ikke følgende udgifter:

...

- Medicin, der udleveres eller ordineres.

...

6 Sådan erstatter vi

Vi erstatter med op til den sum, der fremgår af din police.

Den maksimale erstatningssum er pr. forsikringsår."

Nævnet udtaler:

Klagerens hund blev behandlet for hudbetændelse og måtte efterfølgende aflives. Klageren havde på skadetidspunktet hundeforsikring. Selskabet har dækket udgifter med 355,50 kr. efter fradrag af selvrisiko. Klageren ønsker erstatning på 28.100 kr.

Klageren har anført, at hun ifølge policen har ret til 28.100 kr. Klageren har anført, at selskabet har vildledt hende, og at det fremgår af selskabets oplysninger, at livsforsikringen er mest aktuelt for dem der går på jagt med deres hund, eller man er avler. Selskabet har telefonisk oplyst, at hun var ordentligt forsikret, hvis hunden kom til skade eller blev syg og aflivet.

Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker udgift til udleveret medicin, hvorfor disse udgifter er fratrasket ved erstatningsopgørelsen. Der er fratrasket selvrisiko på 1309 kr. Selskabet har anført, at beløbet på 28.100 kr., er den maksimale forsikringssum, der kan udbetales på sygedækningen pr. år. Selskabet har anført, at klageren ikke har tegnet livdækning på hunden, hvorfor hun ikke kan få erstatning for hunden. Selskabet har anført, at livdækning er en til-

Ankenævnet for Forsikring

10.

101367

valgsdækning, som kunden skal tilvælge. I forsikringstilbuddet blev klageren opfordret til at kontakte selskabet, hvis tilbuddet ikke var i overensstemmelse med det aftalte.

Det fremgår af policen, at klageren har tegnet sygeforsikring men ikke livdækning.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til undersøgelser og behandlinger forbindelse med sygdom og tilskadekomst. Det fremgår af punkt 4, at forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til selve behandlingen, ophold på dyrehospital eller klinik, røntgenfotograferinger og elektrokardiografi, laboratorieprøver, vævsprøver m.m., den medicin – som dyrlægen, giver hunden under konsultation eller indlæggelse – samt aflivning af hunden, hvis det efter dyrlægens skøn sker som følge af en dækket skade nævnt i punkt 3. Det fremgår af punkt 5, at forsikringen ikke dækker udgift til medicin, der udleveres eller ordineres.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved salget af forsikringen 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 der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket behandling i forbindelse med hudbetændelse samt aflivning af hunden. Nævnet bemærker, at selskabet ifølge forsikringsbetingelserne ikke skal dække udgift til udleveret medicin, og at klageren skal betale selvrisiko.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har tegnet livdækning for hunden.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

101367

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings