

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 101502:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 12/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Sagen kort: Uenighed om hvilket forsikringsselskab ([andet forsikringsselskab] eller Topdanmark) der skal betale forsikringssum på ca. 10.000 kr. for infektion og operation ift. svamp/øre på [hund]. Plus hvem skal dække fremadrettet?

Et af vores forsikringsselskaber bør dække, da vi har haft fuld forsikring på vores hund altid vi har haft hende (april 2020). Først [andet forsikringsselskab] og fra august 2022 har vi været forsikret hos TopDanmark.

Uddybet: Begrundelse fra Topdanmark-side for ikke at dække operation i aug. 2023 er at der må være tale om en skade, som er opstået mens vi ikke var dækket hos Topdanmark. Dog er der forskel på at vores hund flere gange har haft snavs i ørerne (regninger vi ikke har forsøgt at få dækket), hvor der er udskrevet rensesvæske. Denne gang var der tale om et større svampeangreb, en operation og medicinering med bl.a. binyrebarkhormon var nødvendigt. I første tilfælde, som opstod i aug-okt 2023 ansøgte vi om dækning hos Topdanmark (afslag), og herefter [andet forsikringsselskab] (afslag).

[Andet forsikringsselskab] hvor vi havde guld-hunde forsikring mener ikke de skal dække, da vi skal anmelde skaden 3. mdr. efter opsigelse hos dem. Det var ikke muligt for os at anmelde, da vores hunds betændelse med denne svamp opstod i en periode senere, og mens vi var dækket hos Topdanmark.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker som minimum: dækning af øre/svamp operation (se regning aug.2023: 8522 kr. + regning sep. 2023: 1878 kr.) af TopDanmark, eller [andet forsikringsselskab]. Herudover ønsker vi at

Ankenævnet for Forsikring

2.

101502

TopDanmark fjerner nævnelse af svamp i vores police, således vi kan få dækket større operationer mod beskidte ører fremadrettet.

Det kan ikke være rigtigt at vi falder mellem to forsikringsselskaber, når vi har været fuldt dækket i hele perioden, som ejere af vores hund."

Selskabet har den 6/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen drejer sig om, at selskabet har afvist at dække behandlingsudgifter for klagers hund i forbindelse med diagnosen svampeinfektion i øret. Udgiften til operation og behandling er ca. 10.000 kr. Selskabet har afvist at dække klagers krav, da skaden er sket inden hundeforsikringen trådte i kraft i selskabet.

Derudover er klager utilfreds med, at selskabet i forbindelse med den anmeldte skade på den forsikrede hund har indsat en klausul på forsikringen. Selskabet har i overensstemmelse med forsikringsaftalen varslet en klausul på policen, og selskabet fastholder sin afgørelse i denne forbindelse.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en hundesygeforsikring i Topdanmark Forsikring med en sygeforsikringssum på 30.840 kr./indeksreguleret, jf. bilag 1. Forsikringen trådte i kraft den 1. oktober 2022 og er aftalt på vilkår 6570-3, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 1. september 2023, at hendes hund havde fået konstateret øreproblemer i form af svampeinfektion. Klager oplyste i anmeldelsen, at hunden havde været ved dyrlæge første gang den 13. april 2023.

Selskabet bad herefter om nærmere dokumentation for sygdommen i form af dyrlægejournaler, jf. bilag 3. Efter modtagelse af de anmodede oplysninger afviste selskabet at erstatte klagers krav, da udgifterne ikke var dækket i henhold til forsikringsvilkårene, idet det kunne konstateres, at sygdommen var opstået inden forsikringen trådte i kraft i selskabet, jf. det af klager vedlagte bilag 'Afvisning Topdanmark'.

Efterfølgende henvendte klager sig til selskabets kundeklageansvarlige, der gennemgik sagen på ny. På baggrund af oplysningerne fra klagers dyrlæge, jf. bilag 3, fastholdt selskabet vores afgørelse i sagen, jf. klagers bilag 'Afvisning 2. klagenævn Topdanmark'.

Vores syn på sagen

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forhold under den tegnede hundeforsikring, da skaden efter de foreliggende oplysninger er sket, inden forsikringen trådte i kraft i selskabet, jf. vilkårenes pkt. 25, hvorefter:

Forsikringen dækker ikke udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato.

Forsikringen trådte i kraft den 1. oktober 2022. Af dyrlægejournalen fremgår det imidlertid, at klagers hund oplevede ørebetændelse med svampeinfektion første gang den 6. maj 2021, hvor klagers hund modtog behandling for svampeinfektion i ørerne. Derudover fremgår det af dyrlægejournalen fra den 28. oktober 2022, at klagers hund igen havde ørebetændelse med svampeinfektion og at denne tilstand havde stået på i 1-2 måneder. Ifølge journalen fremgår det, at klager normalt renser hendes hunds ører med ørevoksopløsende og svampedræbende middel samt at tilstanden var blusset op som følge af manglende behandling i 14 dage.

Ud fra oplysningerne i dyrlægejournalen fremgår det således, at klagers hund har haft øreproblemer gennem længere tid, der har krævet kontinuerlig behandling mod svampe- og bakterieangreb, for at undgå, at betændelsestilstanden blussede op. Idet øreproblemerne opstod inden forsikringen trådte i kraft den 1. oktober 2022, fastholder vi derfor, at vi ikke kan dække klager krav.

Forbehold på policen

I vilkårenes pkt. 8.C under Varighed, opsigelse og ændring fremgår det:

'C Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse og indtil en måned efter, vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsig forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

2. I stedet for at opsig forsikringen kan Topdanmark - også med mindst 14 dages varsel - ændre forsikringens vilkår fx ved at begrænse dækningen, forhøje prisen, forhøje en eksisterende selvrisiko eller ved at kræve foranstaltninger for at begrænse fremtidige skader. Forsikringstageren kan vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Vi skal have skriftlig besked inden.'

Ifølge de ovenfor citerede vilkår pkt. 8.C.2 kan selskabet således opsig eller tilføje skærpede vilkår på forsikringen i indtil 14 dage efter afvisning af skaden.

Det er anført, at ændring i vilkårene fx kan være at begrænse dækningen, forhøje prisen, forhøje en eksisterende selvrisiko eller ved at kræve foranstaltninger for at begrænse fremtidige skader.

Selskabet afviste at yde forsikringsdækning den 5. oktober 2023 og samme dag sendte selskabet en ny police til klager, der blev modtaget i klagers e-boks den 7. oktober 2023, (bilag 4), med skærpede vilkår/klausul:

'Særligt for denne forsikring

Forsikringen dækker ikke alle udgifter i forbindelse med undersøgelse og behandling af øregangsbetændelse. Dette gælder også følgelidelser heraf'.

Selskabet har således ved varslingen af ændringen overholdt fristen for varsling, der gav mulighed for indtil 1 måned efter afvisning at opsig/ændre forsikringens vilkår.

Efter de gældende vilkår skal selskabet give et varsel på mindst 14 dage. Da policen dateret den 5. oktober 2023 først er modtaget i klagers e-Boks den 7. oktober 2023, vil de skærpede vilkår være gældende den 21. oktober 2023.

Selskabet beklager, at dette ikke er præciseret over for klageren.

Vi henviser i denne forbindelse til tidligere praksis ved Ankenævnet for Forsikring, jf. bl.a. kendelserne 95290, 85972 samt 89154.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen, idet skaden efter de foreliggende oplysninger et opstået inden forsikringen trådte i kraft, ligesom vi fastholder det indsatte forbehold på policen.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 17/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har foreløbigt en kommentar til følgende nye oplysninger i TD redegørelse og vi er i proces med at få et svar tilbage fra dyrelæge på følgende afsnit: Vores syn på sagen: 'Ifølge journalen fremgår det, at klager normalt renser hendes hunds ører med ørevoksopløsende og svampedræbende middel samt at tilstanden var blusset op som følge af manglende behandling i 14 dage.' Vi vender tilbage med kommentar på dette."

Klageren har i brev af 30/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Ny tilføjelse i sagen: Vi har været i kontakt med dyrelæge ang. afsnit med 14 dage uden manglende behandling. Det har aldrig været meningen at vi som hundeejere skal rense vores hund øre hver eneste dag. Afsnittet i redegørelsen fra TD indikerer, at det er vores egen skyld at vores hund har svampe-infektion. Det er det ikke. Hvis dette nye tilføjelse afsnit fra TD, er noget som bliver relevant for sagen, så kan vi godt få en kommentar på fra dyrlægen."

Selskabet har i brev af 17/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er ikke enige med klager i, at der er tale om nye oplysninger, idet det fremgår af dyrlægejournalen fra 28. oktober 2022, at klager normalvis renser hendes hunds ører med ørevoksopløsende og svampedræbende midler samt at de ikke har udført behandlingen i 14 dage, hvorefter ørebetændelse med svampeinfektion (malassezia (gærsvampe)) er blusset op og derfor er behandlingskrævende.

Af journalen fremgår det således: *'Øreproblem, klør og ryster.*

Ejer renser normalt begge ører med Otoact og Otodine. Har ikke gjort det i 14 dage da de ikke havde mere tilbage og da ikke modtog det fra den online-butik de havde bestilt det fra. Hun ryster og klør sig og ørerne er varme. Har stået på en måned eller to.'

Som vi tidligere har beskrevet, er der herved en klar indikation for, at klagers hund har en kontinuerlig øreproblematik, der kræver løbende behandling for at betændelsestilstanden ikke blusser op. Som det også fremgår af svaret fra selskabets klageansvarlige, har klager netop givet hendes hund den bedste forudsætning for at dæmpe betændelsestilstanden, ved at behandle med en kombination af de ovenfor anførte produkter, jf. klagers bilag 'Afvisning 2. klagenævn Topdanmark'.

Ud fra de faktuelle oplysninger i sagen er det således fortsat vores vurdering, at øreproblemerne i oktober 2022 er opstået inden forsikringen trådte i kraft den 1. oktober 2022, idet betændelsestil-

Ankenævnet for Forsikring

5.

101502

standen ifølge journalen af 28. oktober 2022 havde stået på i 1 eller 2 måneder, dvs. før forsikringen trådte i kraft i selskabet.

Da forsikringen ikke dækker skader, der er opstået, før forsikringen er trådt i kraft, fastholder vi derfor, at skaden ikke er dækket af forsikringen, jf. vilkårenes punkt 25."

Klageren har i brev af 27/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Se vedhæftet kommentar fra ... Dyrehospital til brug i sagen."

Selskabet har i brev af 9/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste høringsvar med kommentarer af 27. juni 2024 fra dyrehospitalet og har forelagt det for selskabets interne veterinærsygeplejerske.

Vi har på baggrund af de nye kommentarer fra dyrehospitalet gennemgået den tidligere modtagne journal fra samme dyrehospital igen for perioden 25.11.2020 – 03.10.2023, for at sammenholde denne med den nye udtalelse.

I den tidligere modtagne journal fremgår følgende vedrørende øreproblematik:

06.05.2021

Klagers hund tilses til sterilisation, men der sker også oprens af ører, idet der konstateres øregangsbetændelse og rumperet trommehinder i begge ører.

Dyrlægen ordinerer følgende:

Behandlingen hjemme:

Otoact (Ørevoksopløsende): Skyl øret to gange dagligt i 7-10 dage

Otodine (Svampe og bakteriedræbende): Skyl øret to gange dagligt i 7-10 dage - Skal gøres 30 min efter Otoact.

Behandlingen er en kombination af ørevoksopløsende og svampedræbende. Dette er for at optimere behandlingen ved at fjerne ørevoksen, der ligger og fylder øret op og hindre direkte kontakt med otodine.

Dyrlægen anbefaler, at hunden tilses til kontrol 14 dage efter eller ved forværring.

28.10.2022.

Klagers hund tilses grundet ørebetændelse i begge ører: Dyrlægen har noteret følgende i journalen:

Ejer renser normalt begge ører med Otoact og Otodine. Har ikke gjort det i 14 dage da de ikke havde mere tilbage og da ikke modtog det fra den online-butik de havde bestilt det fra. Hun ryster og klør sig og ørerne er varme. Har stået på en måned eller to. Alment vel, god appetit og drikkelyst. Normal fæces og urin.

Terapeutisk plan:

Om morgenen:

1) Tris-NAC: Anvendes i begge ører én gang dagligt indtil 24 timer inden kontrol om 2 uger 15 min. efter:

2) Clorexyderm: Anvendes i begge ører én gang dagligt indtil 24 timer inden kontrol om 2 uger

Om aftenen:

Diprosalic: Appliceres i begge ører én gang dagligt indtil kløe, ømhed, rødme mm. er væk.

Til sammenligning har dyrehospitalet i det nye journalnotat af 27. juni 2024 skrevet, at klagers hund ikke var i forløb med ørerens ved konsultationen i oktober 2022, men deres egen skrivelse i den tidligere journal beskriver dog, at klager normalt renser begge ører med både Otoact og Otodine.

Vi mener på denne baggrund, at journalnotatet af 28.10.2022 viser, at klagers hund har haft behov for behandlingen med bakterie- og svampedræbende middel, for at ørebetændelse ikke skulle blusse op. Hertil kommer at en rask hund af og til kan have brug for lidt ørerens, hvis den har 'beskidte ører', hvorimod det ikke er normalt at benytte bakterie- og svampedræbende midler til raske hundeører, idet dette kun bruges, hvis der er et reelt problem.

Så selvom dyrlægen muligvis ikke har ordineret daglig ørerens, så viser det tidligere journalnotat, at klagers hund havde et problem med ørene som klager plejede at holde nede. Dyrlægen beskrev i samme notat, at klager ikke havde behandlet med disse øremidler i 14 dage, da hunden blev tilset d. 28.10.2022, hvilket indikerer, at der var et kontinuerligt behov for rens af ørene, for at undgå at ørebetændelsen skulle blusse op.

Herudover skrev dyrlægen i samme notat af 28.10.2022, hvor klagers hund blev tilset, at problemerne med ryst, kløe og varme ører havde stået på en måned eller to. Idet hundeforsikringen i selskabet først trådte i kraft den 1. oktober 2022, kan vi ud fra den tidligere journalbeskrivelse således konstatere, at problemerne med ørene var opstået inden forsikringens ikrafttræden.

Idet forsikringen ikke dækker udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato, jf. vilkårenes punkt 25, fastholder vi derfor vores afgørelse og indstiller samtidig sagen til afgørelse for Nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af notater af 6/5 2021 fra dyrehospitalet:

"Henv. årsag: Sterilisation + tjek ører"

Og

"Guide til rens af ørerne grundet øregangsbetændelse.

[Hund] har i dag fået oprenset sine øre på ... Dyrehospital grundet øregangsbetændelse.

Øregangsbetændelse kan være lokaliseret flere steder i øret, men er i dette tilfælde lokaliseret til det ydre øre.

Øregangsbetændelse kan skyldes flere forskellige infektioner, blandt andet svamp eller bakterier. Dette kan undersøges med et øresvab i klinikken for at vurdere graden eller hvilke type infektion der er tale om, men kan i svære tilfælde også være nødvendigt at sende til dyrkning på laboratorium for bestemme art af bakterie samt hvilken medicin den evt. er resistent over for.

Bakterier og svampeinfektioner er typisk en overvækst fra hundens normalflora. Overvæksten kan skyldes underliggende hormon eller allergisk sygdom, fugtigt øre, fremmedlegeme (eks. græsfrø) i øret mm.

Kommer problemet igen er det derfor en god ide at undersøge for underliggende årsag for derefter at forebygge dette.

Øregangsbetændelse (otitis eksterna) er for de fleste hunde en meget smertefuld lidelse og nogle hunde vil derfor have brug for smertestillende medicin.

Lidelsen kan oftest behandles med enten Otoact, Otodine eller i kombination. Hvis dette ikke er tilstrækkeligt, kan øredråber eller oprens i narkose blive nødvendigt.

Behandlingen hjemme:

Otoact (Ørevoksopløsende):

Skyl øret to gange dagligt i 7-10 dage

Otodine (Svampe og bakteriedræbende):

Skyl øret to gange dagligt i 7-10 dage

- Skal gøres 30 min efter Otoact.

Behandlingen er en kombination af ørevoksopløsende og svampedræbende. Dette er for at optimere behandlingen ved at fjerne ørevoksen, der ligger og fylder øret op og hindre direkte kontakt med otodine.

Det er vigtigt at begge væsker kommer godt ned i øret ved hver behandling og at øret masseres godt til det smasker.

Pas på, din hund vil formentligt ryste hovedet efterfølgende :)

Vi vil gerne se [hund] til en kontrol om 14 dage eller ved forværring."

og

"Ørerens:

Ørene renses for markant mængde sort cerumen. Massiv malassezia infektion ca. 100-200 pr HPF. Trommehinder visualiseres bilateralt rumperet. Renset med otoact og otodine bilateralt. Hjemsendes til behandling med otoact og otodin kombibehandling. Kontrol om 10 dage ved kontrol af OP-site.

Klientkommunikation:

...

Se øreinstruks, samt hjemsendelsesinstruks.

Snakket kort om allergi som underliggende årsag. Nævnt for mandlig ejer at hvis det kommer igen er anbefalingen blodprøver for atopi, samt evt. foderskifte til hypoallergent foder."

Det fremgår af notater af 28/10 2022 fra dyrehospital:

"Henv. årsag: øreproblem, klør og ryster /...

Anamnese:

Ejer renser normalt begge ører med Otoact og Otodine. Har ikke gjort det i 14 dage da de ikke havde mere tilbage og da ikke modtog det fra den online-butik de havde bestilt det fra. Hun ryster og klør sig og ørerne er varme. Har stået på en måned eller to. Alment vel, god appetit og drikkelyst. Normal fæces og urin.

Almen klinisk Undersøgelse:

...

Ører: Pinnae er mildt erythematøse. Ydre øregange er elastiske og indolente og der erkendes smaskelyde men ingen otopedalrefleks. Der er en indelukket lugt i begge ører. Ved otoskopi er der moderat erythem og hævelse samt en større mængde mørkebrun cerumen bilateralt. Membrana tympanica kan ikke visualiseres pga. mængden af cerumen samt dolens ved otoskopi.

IPL:

1) Otitis externa bilateralt

Vurdering:

Ad. 1) Ejer er anbefalet at der udtages øresvab fra begge ører til mikroskopering. Ejer takker ja til dette.

Diagnostisk plan:

Øresvab:

- Venstre øre: Flere felter med > 100 Malassezia/HPF (nogle felter med ca. 50-70 Malassezia/HPF og enkelte med > 200 Malassezia/HPF). En mindre mængde coccoide bakterier. Ingen stavformige bakterier.
- Højre øre: 30-70 Malassezia/HPF. En mindre mængde coccoide bakterier. Ingen stavformige bakterier.

(obs.: Prøven blev taget fra den forreste del af ydre øregang pga. dolens)

Terapeutisk plan:

Om morgenen:

- 1) Tris-NAC: Anvendes i begge ører en gang dagligt indtil 24 timer inden kontrol om 2 uger 15 min. efter:
- 2) Clorexyderm: Anvendes i begge ører en gang dagligt indtil 24 timer inden kontrol om 2 uger.

Om aftenen:

- Diprosalic: Appliceres i begge ører en gang dagligt indtil kløe, ømhed, rødme mm. er væk.

Klientkommunikation:

- Ejer er anbefalet at booke tid til kontrol af ører om 2 uger.
- Ejer er informeret om vigtigheden af god hygiejne ved behandling med præparaterne (dvs. desinficering af studsene på præparaterne) for at undgå kontamination
- I tilfælde af manglende bedring eller ved forværring skal ejer kontakte ..."

Og

"Ordination: Diprosalic 0,5mg/g 20mg/g, 30gram flaske, 1.00 stk. 0,5 ml trækkes op i en sprøjte og gives i hver øre 1xdgl. indtil ingen kløe, ømhed mm. Til hund mod inflammation."

Det fremgår af selskabets afgørelse af 5/10 2023:

"Desværre skal jeg fortælle dig, at vi ikke kan refundere penge for dyrlægeudgifterne, fordi øregangsbetændelsen er startet før forsikringen er overgået til Topdanmark.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101502

Det fremgår ud fra modtaget journal, at [hunds] første tilfælde af øregangsbetændelse var den 6. maj 2021, hvor der siden er blevet rensset med produkterne Otoact og Otodine.

Den 28. oktober 2022 ses der igen ørebetændelse. Her bekræftes det igen i journalen, at [hund] vanligt får rensset ørerne for at undgå tilbagevendende øregangsproblematik.

Af journalen fremgår det, at det har stået på i en til to måneder og desværre ikke har været muligt at dæmme øregangsproblemet grundet manglende ørerens.

Jf. vilkår 6570-3 punkt 25, som [hund] er omfattet af, fremgår følgende under tidligere og eksisterende sygdom:

Forsikringen dækker ikke udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato. Dette gælder også skjulte lidelser.

Da forsikringen hos Topdanmark er trådt ikraft 1.oktober 2022, og forløbet har været vedvarende siden 6. maj 2021, kan vi desværre ikke være behjælpelige og imødekomme dit krav om erstatning for fremsendte dyrlægeregninger. Dette gælder også fremadrettet.

Der vil derfor komme et forbehold på [hunds] police som lyder:

Forsikringen dækker ikke alle udgifter i forbindelse med undersøgelse og behandling af øregangsbetændelse. Dette gælder også følgelidelser heraf."

Det fremgår af klagerens mail til andet forsikringsselskab af 11/10 2023:

"Derudover så har vi en skade vi skal anmelde på et forløb med vores hund, ..., som startede tilbage i Q1 2021, da vi stadig var hos [andet forsikringsselskab] (Skiftede til TopDanmark i 2022, det var en fejl). For lidt over en måned siden endte det med en operation, da utallige forsøg på medicinering og behandling ikke havde hjulpet. Da forløbet startede mens vi stadig var i [andet forsikringsselskab], så er det her skaden skal anmeldes, men det er svært når man ikke stadig er kunde (men det kommer). Hvordan går vi videre herfra?"

Det fremgår af notat af 27/6 2024 fra dyrehospital:

"[Hund], chip: ... kom til undersøgelse grundet et øreproblem 28/10/2022 på ... Dyrehospital. ... Dyrehospital er sidst bekendt med at [Hund] havde et øreproblem i maj 2021, og [Hund] var derfor inden konsultationen i oktober 2022 ikke i et forløb med ørerens, og skulle derfor ikke renses dagligt.

[Hund] er derfor ikke blevet opstartet hyppig rens af ... Dyrehospital inden oktober 2022. Den 28/10/2022 blev [Hund] opstartet i behandling med TRIS-nac, clorexyderm, og diprosalic på klinikken."

Det fremgår af police af 15/8 2022:

"

Ankenævnet for Forsikring

10.

101502

Forsikringen dækker

Dækning	Forsikringssum	Selarisiko	Ikraftdato
Ansvar		0 kr.	01.10.2022
Sygeforsikring	30.840 kr.	750 kr.	01.10.2022

...

Forsikringen dækker ikke

Udvidet ansvar

Sygeforsikring plus

Liv"

Det fremgår af police af 5/10 2023:

"Særligt for denne forsikring

Du har ved forsikringens oprettelse oplyst, at hunden er sund og rask og ikke har været syg eller skadet inden for de seneste 6 måneder. Er det ikke rigtigt, kan du risikere at miste retten til erstatning helt eller delvist.

...

Forsikringen dækker ikke alle udgifter i forbindelse med undersøgelse og behandling af øregangsbetændelse. Dette gælder også følgelidelser heraf."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 6570-3:

"Generelle vilkår for Sygeforsikringen og Hundelivsforsikringen

...

8 Varighed, opsigelse og ændring

...

C Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse og indtil en måned efter, vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsig forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

2. I stedet for at opsig forsikringen kan Topdanmark - også med mindst 14 dages varsel - ændre forsikringens vilkår fx ved at begrænse dækningen, forhøje prisen, forhøje en eksisterende selvrisiko eller ved at kræve foranstaltninger for at begrænse fremtidige skader. Forsikringstageren kan vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Vi skal have skriftlig besked inden.

...

25 Tidligere og eksisterende sygdom

Forsikringen dækker ikke udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato.

Dette gælder også skjulte lidelser."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

11.

101502

Klageren har tegnet sygeforsikring på sin hund pr. 1/10 2022. Forinden havde klageren hundeforsikring i et andet forsikringsselskab, som hun også har klaget over, og som er behandlet på samme nævnsmøde under sag 101502. Klageren anmeldte 1/9 2023, at hunden havde øreproblemer i form af svampeinfektion. Klageren ønsker, at få dækket udgifter som følge af operationen samt regning af september 2023 på 1.878 kr. og klarhed over, hvilket selskab der skal dække fremadrettet. Klageren ønsker, at selskabet fjerner forbehold for ørebetændelse i policen. Selskabet har afvist at yde dækning og at fjerne forbeholdet.

Klageren har anført, at et af forsikringsselskaberne bør dække, da hun altid har haft fuld forsikring på hunden. Klageren har anført, at skaden er opstået i selskabets forsikringstid, og at der er forskel på, at hunden flere gange har haft snavs i ørerne, hvor der er udskrevet rensesæbe, og et større svampeangreb med behov for operation og medicinering. Klageren har anført, at det første tilfælde af større svampeangreb opstod i august-oktober 2023. Klageren har anført, at det ikke har været meningen, at hun skulle rense hundens ører hver dag.

Selskabet har anført, at skaden er sket inden forsikringen trådte i kraft, og at det fremgår af dyrlægejournalen, at hunden har haft øreproblemer, som har krævet kontinuerlig behandling mod svampe- og bakterieangreb for at undgå, at betændelsestilstanden blussede op. Hunden modtog behandling for svampeinfektion første gang 6/5 2021. Den 28/10 2022 havde hunden på ny ørebetændelse med svampeinfektion, som havde stået på i 1-2 måneder. Selskabet har anført, at klageren normalvis rensede hundens ører med ørevoksopløsende og svampedræbende midler, og at tilstanden blussede op efter manglende behandling i 14 dage, hvilket indikerer, at der er tale om en kontinuerlig øreproblematik. Selskabet har anført, at det ikke er normalt at benytte bakterie- og svampedræbende midler til raske hunde. Selskabet har anført, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsaftalen har varslet en klausul på policen.

Det fremgår af journal af 6/5 2021, at hunden "har i dag fået oprenset sine ører på ... grundet øregangsbetændelse ... Øregangsbetændelse kan skyldes flere forskellige infektioner, blandt andet svamp eller bakterier ... Behandlingen er en kombination af ørevoksopløsende og svam-

Ankenævnet for Forsikring

12.

101502

pedræbende" og "Ørene renses for markant mængde sort cerumen. Massiv malassezia infektion ca. 100-200 pr HPF".

Det fremgår af journal af 28/10 2022, at "Henv. årsag: øreproblem, klør og ryster /... Ejer renser normalt begge ører med Otoact og Otodine. Har ikke gjort det i 14 dage da de ikke havde mere tilbage og da ikke modtog det fra den online-butik de havde bestilt det fra. Hun ryster og klør sig og ørerne er varme. Har stået på en måned eller to ... - Venstre øre: Flere felter med > 100 Malassezia/HPF ... - Højre øre: 30-70 Malassezia/HPF".

Det fremgår af selskabets afgørelse af 5/10 2023, at "Der vil derfor komme et forbehold på [hunds] police som lyder: Forsikringen dækker ikke alle udgifter i forbindelse med undersøgelse og behandling af øregangsbetændelse. Dette gælder også følgelidelser heraf".

Det fremgår af klagerens mail til andet forsikringsselskab af 11/10 2023, at "Derudover så har vi en skade vi skal anmelde på et forløb med vores hund, ..., som startede tilbage i Q1 2021, For lidt over en måned siden endte det med en operation, da utallige forsøg på medicinering og behandling ikke havde hjulpet".

Det fremgår af journal af 27/6 2024, at hunden "kom til undersøgelse grundet et øreproblem 28/10/2022 på ... Dyrehospital er sidst bekendt med at [Hund] havde et øreproblem i maj 2021, og [Hund] var derfor inden konsultationen i oktober 2022 ikke i et forløb med ørerens, og skulle derfor ikke rense dagligt. [Hund] er derfor ikke blevet opstartet hyppig rens af ... Dyrehospital inden oktober 2022".

Det fremgår af police af 5/10 2023, at "Forsikringen dækker ikke alle udgifter i forbindelse med undersøgelse og behandling af øregangsbetændelse. Dette gælder også følgelidelser heraf."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8C, at "1. Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse og indtil en måned efter, vi har betalt erstatning, afvist at dække ska-

Ankenævnet for Forsikring

13.

101502

den eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel. 2. I stedet for at opsige forsikringen kan Topdanmark - også med mindst 14 dages varsel - ændre forsikringens vilkår fx ved at begrænse dækningen, forhøje prisen, forhøje en eksisterende selvrisiko eller ved at kræve foranstaltninger for at begrænse fremtidige skader".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 25, at forsikringen ikke dækker "udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato. Dette gælder også skjulte lidelser".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning, under henvisning til, at skaden er opstået inden forsikringen trådte i kraft den 1/10 2022. Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har indsat klausulen om øregangsbetændelse i policen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af journal af 6/5 2021, at hunden havde øregangsbetændelse som følge af gærsvamp (malassezia), og at det af journal af 28/10 2022 fremgår, at hunden var til dyrlægen som følge af øreproblemer, og at "Ejer renser normalt begge ører med Otoact og Otodine. Har ikke gjort det i 14 dage Hun ryster og klør sig og ørerne er varme. Har stået på en måned eller to". Nævnet finder, at journalnotaterne understøtter, at hunden siden maj 2021 løbende har modtaget medicinsk behandling og at hunden forud for den 1/10 2022, hvor forsikringen trådte i kraft, havde vist tegn på, at den på ny havde gener fra ørene.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet – efter forsikringsbetingelsernes punkt 8.C. indtil en måned efter, at selskabet har afvist at dække skaden kan ændre forsikringens vilkår – fx ved at begrænse dækningen – med et varsel på mindst 14 dage.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

101502

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder notat fra dyrlæge af 27/6 2024 – kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

101502

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', written in a cursive style.

Peter Thønnings