

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 102314:

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 hundeforsikring. I klageskema af 22/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Min hanhund har i efteråret forceret et højt hegn hjemme hos os (første og eneste gang) og har løbet ca. 1,5 km hen til en højløbsk tæve. Hos tæven er det lykkedes ham at åbne en ulåst, men lukket dør, med deraf følgende skader på døren. Tæveejeren opdager det ved, at der er en hylende og et spektakel, da hundene hænger sammen. Nu bliver jeg opkrævet for reparation af dør + 2 x injektioner hos dyrlægen for at undgå drægtighed. Agria ... afviser at betale, da tæveejeren skulle have haft døren aflåst. Vores han og tæven kender ikke hinanden i forvejen og vores han var forsvarligt lukket inde bag et hegn, som det dog alligevel lykkedes ham at forcere. Ingen af vores andre hunde har nogensinde forceret dette hegn.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker skadelidtes udgifter til reparation af dør og dyrlægeudgifter."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets kommentar af 26/9 2024 til nævnet fremgår bl.a.:

"Vi tager kontakt til forsikringstager, da sagen endnu ikke har været klagebehandlet, vi genoptager sagsbehandlingen. Vi beder venligst om, at få udskudt fristen, da vi ikke kan nå at behandle sagen indenfor frist."

Af selskabets mail af 27/9 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Undertegnede forsøgte at træffe dig over telefonen, dog desværre uden held.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102314

Jeg skriver til dig, som selskabets klageansvarlig, da jeg er blevet bekendt med ovenstående sag.

Sagen har ikke tidligere været på mit bord, hvorfor jeg godt kunne tænke mig, at tage en snak med dig.

Jeg håber vi kan fange hinanden i dag, ellers vil jeg forsøge at give dig et kald mandag 30. september 2024."

Af klagerens mail af 30/9 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg kan være meget svær at få fat i over telefonen, men du er meget velkommen til at skrive dine spørgsmål til mig, så skal jeg besvare dem hurtigst muligt."

Af selskabets mail af 1/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Som bekendt, så har jeg fået sagen på mit bord, desværre først efter den er havnet hos Ankenævnet.

I forbindelse med min gennemgang af nærværende sag, og for at se, hvorvidt vi ved en decideret klagebehandling kan finde en løsning, så har jeg brug for.

1. Et overslag over de udgifter der er på sagen.
2. Et foto (eller flere) af døren der er beskadiget"

Af selskabets kommentar af 21/11 2024 til nævnet fremgår bl.a.:

"Vi har forsøgt at række ud til [klageren] pr. telefonen men lykkes ikke hermed og sender derfor den 27.09 en mail. Vi modtager et svar fra [klageren] den 30.09, som beder os om at sende henvendelse pr. mail, da hun er svær at fange på telefonen. Vi kontakter [klageren] den 01.10 samt rykker for svar den 22.10, men er endnu ikke lykkedes med at få et svar fra hende, hvorfor vi ikke har kunnet foretage en sagsbehandling. Vi har blandt andet bedt om et prisoverslag over skaden, der er sket samt billededokumentation for beskadiget dør."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.4 Dokumentation

Du skal skaffe den dokumentation, vi forlanger, for at vi kan vurdere dækning til den anmeldte skade, herunder sundhedsattester, epikrise fra dyrlægen, undersøgelsesresultater, kvitteringer, fakturaer, politirapporter m.v.

...

5.5.A Oplysningspligt

Du skal give os præcise oplysninger og oplyse os om omstændigheder af betydning for forsikringsaftalen og bedømmelse af et skadestilfælde."

Ankenævnet for Forsikring

3.

102314

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hendes hund havde "forceret et højt hegn hjemme hos os (første og eneste gang) og har løbet ca. 1,5 km hen til en højløbsk tæve. Hos tæven er det lykkedes ham at åbne en ulåst, men lukket dør, med deraf følgende skader på døren. Tæveejeren opdager det ved, at der er en hyl og et spetakel, da hundene hænger sammen. Nu bliver jeg opkrævet for reparation af dør + 2 x injektioner hos dyrlægen for at undgå drægtighed". Klageren ønsker dækning af skadelidtes udgifter til reparation af dør og udgift til dyrlæge.

Nævnets sekretariat har den 21/11 2024, 3/1 2025, 14/1 2025, 13/3 2025 og 28/5 2025 anmodet klageren om at logge på nævnets sagsportal. Sekretariatet har desuden lagt beskeder på klagerens telefon. Klageren har ikke svaret. Sagen afgøres derfor på det foreliggende grundlag.

Klageren har anført, at "vores han og tæven kender ikke hinanden i forvejen og vores han var forsvarligt lukket inde bag et hegn, som det dog alligevel lykkedes ham at forcere. Ingen af vores andre hunde har nogensinde forceret dette hegn".

Det fremgår af selskabets mail af 1/10 2024 til klageren, at "I forbindelse med min gennemgang af nærværende sag, og for at se, hvorvidt vi ved en decideret klagebehandling kan finde en løsning, så har jeg brug for. 1. Et overslag over de udgifter der er på sagen. 2. Et foto (eller flere) af døren der er beskadiget".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at klageren "skal skaffe den dokumentation, vi forlanger, for at vi kan vurdere dækning til den anmeldte skade, herunder sundhedsattester, epikrise fra dyrlægen, undersøgelsesresultater, kvitteringer, fakturaer, politirapporter m.v. ... Du skal give os præcise oplysninger og oplyse os om omstændigheder af betydning for ... bedømmelse af et skadestilfælde".

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

Ankenævnet for Forsikring

4.

102314

Efter en gennemgang sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at skadelidtes dør er blevet beskadiget af klagerens hund – herunder at døren er blevet repareret – eller at skadelidte har haft udgift til dyrlæge på grund af klagerens hund, herunder størrelsen af denne udgift.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck