

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2025 blev i sag nr. 102529:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Concordia Forsikring as
Tietgens Alle 112 - 114
5230 Odense M

afsagt

k e n d e l s e :

Klagen vedrører husdyrsforsikring. I klageskema af 4/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har i mange år (siden 2003 ca.) haft dyrekassen Danmark/ Concordia forsikring til mine dyr... den noget som helst andet end positivt at sige om dem. Jeg tegnede derfor også min lille hunds forsikring hos dem da jeg fik hende i vinterferien 2018. Jeg tegnede den helt store forsikring med omkring 50.000 kr. i dækning om året eller per skade. Jeg sparer aldrig på forsikringer da det er et enormt vigtigt sikkerhedsnet at have for mig med en meget lav indkomst. Ville aldrig sætte mig selv i en situation hvor jeg står dårligt fordi uheld ramler ned over mig.

Det gjorde det desværre med den her hund. Hun begyndte at få det skidt. Kastede op, fik kramper osv. osv. Havde hende ved dyrlæge uden helt at finde ud af hvorfor- indtil jeg valgte at teste hende for hjerte og lungeorm. Det viste sig at hun var positiv for det. Hun blev sat i behandling men blev endnu mere syg, med levertal på omkring 700 og var seriøst ved at dø. Der var rigtig mange besøg hos dyrlægen efterfølgende- hendes smerter fortsatte og det samme gjorde hendes kramper- hun blev undersøgt på kryds og tværs uden at finde nogen som helst årsag til hverken det ene eller det andet. I starten af året (2024) kontaktede jeg dyrekassen fordi jeg var en smule i tvivl om min dækning- svaret var ordret fra forsikringen 'du har jo den store dækning og der er stadig lang vej til du har opbrugt den, desuden så nulstiller vi til marts (forsikringen er tegnet der) så du giver bare gas'...

Jeg var sådan lidt tøvende og måtte sige til dem, at det var sådan at der nu ikke var mere at teste for, så jeg havde ikke tænkt mig at give mere gas nu.

Den anden dag var hun så så uheldig at bakke ind i en hård sofahynde som jeg ikke havde fået sat på plads, i det øjeblik hun ramte puden, kunne jeg bare tænke 'årh fuck' og ganske rigtig, hun havde så ondt og efter en time så kunne hun ikke længere bruge sine bagben - afsted til dyrlægen måtte jeg så, hjem på smertestillende som tydeligvis ikke havde nogen effekt, dagen efter havde

Ankenævnet for Forsikring

2.

102529

hun stadig ikke forsøgt at flytte på sig og ikke været på toilettet eller spist i tæt på 2 døgn. Jeg måtte igen til dyrlæge som konstaterede at det så endnu værre ud end dagen før og hun skulle i CT skanner og måske opereres- jeg ringede derfor igen til forsikringen og de godkendte CT-skanningen men sagde så at de skulle se hendes journal bagefter.

Det viste sig der intet var at finde på skanningen- ingen diskos som dyrlægen ellers var så sikker på var årsagen- og journal og regning blev sendt til forsikringen.

Få dage efter blev vi smidt ud.

Nu er det jo sådan at dyrekassen tilbyder forsikringer med store dækninger, som jeg skrev ovenover, 50.000 pr skade eller pr år... Vi har hverken opbrugt vores dækning pr skade eller pr år- og hvis det er sådan at man ikke ønsker at dække så store beløb, så skal man også lade være med at tilbyde forsikringer der gør... så må de sige 'du kan lige så godt tegne en forsikring med en lille dækning for du ryger ud hvis du tegner den store og så bruger af den'.

Det er jo heller ikke sådan at jeg med vilje har gjort min hund syg- jeg ville kunne forstå hvis det havde været min kasko på min bil og jeg blev ved med at køre ind i det samme træ ude på vejen gang på gang at forsikringen så smed en ud- jeg ville også kunne forstå hvis min præmie var blevet sat op- eller de havde sagt 'nu dækker vi ikke længere for dit eller for dat fordi du har nået dit Max beløb' men intet af det er blevet sagt eller varslet- jeg er bare smidt ud fra den ene dag til den anden, uden nogen som helst form for dialog. Stående med en syg lille hund i armen som forsikringen havde lovet at tage sig af dengang jeg tegnede den.

Jeg kan ikke bare hoppe over i en anden forsikring nu, jeg står virkelig dårligt da alle forsikringer tager forbehold for de ting dyrene har fejlet- det er netop derfor man tegner en forsikring når man får sin hvalp, man tror man kan føle sig tryk med den forsikring hele hundens liv. Det er et voldsomt bondefangeri dyrekassen har kørende med deres store policer og dækninger med lovnin om sikkerhed for ens dyr hele dens liv, men i stedet er det kun 'indtil dyret bliver syg, så ryger du ud'. Det kan simpelthen ikke være sandt at det kan være lovligt at de behandler deres kunder på den måde!!!

Jeg vedlægger forsikringens opsigelse af min forsikring, min klage til forsikringen samt deres svar nedenunder.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
ikke at blive smidt ud!"

Selskabet har den 15/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget vores forsikringstagers klage, som alene ses at relatere sig til vores opsigelse af sygeforsikringen på hunden ...

Den nærmere baggrund for vores opsigelse er angivet i vores skrivelse til forsikringstager den 21. oktober 2024. Efter modtagelse af klage fra forsikringstager har vi yderligere uddybet dette i skrivelse den 22. oktober 2024. Skrivelserne ses vedhæftet klagen til Ankenævnet, hvorfor vi ikke finder grundlag for yderligere forklaring i den forbindelse.

Ankenævnet for Forsikring

3.

102529

Vi har naturligvis forståelse for, at vores forsikringstager kan have et ønske om forsat opretholdelse af sygeforsikringen på sin hund. Det ændrer dog ikke ved, at såvel forsikringstager som selskab ifm. en skade har mulighed for at benytte sig af betingelsernes ret til opsigelse af forsikringen.

Jvf. vedhæftede forsikringsbetingelser for Hundeforsikring nr. 401-13, fællesbetingelsernes pkt. 3, fremgår det at 'Efter enhver anmeldt skade er begge parter, såvel forsikringstageren som selskabet, berettiget til i indtil en måned efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden skriftligt at opsig forsikringen med 14 dages varsel'.

Vi har udbetalt sidste erstatning i sagen den 21. oktober 2024, og opsigelse af forsikringen er varslet

samme dato til udløb den 5. november 2024. Opsigelsen er således sket i overensstemmelse med betingelsernes ordlyd, hvorfor denne fastholdes."

Klageren har i meddelelse af 21/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Billedet jeg har uploadet viser hvad de sælger deres forsikringer på- hvis de smider folk ud for at bruge den kæmpe forsikring med extra dækning de har tegnet da hunden var hvalp så må de oplyse det så det er til at se og informere folk om, når de tegner forsikringen, at forsikringen ikke dækker hele livet som alt deres reklamer påstår og som de siger i telefonen når man taler med dem, men kun dækker hvis man ikke bruger sin forsikring. Det er sådan et svinsk bondefangeri! 'Så man kan føle sig tryk' og 'god dækning hele livet', 'hjælp hele livet' de skulle skamme sig!"

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 21/10 2024 fremgår bl.a.:

"Vi har nu afsluttet behandling af skaden på din hundesygeforsikring og i den forbindelse har vi gennemgået dit forsikringsforhold.

Det kan konstateres, at antallet af skader og erstatningsudbetalinger, ikke står mål med den risiko forsikringspræmien er beregnet ud fra. Grundet skadefrekvensen kan vi desværre ikke tilbyde fortsat at afdække forsikringsbehovet på [hund].

Samtidig bygger en forsikring på gensidig tillid. Vi er i forbindelse med den fremsendte journal fra ... Dyreklinik blevet bekendt med, at [hunds] sygeforsikring er blevet benyttet af din anden hund [navn] d. 08.11.2022 for undersøgelse af hjerte-/lungeorm.

Grundet ovennævnte ser vi os derfor nødsaget til at opsig din hundeforsikring, dette i henhold til forsikringsbetingelserne punkt 3, afsnit 3. Her af fremgår det, at efter enhver anmeldt skade er begge parter, såvel forsikringstageren som selskabet, berettiget til i indtil en måned efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden, skriftligt at opsig forsikringen med 14 dages varsel.

Forsikringsdækningen på [hund], police nr. ... ophører tirsdag d. 5. november 2024 kl. 00:00.

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

102529

Din hundeansvarsforsikring fortsætter i selskabet, men præmien forhøjes til næste hovedforfald den 1. marts 2025 med 100%. Du er naturligvis fritstillet til at opsige din hundeansvarsforsikring."

Af udklip fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Bedste venner passer på hinanden. I Dyrekassen Danmark tilbyder vi de bedste dyreforsikringer, som giver hjælp hele livet. For et lille beløb kan du føle dig tryk – også når skaden sker. Fordele ved Dyrekassen Danmarks dyreforsikringer: ... God og bred dækning hele livet".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

**"3. FORSIKRINGENS VARIGHED,
PRÆMIEREGULERING OG OPSIGELSE**

Forsikringen tegnes for 1-årige perioder og fortsætter, indtil den af parterne skriftligt opsiges med mindst en måneds varsel til en hovedforfaldsdag.

Hvis den lovpligtige hundeansvarsforsikring eller udvidede hundeansvarsforsikring for hunden opsiges, ophører tillige hundesygeforsikring eller hundeulykkesforsikring uden varsel og pr. samme dato. Der henvises i øvrigt til forsikringsbetingelserne for hundesygeforsikring pkt. 2., hundeulykkesforsikring pkt. 2. samt hundelivsforsikring pkt. 3.

Præmieforhøjelser ud over reguleringer i henhold til prisudviklingen og/eller ændringer af forsikringsbetingelserne kan ske med en måneds varsel til et forsikringsårs udløb.

Efter enhver anmeldt skade er begge parter, såvel forsikringstageren som selskabet, berettiget til i indtil en måned efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden skriftligt at opsiges forsikringen med 14 dages varsel.

...

16. RISIKOVURDERING

Selskabets tilbud om tegning af forsikring er bl.a. baseret på en risikovurdering. Dine forsikringsvilkår og præmien er fastsat på baggrund af vores risikovurdering.

Selskabet foretager også en løbende risikovurdering af kundeforholdet. Den løbende risikovurdering sker både på dæknings- og produktniveau og ved en samlet risikovurdering af kundeforholdet. En øget risiko på én forsikringsdækning eller ét forsikringsprodukt kan have betydning for selskabets samlede risikovurdering af kundeforholdet. Hvis vi vurderer, at en risiko er forøget, kan det påvirke forsikringsforholdet på både dæknings-, produkt og kundeniveau, typisk i form af præmiestigning, særlige vilkår, klausuler, og i særlige tilfælde opsigelse af et helt kundeforhold.

Vores risikovurdering går med andre ord på tværs af de tegnede forsikringer. En anmeldelse af en skade på én type forsikring kan påvirke dine øvrige forsikringer og selskabets vurdering af det samlede kundeforhold.

...

FORSIKRINGSBETINGELSER FOR HUNDESYGEFORSIKRING

...

2. HVORNÅR OPHØRER SYGEFORSIKRINGEN?

Sygeforsikringen er livsvarig (se dog pkt. 3. i Fællesbetingelserne)."

Ankenævnet for Forsikring

6.

102529

Nævnet udtaler:

Klageren har hundeforsikring med sygdomsdækning. Den 21/10 2024 udbetalte selskabet erstatning i forbindelse med en anmeldt skade. Samme dag varslede selskabet opsigelse af hundeforsikringen og forhøjelse af præmien på den lovpligtige hundeansvarsforsikring på 100 % pr. 5/11 2024 kl. 00:00. Klageren er utilfreds med opsigelsen og ønsker "ikke at blive smidt ud".

Klageren har anført, at hun ikke har opbrugt det maksimale, årlige dækningsbeløb på 50.000 kr. Hvis selskabet ikke ønsker at dække så store beløb, så skal de ikke tilbyde forsikring med så store beløb. Klageren har anført, at hun er blevet smidt ud fra den ene dag til den anden uden at blive varslet. Klageren har anført, at hun står dårligt i forhold til at skifte forsikringsselskab, idet alle forsikringer tager forbehold for, hvad hunden tidligere har fejlet. Klageren har anført, at selskabet markedsfører forsikringen med "god dækning hele livet" og "hjælp hele livet". Klageren har anført, at "hvis de smider folk ud for at bruge den kæmpe forsikring med extra dækning de har tegnet, da hunden var hvalp, så må de oplyse det, så det er til at se og informere folk om, når de tegner forsikringen, at forsikringen ikke dækker hele livet, som alt deres reklamer påstår og som de siger i telefonen, når man taler med dem, men kun dækker hvis man ikke bruger sin forsikring".

Selskabet har anført, at selskabet efter enhver anmeldt skade skriftligt kan opsig forsikringen i indtil en måned efter erstatningens betaling med 14 dages varsel.

Det fremgår af selskabets hjemmeside, at "I Dyrekassen Danmark tilbyder vi de bedste dyreforsikringer, som giver hjælp hele livet. For et lille beløb kan du føle dig tryk – også når skaden sker. Fordele ved Dyrekassen Danmarks dyreforsikringer: ... God og bred dækning hele livet".

Det fremgår af opsigelse af 21/10 2024, at "det kan konstateres, at antallet af skader og erstatningsudbetalinger, ikke står mål med den risiko forsikringspræmien er beregnet ud fra. Grundet skadefrekvensen kan vi desværre ikke tilbyde fortsat at afdække forsikringsbehovet på [hund]

... Grundet ovennævnte ser vi os derfor nødsaget til at opsige din hundeforsikring, dette i henhold til forsikringsbetingelserne punkt 3, afsnit 3".

Det fremgår af punkt 2 i forsikringsbetingelserne for sygeforsikring, at "Hvornår ophører sygeforsikringen? Sygeforsikringen er livsvarig (se dog pkt. 3. i Fællesbetingelserne)".

Det fremgår af fællesbetingelsernes punkt 3, at "Efter enhver anmeldt skade er begge parter, såvel forsikringstageren som selskabet, berettiget til i indtil en måned efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden skriftligt at opsige forsikringen med 14 dages varsel". Af punkt 16 fremgår det, at "Selskabets tilbud om tegning af forsikring er bl.a. baseret på en risikovurdering. Dine forsikringsvilkår og præmien er fastsat på baggrund af vores risikovurdering. Selskabet foretager også en løbende risikovurdering af kundeforholdet. Den løbende risikovurdering sker både på dæknings- og produktniveau og ved en samlet risikovurdering af kundeforholdet. En øget risiko på én forsikringsdækning eller ét forsikringsprodukt kan have betydning for selskabets samlede risikovurdering af kundeforholdet. Hvis vi vurderer, at en risiko er øget, kan det påvirke forsikringsforholdet på både dæknings-, produkt og kundeniveau, typisk i form af præmiestigning, særlige vilkår, klausuler, og i særlige tilfælde opsigelse af et helt kundeforhold".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets opsigelse af forsikringen er sket og varslet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse vedrørende opsigelse.

Nævnet bemærker, at selskabets markedsføring af hundeforsikringen med "hjælp hele livet" og "god og bred dækning hele livet" kan være problematisk, når selskabet frit kan ændre og opsige indgåede forsikringer, idet selskabets markedsføring i et vist omfang kan give læseren det umiddelbare indtryk, at dækningerne i hundens levetid ikke forringes eller ophører på selskabets initiativ.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102529

Nævnet finder dog efter en samlet vurdering, at markedsføringen ikke i sig selv giver nævnet fornødent grundlag for at statuere, at selskabet – når selskabet har hjemmel hertil i sine forsikringsbetingelser – er afskåret fra at varsle og gennemføre opsigelse på baggrund af risikovurdering, som fremgår af forsikringsbetingelserne.

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