

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. januar 2026 blev i sag nr. 104184:

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 23/8 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har tegnet en udvidet tandforsikring, af den fremgår der ikke at man ikke dække parodontose, man påstår at der findes en dokument 2 hvoraf det fremgår at man ikke dækker, den har jeg aldrig modtaget ej heller det følge brev, der var medsendt policen fremgår det at der skulle være en dokument 2.

Normal ville man skrive at der er vedhæftet øvrige forsikringsbetingelser (jeg er af den opfattelse at det ikke er svært at skrive i policen parodontose er undtaget) først når skaden er sket kommer man med en skjult dagsorden efter min mening så skal dette oplyses ved tegning. Jeg har ligeledes bedt Tryk dokumentere hvad de har fremsendt det har de ikke gjort jeg er naturligvis i besiddelse af følgebrevet som jeg også har sendt i kopi til Tryk det svare man ikke på

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil naturligvis betaler dyrelæge regninger 2 stk. på i alt kr. 13011,22"

Selskabet har den 16/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har i sine bemærkninger til nævnet henvist til, at der er tegnet en udvidet tandforsikring. Klageren er derfor utilfreds med, at der er givet afslag på dækning af parodontose. Der er i klagerens bemærkninger henvist til, at der ikke i den medsendte police står, at parodontose ikke er dækket. Klageren mener heller ikke, at der er modtaget andre dokumenter.

Selskabet henviser til, at aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet består af både forsikringsaftalen og de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet har også overfor klageren fremlagt dokumentation for, at klageren den 8. februar 2022 modtog kopi af både forsikringsaftalen og de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet henviser endelig til, at det ikke er noget krav om, at alle undtagelse til forsikringsdækning er oplyst i policen.

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

Sagsfremstilling

Klageren tegnede den 8. februar 2022 en hundeforsikring. Det fremgik af forsikringsaftalen, at policen var gældende fra 1. marts 2022, at de gældende forsikringsbetingelser var 1404 samt at den sikrede i policen var hunden [hundenavn].

Klageren modtog den 8. februar 2022 via min side både kopi af police og de gældende forsikringsbetingelser. Klageren modtog kopi af betingelserne både den 8. februar 2022 og igen den 27. august 2022.

Dokumentation for oplysninger på klagerens min side fremgår af bilagene C og D.

Den 18. maj 2025 sendte klageren en skadeanmeldelse til selskabet. Det fremgik af anmeldelse, at hunden [hundenavn] den 14. maj 2025 havde modtaget tandbehandling og at diagnosen var parodontose.

Skadeanmeldelsen og regning for behandling kan ses i bilagene E og F.

Selskabets skadeafdeling afviste den 11. juni 2025, at klageren var berettiget til forsikringsdækning. Der blev i afslaget henvist til, at behandling for parodontose ikke var omfattet af forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 8.3.1.

Afslag på dækning kan ses i bilag G.

Den 20. juni henviste klageren i sin mail til skadeafdelingen, at den konkrete behandling ikke stod undtaget i policen, og at klageren på dette grundlag således burde være berettiget til forsikringsdækning.

Klagerens mail kan ses i bilag H.

Selskabets skadeafdeling fastholdte den 4. juli 2025, at klageren ikke var berettiget til forsikringsdækning. Der blev i fastholdelsen henvist til de gældende forsikringsbetingelser, som klageren også blev tilsendt.

Fastholdelsen af afslag kan ses i bilag I.

Klageren sendte den 7. juli 2025 en klage til selskabets klageansvarlig afdeling. Klageren gentog over den klageansvarlig afdeling, at undtagelsen til forsikringen ikke fremgik af forsikringspolicen.

Klagerens mail til den klageansvarlige afdeling kan ses i bilag J.

Selskabets klageansvarlig afdeling fastholdte den 8. juli 2025, at klageren ikke var berettiget til forsikringsdækning. Der blev i afslaget henvist til, at parodontose direkte var undtaget i forsikringsbetingelsernes punkt 8.3.1, og at klageren den 8. februar 2022 havde modtaget kopi af både forsikringspolicen og de gældende forsikringsbetingelser.

Den klageansvarlige skadeafdelingens afslag kan ses i bilag K.

Klageren afviste i sin mail af 8. juli 2025, at de gældende forsikringsbetingelser var modtaget, og at en så væsentlig undtagelse til forsikringsdækning burde have stået i forsikringspolice.

Klagerens mail kan ses i bilag L.

Den klageansvarlige afdeling henviste igen til, at klageren den 8. februar 2022 havde modtaget begge bilag, og at Ankenævnet for forsikring i kendelse 101150 både havde henvist til, at parodontose var undtaget i forsikringsbetingelserne, og at aftalegrundlaget bestod af både såvel polisen som forsikringsbetingelserne.

Den klageansvarlige afdelings mail kan ses i bilag M.

Klagerens fastholdte i sin mail af 19. august 2025, at dokumenterne ikke var modtaget, og at selskabet skulle dække klagerens krav.

Klagerens mail kan ses i bilag N.

Den klageansvarlige afdeling henviste til deres tidligere svar, og fastholdte på dette grundlag afslag på forsikringsdækning.

Den klageansvarlige afdelings mail kan ses i bilag O.

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

Selskabets vurdering

Klageren har i sin argumentation henvist til, at klageren er berettiget til forsikringsdækning, da parodontose ikke direkte er nævnt som undtagelse til forsikringsdækning i forsikringspolice. Klageren har også henvist til, at klageren på intet tidspunkt har modtaget flere dokumenter end forsikringspolice.

Selskabet har henvist til, at der er fremsendt dokumentation for, at klageren den 8. februar 2022 modtog kopi af både forsikringspolice og de gældende forsikringsbetingelser. I de gældende forsikringsbetingelsers punkt 8.3.1 fremgår det meget tydeligt, at behandling til parodontose er undtaget af forsikringsdækning.

I forsikringsbetingelserne fremgår følgende:

8.3 Tænder og Medicin

Forsikringen dækker ikke

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 forsikringsselskab.

Tandrensning og tandstensbehandling.

Parodontose.

Behandling, som skyldes eller kompliceres på grund af dårlig tandstatus, tandsten eller nedslidning

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

Selskabet har lagt vægt på, at klageren i den tilsendte forsikringspolice på side 2 er gjort opmærksom på, at det er forsikringsbetingelser nr. 1404, som er gældende.

Klageren har via opslag på min side den 8. februar 2022 modtaget både forsikringspolice og forsikringsbetingelserne. Selskabet har også fremlagt dokumentation, at klageren igen i august måned 2022 modtog kopi af forsikringsbetingelserne igen.

Selskabet bemærker hertil, at klageren ikke fremlagt dokumentation for, at de gældende forsikringsbetingelser ikke er modtaget.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige regler og gældende praksis hos ankenævnet for forsikring, at det er kravstiller, som har bevisbyrden for kravets eksistens og størrelse. I den konkrete sag betyder det, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at klageren har krav på, eller er lovet en bedre dækning end det, som følger af aftalegrundlaget.

Klageren har ikke fremført dokumentation for, at der er begået mangelfuld eller vildledende rådgivning. Der er heller ikke fremført hverken skriftlig eller mundtlig dokumentation for, at klageren ved salg eller rådgivning var lovet dækning for parodontose.

Klagerens hund er blevet behandlet for parodontose, og det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 8.3.1, at parodontose er undtaget forsikringsdækning.

Nævnet har i kendelse 101150 forholdt sig til, hvad der i aftalegrundlaget består af. Det er også relevant at bemærke, at denne sag også vedrører undtagelsen for parodontose, og derved samme undtagelse som er nævnt i 8.3.1

På side 9 i kendelsen er der oplyst følgende:

'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 kariesangreb 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.'

Kendelsen er vedlagt som bilag P.

Selskabet vurderer på dette grundlag, at klageren til dels er gjort bekendt med det fulde aftalegrundlag, men også at klagerens konkrete behov for forsikringsdækning er undtaget af forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 8.3.1

Ankenævnet for Forsikring

5.

104184

Klageren er derfor ikke berettiget til forsikringsdækning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev til klageren af 8/2 2022 fremgår bl.a.:

"Hundeforsikring

Her er den nye forsikringsaftale (policy) 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 1. marts 2022

Forsikringen er nyteget

...

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 13.784 kr. pr. forsikringsår

Medicin: I alt op til 3.446 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)."

Af dyrlægeregning af 14/5 2025 fremgår bl.a.:

"Diagnose Tandoperation

...

Total inkl. moms 9.015,18"

Af skadesanmeldelse af 18/5 2025 fremgår bl.a.:

"Hvornår er skaden sket? 14.05.2025

...

Vælg sygdom... tandbehandling

Er der stillet en diagnose? Ja

Hvilken diagnose? Parodontose

Hvornår er behandlingen startet? 14.05.2025

Ankenævnet for Forsikring

6.

104184

...
Beløb inkl moms: 9015,18"

Af forsikringsbetingelserne "Hund" nr. 1404 fremgår bl.a.:

"8.3 Tænder og Medicin

Forsikringen dækker ikke

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 forsikringsselskab. Tandrensning og tandstensbehandling.

Parodontose.

Behandling, som skyldes eller kompliceres på grund af dårlig tandstatus, tandsten eller nedslidning."

Selskabet har indsendt skærbilleder fra klagerens "min side" på selskabets hjemmeside, hvor det fremgår, at klageren har modtaget forsikringsbetingelser nr. 1404 den 27/8 2022 og den 8/2 2022.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede hundeforsikring den 8/2 2022. Den 18/5 2025 anmeldte klageren, at hans hund havde fået behandling for parodontose. Klageren ønsker dækning af to dyrlægeregninger på i alt 13.011,22 kr. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at behandling for parodontose ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Klageren har anført, at det ikke fremgår af policen, at parodontose ikke er dækket. Klageren har anført, at han udover policen ikke har modtaget noget andet dokument, hvor undtagelsen om parodontose skulle fremgå. Klageren har anført, at "Normal ville man skrive at der er vedhæftet øvrige forsikringsbetingelser (jeg er af den opfattelse at det ikke er svært at skrive i policen parodontose er undtaget) først når skaden er sket kommer man med en skjult dagsorden efter min mening så skal dette oplyses ved tegning".

Ankenævnet for Forsikring

7.

104184

Selskabet har anført, at hunden er behandlet for parodontose, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at parodontosebehandling er undtaget forsikringsdækning. Selskabet har anført, at klageren den 8/2 2022 modtog police og forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at policen gør opmærksom på, at det er forsikringsbetingelserne nr. 1404, som gælder. Selskabet har anført, at klageren i august 2022 også modtog kopi af forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der er begået mangelfuld eller vildledende rådgivning, eller at klageren er blevet lovet dækning for parodontose. Selskabet har henvist til kendelse 101150.

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 8/2 2022, at "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 ... For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Hundeforsikring nr. 1404. Forsikringsbetingelserne findes på Min side på ... Du kan også kontakte os, hvis du ønsker betingelserne tilsendt".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 1404 punkt 8.3, at forsikringen ikke dækker 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.

Nævnet finder, 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.

Ankenævnet for Forsikring

8.

104184

Nævnet har lagt vægt på, at klageren har ønsket at få forsikringsdækning for hundens parodontosebehandling, og at en sådan behandling ikke er dækket af forsikringen. Nævnet henviser også til sag 101150.

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