

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. maj 2026 blev i sag nr. 104397:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Spira Forsikring GS (tidl. Gartnernes Forsikring)
Struergade 24
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 27/9 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Sagsforløb opsigelse fra forsikringens side dyre sygeforsikring - Spira Forsikring tidligere Gartnernes Forsikring. Gartnernes forsikring hvor vi tegnede en hundeforsikring tilbage i 2012/2013 da vores hund var hvalp har opsagt vores forsikring fordi de syntes forsikringen er brugt for meget gennem de seneste par år. Oprindeligt tegnede vi forsikringen, idet der stod en brochure netop hos dyrlægen med tilbud om denne type dyreforsikring. Vi var ikke tidligere hundeejere og havde ikke tænkt i de baner, men nu stod denne brochure her og vi talte med dyrlægen om netop det at tegne en hundeforsikring. Vi blev enige om, at netop det f.eks. at stå i en situation hvor en lille 'vims' hund som vores evt. kunne komme ud for at blive kørt ned og skulle gennemgå en dyr operation eller et sygdomsforløb som krævede behandling og medicin ikke skulle falde på om vores økonomi kunne bære det.

Vores lille hund blev som i de flestes hjem til et ekstra lille familiemedlem som er elsket af hele familien og pludselig får vi meddelelse fra forsikringsselskabet om, at de opsiger vores hunde sygeforsikring til næste hovedforfald altså kun 1 ½ måned før denne dato pr. 01.10.2025. Som det ses vedhæftet, har vi klaget over afgørelsen, som efterfølgende er blevet stadfæstet fra forsikringens side. Gartnernes forsikring skriver bl.a. at det er fordi de er et lille selskab der ikke kan bære kunder som os, havde vi vidst det dengang vi tegnede forsikringen, havde vi selvfølgelig fundet et andet og mere målrettet selskab at tegne netop denne forsikring i. Vi tegnede jo netop denne type forsikring, som man altid tegner forsikringer i håb om, at man aldrig får brug for det, men har en sikkerhedsnet i tilfælde af, at det bliver nødvendigt at bruge forsikringen. Vi syntes faktisk, at deres metode med, at bede os om at blive helkunde og de så derefter kan se på muligheden for, at vi kan beholde denne hundesygeforsikring, er afpresning af os som kunder. Som situationen er nu, er det umuligt for os at tegne en ny hundesygeforsikring i et andet selskab, både pga. vores

Ankenævnet for Forsikring

2.

104397

hunds alder og hendes sygdomsforløb OGSÅ selv om hun p.t har det godt nu og bare er en gammel hund.

Vi har alle vores andre forsikringer i [andet forsikringsselskab] og har haft det i mange år, vi har fuld dækning på alle forsikringer og de få gange vi har haft brug for at bruge vores forsikringer, gudskelov til småskader, har vi haft en god dialog og et ordentligt forløb. For os at se, er det at vi bliver opsagt fra forsikringsselskabets side sidestillet med, at vi har en husforsikring der eks. i tilfælde af at vores hus brænder bliver smidt ud efterfølgende fordi vi har været for dyre i forhold til det vi har betalt i præmie i årenes løb. Det kan da ikke være rigtigt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At forsikringsselskabet trækker deres opsigelse af vores dyre sygeforsikring tilbage, således at denne dækker hele hundens levetid som det oprindeligt var tiltænkt da vi tegnede forsikringen. Vi ønsker ikke at flytte vores øvrige forsikringer i den forbindelse, dels er vi glade for det forsikringsselskab vi har vores øvrige forsikringer i, dels vil vi være bange for, at vi hos Spira i en evt. anden situation ikke vil kunne få dækket en skade på hus, biler mm. eller vil blive opsagt."

Selskabet har i brev af 24/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi skal herved fremkomme med vores bemærkninger til brug for ankenævnets behandling af ovennævnte klage.

Sagens forløb mv.

Klager her tegnet familiens dyreforsikring her i selskabet jf. udskrift af 14. september 2024 af policen (**bilag A**), dog alene med dækningen 'sygeforsikring for hund'. De tilhørende forsikringsbetingelser ... fremsendes tillige (**bilag B**).

Sagen handler om, hvorvidt vi som forsikringsselskab har overholdt gældende regler for opsigelsen af forsikringen.

Klager har alene tegnet den omtalte forsikring (dækning) hos os, hvorimod kundens øvrige forsikringer er tegnet andetsteds.

Selskabet har tidligere talt med klager om fordele og ulemper ved at sprede sine forsikringer over flere forsikringsselskaber.

I forbindelse med den sidst anmeldte skade talte vores skadebehandler den 20. maj 2025 med klager, og oplyste at klager var i overhængende fare for at blive saneret, da klager fortsat kun havde denne ene forsikring i selskabet, og vi siden 2022 havde fået anmeldt og behandlet 8 skader med en samlet udbetaling på 31.945,85 kr.

Den 15. juli 2025 kontaktede vi igen klager, men klager ønskede fortsat at bibeholde sine øvrige forsikring der, der hvor de var.

Vi hørte ikke yderligere fra klager og derfor valgte vi den 11. august 2025 at opsigte forsikringen pr. hovedforfald den 1. oktober 2025, og således med et varsel på 50 dage til hovedforfald.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104397

Det er vores synspunkt, at vi har gjort, hvad vi kunne for at undgå denne uheldige situation og at vi har opsagt forsikringen efter gældende regler, og i den forbindelse henledes opmærksomheden på betingelsernes pkt. 15.2."

Klageren har i kommentar af 11/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"For det første syntes vi det er pudsigt, at denne opsigelse kommer nu hvor Gartnernes Forsikring er overgået til at være Spira Forsikring.

Vi er ikke tidligere fra tegningstidspunktet i 2012/2013, blevet varslet om, at det kunne komme på tale at vi skulle tage stilling til om vi ville flytte vores forsikringer til Gartnernes Forsikring, for at bibeholde vores hunde sygeforsikring.

Der må der ligge en optagelse af telefonsamtalerne 20. maj og 15. juli, hvor det kan dokumenteres, at vedkommende jeg talte med sagde, at opsigelse af forsikringen kunne komme på tale med udgangen af 2026 hvis ikke vi ønskede at tegne øvrige forsikringer hos dem hvis de mener, at vi ikke kan beholde forsikringen hundens levetid ud.

Pjecen vi tog hos dyrlægen da vores hund var lille var specifikt en pjece omkring dyreforsikring og vi har været naive og uvidende nok til i mange år at tro, at denne forsikring specifikt var rettet til vores kæledyr. Dette netop fordi vi aldrig tidligere er blevet bedt om, at tage stilling til om vi ville flytte vores andre forsikringer over til dem.

Slutteligt kan vi kun sige, at vi ikke ville turde flytte én eller flere forsikringer til Spira Forsikring hvis det er kutyme at opsiges kunderne hvis der er for hyppig skadeshistorik.

Det er i vores øjne for risikabelt. Vi syntes det er særligt uetisk at denne opsigelse kommer på nuværende tidspunkt, idet det ikke længere er muligt at tegne en ny hundesygeforsikring pga. hundens alder."

Selskabet har i brev af 16/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vores navneskifte har ingen indflydelse på forløbet af denne sag. Vi har ingen optagelser af telefonsamtalerne, og kan derfor ikke dokumentere det præcise indhold af samtalerne, men klager afviser ikke at telefonsamtalerne har fundet sted. Ved indtegnning af sygeforsikringer forpligter vi os ikke til, at holde hunden forsikret hele dens levetid, hvilket det øvrige forsikringsmarked i øvrigt heller ikke gør."

Klageren har i kommentar af 21/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Som modsvar på Spira's afsluttende skrivelse af 16.12.25, kan vi stadig bekræfte at disse telefonsamtaler har fundet sted. Vi er dog uforstående overfor, at Spira ikke har en optagelse af disse samtaler, i dag bliver alle samtaler da optaget. Vi har aldrig tidligere tvivlet på, at daværende Gartnernes Forsikring, nu Spira ville dække hele vores hunds levetid og har haft ro i maven i forhold til når vores hund blev ældre. Spira skriver i deres afsluttende bemærkninger, at de ikke forpligter sig til at holde hunden forsikret hele dens levetid. Det er NETOP noget af det som vi direkte har spurgt ind til da [hunden] var 8-9 år, da vi IKKE ville stå i en situation efter hundens 10 leveår

Ankenævnet for Forsikring

4.

104397

(som nogle andre selskaber har som klausul i deres betingelser). For år tilbage ringede vi konkret til GF om netop denne tvivl og her var svaret at selvfølgelig dækkede de hele hundens levetid. Vi syntes simpelthen det er så grimme metoder der er taget i brug her og vi som hundeejere er blevet svigtet. Vores egen dyrlæge hvor vi fik brochuren på dyreforsikringen for 11-12 år siden da [hunden] var lille og som vi stadig har er lige så vred over at vores hundeforsikring er opsagt og støtter os i vores påstande."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 14/9 2024 fremgår bl.a.:

"Dækningsomfang

Hundeansvarsforsikring Nej

Sygeforsikring for hund 24.111 kr."

Af selskabets brev af 11/8 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået din forsikring og kan se, at du uheldigvis har været ramt af flere skader, end hvad vi normalt ser. Ved vores vurdering ser vi på mængden af skader, og du er nu nået til et sted hvor det ikke længere er forsvarligt for os, at have dig som kunde. Vi opsiges derfor din Hundeforsikring for [hunden] pr. førstkomende hovedforfald, d. 01.10.2025. Når vi ekstraordinært ændrer i din forsikring, har du selvfølgelig mulighed for at opsiges forsikringen før tid."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"15. Fællesbestemmelser

...

15.2 Forsikringens varighed og opsigelse

Forsikringen er tegnet for en periode på 1 år og forlænges løbende for yderligere 1 år ad gangen, medmindre den skriftligt opsiges af dig eller os med mindst 30 dages varsel til hovedforfald. Såvel du som vi kan efter en anmeldt skade i indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller skadens afvisning opsiges forsikringen med 14 dages varsel. Der ydes ikke tilbagebetaling af foretagne betalinger ved opsigelse i forbindelse med en skade, hvor vi har ydet erstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren har hundeforsikring med sygdomsdækning, men uden ansvarsdækning. Klageren har siden 2022 anmeldt 8 skader, som har medført en samlet udbetaling på 31.945,85 kr. fra selskabet. Den 20/5 2025 meddelte selskabet, at klageren var i fare for at blive opsagt henset til skadehistorikken, og da klageren kun havde tegnet hundesygeforsikring i selskabet. Den 15/7 2025 meddelte klageren, at hun ønskede at bibeholde sine andre forsikringer i et andet forsikringsselskab, så klageren kun havde hundesygeforsikring hos selskabet. Den 11/8 2025 op sagde

Ankenævnet for Forsikring

5.

104397

selskabet hundeforsikringen til hovedforfaldsdatoen den 1/10 2025. Klageren ønsker, at selskabet trækker opsigelsen tilbage, så forsikringen dækker hele hundens levetid, som det oprindeligt var tiltænkt, da klageren tegnede forsikringen.

Klageren har anført, at hun på tegningstidspunktet ikke vidste, at selskabet havde en politik om at opsig kunder, der anmeldte flere skader. Klageren opfatter det som afpresning fra selskabets side, når selskabet oplyser, at klageren kan fortsætte med forsikringen, hvis klageren tegner andre forsikringer i selskabet. Klageren har anført, at det må fremgå af lydoptagelse af telefonsamtaler af hhv. den 20/5 2025 og 15/7 2025, at selskabet oplyste, at opsigelsen af forsikringen kunne blive aktuel med udgangen af 2026 og i den situation, hvor klageren ikke tegnede andre forsikringer i selskabet. Klageren har anført, at selskabets opsigelse af forsikringen gør det umuligt at tegne forsikring i et andet forsikringsselskab på grund af hundens alder og sygdomsforløb.

Selskabet har anført, at selskabet ved indtegning ikke har forpligtet sig til at forsikre hunden i hele hundens levetid. Selskabet har anført, at forsikringen er opsagt i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvor det fremgår, at opsigelse kan ske med mindst 30 dages varsel til hovedforfald. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke har lydoptagelser af de pågældende telefonsamtaler.

Det fremgår af selskabets brev af 11/8 2025, at "Vi har gennemgået din forsikring og kan se, at du uheldigvis har været ramt af flere skader, end hvad vi normalt ser. Ved vores vurdering ser vi på mængden af skader, og du er nu nået til et sted hvor det ikke længere er forsvarligt for os, at have dig som kunde. Vi opsiger derfor din Hundeforsikring for [hunden] pr. førstkommende hovedforfald, d. 01.10.2025."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 15,2, at forsikringen er tegnet for en periode på 1 år og forlænges løbende for yderligere 1 år ad gangen, medmindre den skriftligt opsiges af dig eller os med mindst 30 dages varsel til hovedforfald.

Ankenævnet for Forsikring

6.

104397

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opsagt klagerens hundesygeforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 11/8 2025 meddelte, at forsikringen ville blive opsagt pr. den 1/10 2025, og at selskabet dermed har opfyldt forsikringsbetingelsernes krav om 30 dages varsel til hovedforfaldsdatoen den 1/10 2025.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet, når man ser bort fra lovpligtige forsikringer, ikke har pligt til at forsikre hunden.

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.



Peter Thønnings