

Ankenævnet for Forsikring

Den 6. maj 2026 blev i sag nr. 104954:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husdyrforsikring. I klageskema og brev af 12/12 2025 har klageren bl.a. anført:

"Selskabet hæver forsikringspræmier langt ud over forsikringsbetingelsernes indbyggede indeksregulering. Selskabet indfører selvrisiko, der væsentligt nedsætter skadeserstatningen ift. det oprindeligt aftalte. Se venligst vedhæftede klageskrivelse og bilag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at selskabet bringes til at følge de oprindelige policers betingelser, og tilbageruller præmiestigninger og egenbetaling/selvrisiko for de forløbne år og 2026.

...

Jeg har to hunde forsikret for ansvar og sygdom i selskabet. Aftalerne blev indgået 9.12.21 med virkning fra 1.1.22. Præmierne var ved indtegningen kr. 2.783 pr. hund årligt. De indeksreguleres årligt ifølge forsikringsbetingelserne (bilag 1, 2).

Der er tale om to fortløbende aftaler, som gælder år efter år under forudsætning af, at de ikke opsiges af en af parterne, samt at jeg betaler forsikringspræmien ved den årlige opkrævning. De er ikke opsagt, og jeg har betalt, som jeg skal.

Aftalerne har nu omfattet i alt fire år med udsigt til, at 2026 bliver det femte år. Over disse fem år har præmierne udviklet sig, som følger:

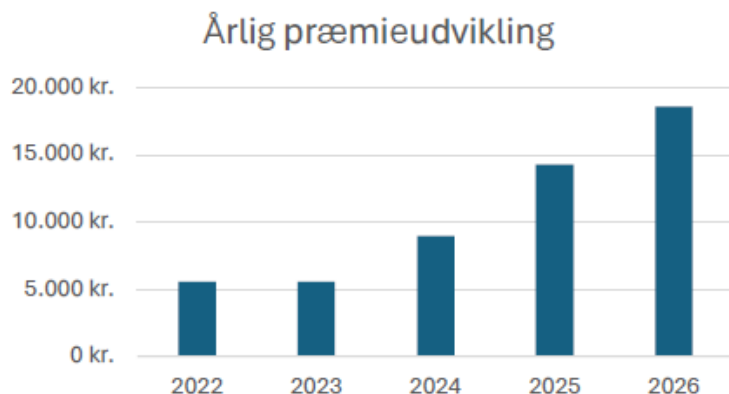
Dækningsår	2022	2023	2024	2025	2026
[Hund 1]	2.783 kr.	2.797 kr.	4.279 kr.	6.811 kr.	8.865 kr.
[Hund 2]	2.783 kr.	2.797 kr.	4.689 kr.	7.483 kr.	9.755 kr.
I alt for to hunde	5.566 kr.	5.594 kr.	8.968 kr.	14.294 kr.	18.620 kr.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104954

Seneste præmier fremgår af forsikringsoversigter af november 2024 og 2025 (bilag 3, 4). Som det ses, er præmien mere end tredoblet i løbet af tre år. Det tager sig grafisk ud således:



Stigningstakten er meget høj. Fra < 1 % ved overgangen fra 2022 til 2023, til 60 %, 59 % og 30 % for de følgende år. Dette ligger langt over, hvad forsikringsbetingelsernes indeksregulering foreskriver.

Selskabet har senest forklaret præmiestigninger – enslydende for begge hunde – således (november 2024, se bilag 5): 'Vi justerer prisen på din Dyreforsikring. De fortsat stigende omkostninger til materialer, lønninger mv. øger vores udgifter. For at sikre, at vi fortsat kan hjælpe dig bedst muligt og levere samme forsikring, er vi derfor nødt til at foretage en justering af priserne.' I november 2025 (bilag 6) blev yderligere tilføjet 'skadeshistorik' til varslingen, så det nu hedder: 'Prisændringen på din Dyreforsikring skyldes de fortsat stigende omkostninger vi har til materialer, dyrlæger mv. og din individuelle skadehistorik.'

Til disse stigninger bemærker jeg, at forsikringspræmien er indeksreguleret netop for at dække generelt stigende omkostninger, der derfor ikke kan begrunde særskilte præmiestigninger. Jeg har ved flere henvendelser til Gjensidige fået andre forklaringer på præmiestigninger, særligt har en samlet risikoanalyse af forsikringsforholdet været omtalt, samt skadeshistorikken for hundene (bilag 7). I denne sammenhæng kan jeg oplyse, at hunden [hund 2] i årene 2024-25 har fået dækket én (1) dyrlægeregning med et erstatningsbeløb på kr. 1.615,40. Der er opkrævet kr. 12.172 for hunden i samme periode, og varslet stigning til kr. 9.755 i årlig præmie for 2026. Der må ligge helt overdrevne beregninger til grund, efter min mening i stærk strid med forsikringsbetingelserne.

Gjensidiges egne dokumentoversigter (bilag 8, 9) er for begge hunde meget ufuldstændige og kan ikke bruges til at opgøre omfanget af skader og erstatninger. Men jeg kan anføre, at for hunden [hund 1] har der været en del flere skadesanmeldelser end for [hund 2]. Jeg kan ikke for nuværende foretage det detektivarbejde, der skal til for at rette Gjensidiges fejlagtige opgivelser.

Selskabet har fra og med år 2025 indført nye forsikringsbetingelser, der udhuler skadesdækningen, som den ellers var aftalt. Der var oprindeligt aftalt 18 % 'egenbetaling' af enhver skade. Efter ny ordning er der tilkommet en 'selvrisiko' på kr. 1.000 pr. skade. Det hedder (november 2024), at 'Fremover er der indført en fast selvrisiko på 1.000 kr. i tillæg til din nuværende egenbetaling. (...) Denne selvrisiko gælder pr. diagnose og pr. behandlingsperiode.'

Jeg klagede over præmiestigning og ændrede betingelser den 27.11.24 (bilag 10 – desværre er jeg i teksten sprunget over det første år, men det ændrer ikke ved sagens substans), og fik svar på min klage den 13.1.25 (bilag 11 - besvarelsen er fejldateret). Heraf fremgår det bl.a., at 'Forsikringen indekseres og varsles årligt, bl.a. i forhold til de anmeldte skader og skadesudgifter på den enkelte forsikring, for det gældende forsikringsår.' Jeg forstår ikke meningen af disse udsagn. For det første indekseres forsikringen ikke i forhold til skader. Det er forsikringspræmien, der indekseres i henhold til et meget specifikt indeks fra Danmarks Statistik, som afspejler samfundets prisniveau. For det andet giver det dårligt mening, at forsikringen 'varsles'. Det er i uoverensstemmelse med betingelserne at beregne priser ud fra skadeshistorik. Dette udgør en fuldstændig skjult egenskab ved forsikringsproduktet, at dets årlige pris skulle afhænge af, hvor mange skadesanmeldelser, der er indtruffet i det indeværende års forløb. Jeg har endda fået forklaret, at det er antallet af anmeldelser mere end det er beløbene, der anmeldes, som har betydning for præmieberegningerne (bilag 7). Under alle omstændigheder dækker forsikringerne op til kr. 25.000 pr. skadeskategori, så det beløb har selskabet jo, i og med at det tegner forsikringen, været indstillet på at kunne komme til at betale helt fra den første police blev oprettet.

Det hedder i de oprindelige forsikringsbetingelser gældende fra juni 2021 (bilag 12), som jeg til alt held har fundet en kopi af på en ældre computer, at 'specielle bestemmelser gælder foran generelle bestemmelser' (se tekstuddragsbillede herunder). Udenfor de generelle bestemmelser findes der i betingelserne kun én mulighed for regulering af den årlige præmie, og det er indeksering. Mulighed for ændringer i præmie er omtalt under generelle betingelser, og må derfor vige for indekseringsreguleringens bestemmelse. De oprindelige policer (bilag 1, 2) omtaler kun den aktuelt aftalte præmie, nogle betingelser og forudsætninger uden betydning for præmieberegningen, og henviser derudover til betingelser 2151008, som skulle kunne hentes på gjensidige.dk, hvor de dog pr. dags dato ikke længere er at finde.

5. Indeksregulering

Præmie og selvrisiko indekseres hvert år til policens hovedforfaldsdato.

Reguleringen sker i overensstemmelse med det af Danmarks Statistik offentliggjorte lønindeks for virksomheder og organisationer.

Basis for reguleringen er indekset for januar kvartal i kalenderåret før forsikringen trådte i kraft.

Ophører udgivelsen af det anvendte indeks, har vi ret til at fortsætte indeksreguleringen på grundlag af et andet indeks.

Generelle betingelser

1. Forsikringsaftalen består af:

Forsikringen dækker ved diagnosticering af en kritisk sygdom - forsikringspolice

- eventuel aftale ved kollektive forsikringer og reguleres også af:
- forsikringsaftaleloven (FAL)
- den øvrige lovgivning

Forsikringspolice gælder foran forsikringsbetingelser og sikkerhedsforskrifter. Specielle bestemmelser gælder foran generelle bestemmelser.

Oprindelige betingelser pr. 1.6.21, side 4

Oprindelige betingelser pr. 1.6.21, side 10

Da jeg ikke har fået medhold i noget aspekt af min klage til selskabet, og da forsikringspræmien endnu en gang opskrives på trods af de aftalte betingelser, følger jeg nu Gjensidiges henvisning til at bringe sagen for Ankenævnet.

Jeg skal bede Ankenævnet foranledige, at mine hundeforsikringer hos Gjensidige bringes til at overholde den oprindeligt indgåede aftale, både hvad angår præmieberegning og dækning, herunder også egenbetaling/selvrisiko, og at dette gøres gældende tilbagevirkende for alle år, forsikringerne har været aktive samt for 2026.

I tillæg til ovenstående må jeg beklage, at hver gang, jeg har søgt at dokumentere, hvad der gælder for mine forsikringer, og hvad forskellige medarbejdere har forklaret, er jeg løbet ind i en forvirrende labyrint af uklarheder. Det vil føre for vidt i denne sammenhæng at redegøre for det alt sammen, men jeg giver nogle få eksempler i et bilag hertil (bilag 13).

Endelig vil jeg gøre opmærksom på en tilsyneladende sammenhæng mellem forsikringspræmiernes stærke stigningstakt og selskabets evne til at øge sit overskud (bilag 14). Dermed indikeres eventuelt, at præmiestigningernes begrundelse skal søges i andre forhold, end hvad der hævdes i de årlige varslinger.

...

Nogle eksempler på forvirrende dokumentationsforhold.

Eksemplerne herunder er ikke udtømmende for de forvirrende forhold, jeg har set, og forklaringer, jeg har fået gennem tiden.

Mangelfuld oversigt over betingelsesdokumenter

Jeg har ønsket at finde frem til de forsikringsbetingelser, der var gældende, da jeg i sin tid indgik aftalen med selskabet. I månedsvis i 2025 har det været umuligt at tilgå ældre dokumenter, herunder den første police. Nu ser det imidlertid ud til at være muligt, jf. nedenstående skærmbillede:

Gjensidige Privat Erhverv Landbrug

Søg Anmeld skade Log ind

Forsikringer Forsikringstjek Kontakt os Gode råd

læst 29.11.25

Se alle vores betingelser

På siden finder du et overblik over de nyeste versioner og tidligere udgaver. Er du kunde kan du se dine specifikke betingelser på Min side.

Log ind på Min side

Hund tidligere

2150002 / R042002	gældende fra 1.7.23
Hund 2.1 / THUN021	2010 kun ansvar
Hund 1.4 / THUN014	også fair kun ansvar
Hund 1.5 / THUN015	fra 'fair forsikring! kun ansvar
Hund 2.0 / THUN020	fra 2008 fra fair og kun ansvar

Af hjemmesiden fremgår, at jeg nu kan se tidligere forsikringsbetingelser. Det viser sig desværre ikke at være sandt. Fire af dokumenterne omhandler alene ansvarsforsikring. Det ene dokument, der også indeholder sygeforsikring, er gældende fra 1.7.23, og omfatter således ikke mine første forsikringsår.

Forsvundne beskedudvekslinger

Der har i tidens løb været nogle udvekslinger via Gjensidiges beskedsystem. Dette ser ikke ud til at være tilgængeligt længere, så de udvekslinger, der har været, har jeg ikke mulighed for at dokumentere fuldt ud. Der var engang noget, der hed 'min side', men det er forsvundet. Jeg prøver at skifte til 'den gamle portal', hvilket ikke fungerer, som det skal, men jeg finder dog 'Mine sider' derinde.



Men derfra ledes jeg så tilbage til den nye sidestruktur, som jeg havde i forvejen, og jeg kommer aldrig til de beskeder, jeg søgte.

Utilstrækkelig dokumentoversigt med skadeshistorik

Når jeg forsøger at aflæse min hidtidige skadeshistorik, fordi jeg gerne vil verificere antallet, som selskabet hævder ligger til grund for præmieberegninger, må jeg opgive at gøre det på baggrund af selskabets dokumentoversigter, fordi de er mangelfulde og dermed misvisende, som omtalt andetsteds.

Et uforståeligt svar på spørgsmål om alder

I 2023 varsles der differentierede præmier for det to hunde. Jeg spørger til baggrund i deres alder, og får et noget uklart svar. Jeg rejste spørgsmålet via beskedsystemet (som ikke findes mere, se ovenfor). Udvekslingen fortsætter på mail. Det med blåt markerede er det endelige svar, som desværre ikke rigtigt giver mening. Jeg er også på et tidspunkt blevet oplyst, at alder kun spiller en rolle ved indtegnning af hunden, hvilket åbenbart ikke er korrekt.

From: service@gjensidige.dk

Subject: SV: Re: SV: Gjensidige.dk kontakt form sporgsmal. Kundennummer: ...

Date: 21 November 2023 at 15.55

To: [klageren]

Hej [klageren]

Jeg forsøgte lige at ringe til dig igen på tlf. ... uden held. Er det forsat dit nummer?

Vi kan desværre ikke på naævne på forkant, hvad forsikringen kommer til at koste i forhold til alder og hvor meget den kommer til at stige. Der er indekseringer, som vi ikke kender på forhånd.

Har du yderligere spørgsmål er du velkommen til at kontakte vores kundecenter ...

Rigtig god dag

Med venlig hilsen ... Kunderådgiver. Kundecenter Privat

...

Fra: [klageren]

Til: service@gjensidige.dk

Emne: Re: SV: Gjensidige.dk kontakt form sporgsmal. Kundennummer: ...

Dato: 21/11/2023 15.44

Hej [medarbejder ved selskabet]

Ja, det, jeg gerne vil vide, er, hvordan præmien udvikler sig i takt med hundens alder.

Altså, hvad stiger præmien med, når hunden går fra en alder på 10 år til en alder på 11. Fra 11 til 12. osv.

Venlig hilsen [klageren]

Den Tue, 21 Nov 2023 10:46:01 +0100 skrev <service@gjensidige.dk>:

Hej [klageren]

Tak for din mail. Jeg har forsøgt at ringe til dig uden held.

Hunden alder spiller sammen med flere ting når vi bergener alderen på dem, samt hvad de skal koste.

Vi har vores egen måde at bergene priser på, som med vores andre produkter.

Kan du hjælpe mig lidt med hvad du mener, i forhold til det svar du ønsker. Så kan jeg måske svare bedre?

Vi ser frem til at høre fra dig.

Med venlig hilsen ... Kunderådgiver. Kundecenter Privat

...

Oprindelig forespørgsel via beskedsystem:

... Besked fra kunden:

Jeg vil gerne vide, hvordan mine to hundes alder spiller ind på forsikringspræmierne. Hvilken aldersskala beregnes der efter?

...

Præmiestigninger ser ud til at korrespondere med stigning i indtjening

Finans.dk skrev 11.7.25 om Gjensidige bl.a. at 'Selskabet, som er det fjerdestørste i Danmark, har længe kæmpet for at bringe indtjeningen på de danske privatkunder i vejret og afskedigede i andet kvartal 26 medarbejdere' samt at 'Gjensidige Forsikring tjente i andet kvartal 2025 knap 163 mio. kr. på sin forsikringsforretning i Danmark mod knap 102 mio. kr. samme periode sidste år.'

Dette svarer til en stigning i indtjening på 63 % for det kvartal. Der er således næppe tale om, at præmieforhøjelser er nødvendige for at dække stigende omkostninger, men i stedet er begrundet i selskabets ønske om at øge sin indtjening bredt set. Man fornemmer en tæt forbindelse mellem indtjeningsstigningen og præmieforhøjelsernes stigningstakt.

Se artikel: <https://finans.dk/finans/ECE18355026/gjensidige-gaar-kraftigt-frem-i-danmark/>

Selskabet har den 15/1 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (herefter benævnt klager) har indgivet klage over, at Gjensidige Forsikring i forbindelse med fornyelsen af klagers dyresygeforsikringer i perioden fra 2022 til i dag har foretaget præmiestigninger ud over den almindelige indeksering, samt ændret forsikringsbetingelserne i 2025.

Klager anmoder om, at Gjensidige Forsikring ændrer forsikringspolicerne vedrørende klagers hunde, således at selskabet bringes til at følge de oprindelige policies betingelser. Klager ønsker endvidere, at selskabet tilbageruller de gennemførte præmiestigninger samt ændringer i egenbetaling/selvrisiko for de forløbne år og for året 2026.

Sagens fakta

Den 1. januar 2022 trådte klagers dyresygeforsikringer – således med hovedforfald 1. januar – omhandlende klagers hunde i kraft med policenummer ... (klagers bilag 1 og bilag 2 – betingelserne er vedlagt klagers bilag 12).

Ankenævnet for Forsikring

7.

104954

Den 19. november 2023 oplyser vi klager, at hans forsikringspolicer for perioden 1. januar 2024 – 31. december 2024 indeholder en prisvarsling, udover almindelig indeksering.

Samtidig oplyser vi klager om, at Gjensidige Forsikring har fået nyt IT system, og at klagers nye forsikringspolicer derfor vil have nye policenumre. De nye policenumre ... og ... er aktive fra dato: 1. januar 2024 (bilag C og D).

Den 1. januar 2024 træder fornyelsen sendt til klager den 19. november 2023 i kraft.

Den 16. november 2024 oplyser vi klager, at hans forsikringspolicer for perioden 1. januar 2025 – 31. december 2025 indeholder en prisvarsling, udover almindelig indeksering, samt ændring af generelle betingelser for dyresygeforsikringer fremadrettet (klagers bilag 5 samt vores bilag E).

Den 27. november 2024 modtager Klageansvarlig Enhed en skrivelse fra klager.

Klager ønsker, at Gjensidige Forsikring revurderer den varslede prisstigning på forsikringspolicerne sendt den 16. november 2024, samt at der ikke ændres i de varslede ændringer tilhørende Gjensidige Forsikrings dyresygeforsikringer (klagers bilag 10).

Den 13. januar 2025 fastholder den Klageansvarlige Enhed præmiestigning samt ændringen af betingelserne tilhørende klagers forsikringspolicer (klagers bilag 11).

Den 8. november 2025 oplyser vi klager, at hans forsikringspolicer for perioden 1. januar 2026 – 31. december 2026 indeholder en prisvarsling, udover almindelig indeksering (klagers bilag 6 samt vores bilag F).

Den 15. december 2025 indbringer klager sagen for Ankenævnet for Forsikring. Klager gør gældende, at Gjensidige Forsikring hæver forsikringspræmien ud over indeksregulering, samt ændrer den oprindelige indgåede aftale fra forsikringspolicerne start den 1. januar 2022.

Vurdering

Klager har tegnet dyresygeforsikring på to hunde med ikrafttræden 1. januar 2022, og således hovedforfald pr. 1. januar.

Af de da- og nugældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

'6. Varighed og opsigelsesregler

6.1 1-årig periode Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikringstageren eller selskabet med mindst 30 dages varsel til forsikringsperiodens udløb.

10. Ændringer

Ændringer i præmie, selvrisiko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfalddato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade. Der tages forbehold for afrunding.'

Gjensidige Forsikring har løbende varslet præmiestigninger gældende pr. hovedforfalddato den 1. januar.

Som forsikringsselskab har Gjensidige Forsikring ret til at fastsætte forsikringspræmier, og dermed også foretage præmieændringer, som vurderes til den risiko, som forsikringen indebærer.

I præmiefastsættelse indgår det generelle skadesbillede for forsikringsproduktet, hvor mange skader der generelt anmeldes på forsikringstypen og omfanget af erstatningsudbetalinger, samt de individuelle forhold på det enkelte kundeforhold, herunder de anmeldte skader på de tegnede policer og erstatningsudbetalinger.

Den varslede præmiestigning skyldes således dels generelle forhold med skadesanmeldelser og erstatningsudbetalinger på dyreforsikringer, samt klagers individuelle skadeshistorik hos os siden indtegningen i 2022.

De løbende præmiestigninger er varslet den 19. november 2023, 16. november 2024, og senest den 8. november 2025 gældende pr. hovedforfaldsdato den 1. januar 2024, 1. januar 2025, og 1. januar 2026. og således med mere end 30 dages varsel i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 10.

Derudover har vi den 16. november 2024 generelt ændret betingelserne for dyresygeforsikringer med start 1. januar 2025. Dette gælder både ændring af selvrisiko og dækning af specifikke sygdomme.

Forsikringer indekseres og varsles årligt, bl.a. i forhold til de anmeldte skader og skadesudgifter på den enkelte forsikring for det gældende forsikringsår. Det betyder, at det ikke kan garanteres, at forsikringspræmien samt betingelserne forbliver det samme, indtil forsikringen opsiges.

Ændringen af forsikringsbetingelserne er varslet den 16. november 2024 gældende pr. hovedforfaldsdato januar 2025, og således mere end 30 dages varsel i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 10.

Det er på baggrund af ovenstående vores vurdering, at præmiestigninger og ændring af forsikringsbetingelserne har hjemmel i forsikringsbetingelserne. Vi har overholdt forsikringsaftalen, som er indgået med klager ved at have fremsendt præmievarsling samt varsling af ændringer af betingelser mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato.

Således har vi også behandlet klagers skadesanmeldelser efter de gældende betingelser på skadestidspunktet.

Vi fastholder således både de varslede præmiereguleringer og ændringerne i forsikringsbetingelserne, som er tilknyttet klagers forsikringspolicer for perioden 1. januar 2022 til dags dato. På denne baggrund afviser vi klagers krav om tilbagebetaling samt ændring af præmie, dækning og egenbetaling/selvrisiko for de forløbne år og for året 2026."

Klageren har i brev af 5/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet hævder i sin besvarelse en 'ret til at fastsætte forsikringspræmier, og dermed også foretage præmieændringer, som vurderes til den risiko, som forsikringen indebærer.' Der gøres ikke rede for, hvorfra denne hjemmel skulle komme. Teksten fortsætter 'I præmiefastsættelse indgår det generelle skadesbillede for forsikringsproduktet, hvor mange skader der generelt anmeldes på

Ankenævnet for Forsikring

9.

104954

forsikringstypen og omfanget af erstatningsudbetalinger, samt de individuelle forhold på det enkelte kundeforhold, herunder de anmeldte skader på de tegnede policer og erstatningsudbetalinger.' Et er, at selskabet naturligt er berettiget til at fastlægge præmier og betingelser for et produkt, selskabet ønsker at indgå en ny aftale med en forsikringstager om. Men når aftalen er tiltrådt af parterne, så er det en helt anden sag at foretage præmieændringer efter vurderet risiko. For dermed bliver mit forsikringsforhold reguleret efter for mig helt ugenomsigtige, generelle forhold på forsikringsmarkedet, som jeg ingen som helst mulighed har for at verificere eller kontrollere omfanget af. Beregningsmodellen er mere vidtrækkende, end hvad selskabet hidtil har oplyst til mig. Det må jeg opponere imod, og jeg kunne tænke mig, at selskabet oplyser sin hjemmel til gå frem efter den anførte model også i et etableret forsikringsforhold.

Selskabet har i sin kommentar til klagen valgt helt at se bort fra det synspunkt, jeg har redegjort for i klagen, at det af forsikringsaftalens vilkår fremgår, at en generel bestemmelse ikke kan gøres gældende over en specifik bestemmelse. Da der i aftalevilkårene er indeholdt klare og detaljerede, specifikke regler for, hvordan præmien årligt kan indeksreguleres, så kan der således ikke beregnes årlige præmiestigninger efter en mere generel regel om at inddrage særlige, og i øvrigt for mig helt skjulte, forretningsvilkår.

Gjensidiges kommentarer giver ikke anledning til, at jeg ændrer noget i min klage. Dog vil jeg her oplyse, at min ene hund er død, og for den anden har jeg valgt ikke at fortsætte forsikringen i Gjensidige i 2026. Diskussion af præmiestørrelser og betingelser for forsikringsåret 2026 bærer således ikke længere samme relevans."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af forsikringspolice for hund 1 af 1/1 2022 fremgår bl.a.:

"Pris

Helårlig pris i kroner (2022)

Præmie eksl. gebyrer, afgifter og bidrag..... 2.701,00

Skadeforsikringsagift til staten..... 29,71

Opkrævningsgebyr.....7,00

Indgåelse eller ændring af forsikringsaftalen.....45,00

I alt..... 2.782,71

Din forsikring	Dækker	Dækker ikke
Ansvar+	☒	
GuldHund	☒	
Pasning ved ejers sygdom	☒	
PlatinHund		☒
Livsdækning		☒

Ankenævnet for Forsikring

10.

104954

Forsikringen dækker

Risikobetingelser R410008

	Forsikringssum i kr.	Selvrisko i kr.
Ansvar+	Se betingelser	Nej
Ansvar for personskade	10.000.000	
Ansvar for tingskade	2.000.000	
GuldHund	25.000 *	Se betingelser
- Behandling og operation ved sygdom og tilskadekomst		
- Tandbehandling ved tandsygdom og tilskadekomst		
- Udleveret og ordineret medicin i op til 6 mdr.		
- Genoptræning efter operation		
- Nødvendige støttebind og halskraver m.m.		
Pasning ved ejers sygdom	Se betingelser	Se betingelser

Forsikringssum og selvrisko gælder pr. udstedelsesdato. Stjernemarkeret beløb indekseres ikke.

Betingelser

- Type af dokument: Nytegning
 - Aftaleperiode: 1-årig
 - Hovedforfald: 1. januar
 - Termin: Helårlig
 - Forsikringsbetingelser: 2151008
- Forsikringsbetingelserne findes på www.gjensidige.dk

...

Supplerende oplysninger

Ft oplyser at hunden har urinvejsinkosinens ved indtegning til kollega i skade"

Af forsikringspolice for hund 2 af 1/1 2022 fremgår bl.a.:

"Pris

Helårlig pris i kroner (2022)

Præmie ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag..... 2.701,00

Skadeforsikringsagift til staten..... 29,71

Opkrævningsgebyr..... 7,00

Indgåelse eller ændring af forsikringsaftalen..... 45,00

I alt..... 2.782,71

Din forsikring	Dækker	Dækker ikke
Ansvar+	✓	
GuldHund	✓	
Pasning ved ejers sygdom	✓	
PlatinHund		✓
Livsdækning		✓

Forsikringen dækker		
Risikobetingelser R410008	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Ansvar+	Se betingelser	Nej
Ansvar for personskade	10.000.000	
Ansvar for tingskade	2.000.000	
GuldHund	25.000 *	Se betingelser
- Behandling og operation ved sygdom og tilskadekomst		
- Tandbehandling ved tandsygdom og tilskadekomst		
- Udleveret og ordineret medicin i op til 6 mdr.		
- Genoptræning efter operation		
- Nødvendige støttebind og halskraver m.m.		
Pasning ved ejers sygdom	Se betingelser	Se betingelser

Forsikringssum og selvrisiko gælder pr. udstedelsesdato. Stjernemarkeret beløb indekseres ikke.

Betingelser

- Type af dokument: Nytegning
 - Aftaleperiode: 1-årig
 - Hovedforfald: 1. januar
 - Termin: Helårlig
 - Forsikringsbetingelser: 2151008
- Forsikringsbetingelserne findes på www.gjensidige.dk"

Af selskabets brev af 18/11 2023 med forsikringspolice for hund 2 af 1/1 2024 fremgår bl.a.:

"Vi har ændret prisen på din forsikring

Du skal være opmærksom på, at der er sket ændringer i din pris udover indeks. Ved betaling af forsikringen fortsætter den automatisk. Hvis du ikke længere ønsker forsikringen, kan du opsiges den ved at ringe til os eller ved at undlade at betale. For lovpligtige dækninger skal vi have opsigelse fra andet forsikringsselskab, før vi lukker forsikringen. Se 'Nyheder og ændringer' for yderligere information om din forsikring.

Pris i kroner (2024)	Nuværende pris	Ny pris
Præmie, ekskl. Gebyrer, afgifter og bidrag	2.760,00	4.631,28
Skadeforsikringsafgift til staten	30,36	50,94
Opkrævningsgebyr		7,00
I alt		4.689,22

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.
Øvrige administrations gebyrer, afgifter og bidrag betales løbende.

Din forsikring	Dækker
Ansvar +	☒
Sundhed	☒
Pasning ved ejers sygdom	☒
	Dækker ikke
Livsforsikring	☒

Forsikringen dækker		
	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Ansvar +		
- Udvidet ansvar for tingskade	2.000.000	
- Udvidet ansvar for personskade	10.000.000	
Sundhed	25.000	0 +18% af skader
- Sygdom/Ulykke	25.000	0 +18% af skader
- Tandsygdom	25.000	0 +18% af skader
- I form	25.000	0 +18% af skader
- Kiropraktor	25.000	0 +18% af skader
Pasning ved ejers sygdom	21 Dag	

Af selskabets brev af 19/11 2023 med forsikringspolice for hund 1 af 1/1 2024 fremgår bl.a.:

"Vi har ændret prisen på din forsikring

Du skal være opmærksom på, at der er sket ændringer i din pris udover indeks. Ved betaling af forsikringen fortsætter den automatisk. Hvis du ikke længere ønsker forsikringen, kan du opsiges den ved at ringe til os eller ved at undlade at betale. For lovpligtige dækninger skal vi have opsigelse fra andet forsikringsselskab, før vi lukker forsikringen. Se 'Nyheder og ændringer' for yderligere information om din forsikring.

Pris i kroner (2024)	Nuværende pris	Ny pris
Præmie, ekskl. Gebyrer, afgifter og bidrag	2.760,00	4.225,56
Skadeforsikringsafgift til staten	30,36	46,48
Opkrævningsgebyr		7,00
I alt		4.279,04

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.
Øvrige administrations gebyrer, afgifter og bidrag betales løbende.

Din forsikring	Dækker
Ansvar +	☒
Sundhed	☒
Pasning ved ejers sygdom	☒
	Dækker ikke
Livsforsikring	☒

Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Ansvar +		
- Udvidet ansvar for tingskade	2.000.000	
- Udvidet ansvar for personskade	10.000.000	
Sundhed	25.000	0 +18% af skader
- Sygdom/Ulykke	25.000	0 +18% af skader
- Tandsygdom	25.000	0 +18% af skader
- I form	25.000	0 +18% af skader
- Kiropraktor	25.000	0 +18% af skader
Pasning ved ejers sygdom	21 Dag	

Af selskabets brev af 16/11 2024 fremgår bl.a.:

"Her er din årlige forsikringsoversigt, hvor du kan se de forsikringer du har hos os. Det er en god idé, at du gennemgår forsikringerne, så du er sikker på, at dine forsikringer passer til dit behov.

Sammen med dette brev finder du:

- En forsikringsoversigt over dine forsikringer
- Nye policer på de forsikringer vi fornyer nu, og som gælder de næste 12 måneder
- Nyheder og ændringer på de forsikringer som vi fornyer nu

Få overblikket på 'Min side'

For at få et mere detaljeret overblik over dine forsikringer, kan du logge ind på Min side.

...

Brug for hjælp? Vi sidder klar på [telefon]

Se 'Nyheder og ændringer' for information om ændringer i dine betingelser

Følgende forsikringer fornyes 1. januar

De viste præmier er inklusive skadesforsikringsafgift. Statsafgiften for køretøjer er medregnet. Priser inklusive alle afgifter og gebyrer kan du finde på Min Side eller på policen.

[Hund 2 hundeforsikring]. **Nuværende** 4.682,22. **Helårlig præmie i kr. ny (2025)** 7.476,47

[Hund 1 hundeforsikring]. **Nuværende** 4.272,04. **Helårlig præmie i kr. ny (2025)** 6.804,34"

Af selskabets brev af 16/11 2024 fremgår bl.a.:

"Din Hundeforsikring er blevet fornyet

Vi bestræber os på at levere den bedst mulige forsikringsløsning, så du kan fokusere på vigtigere ting. Nedenfor har vi samlet relevant information om din forsikring.

Vi har ændret din pris og dine betingelser

Du skal være opmærksom på, at der er sket ændringer i din pris og dine betingelser. Ved betaling af forsikringen fortsætter den automatisk. Hvis du ikke længere ønsker forsikringen, kan du opsige den ved at ringe til os eller ved at undlade at betale. For lovpligtige ansvarsdækninger skal vi have opsigelse fra andet forsikringsselskab. Hvis der ikke betales for forsikringer med en lovpligtig ansvarsdækning, vil hele policen blive lukket ved varslingsdato og DFIM vil blive orienteret om manglende dækning. Reglerne for DFIM finder du på din faktura eller i dine forsikringsbetingelser. Se 'Nyheder og ændringer' for information om ændringerne i dine betingelser.

Nyheder og ændringer

Vi justerer prisen på din Dyreforsikring. De fortsat stigende omkostninger til materialer, lønninger mv. øger vores udgifter. For at sikre, at vi fortsat kan hjælpe dig bedst muligt og levere samme forsikring, er vi derfor nødt til at foretage en justering af priserne.

Vores mål er altid at levere den bedst mulige balance mellem forsikring og omkostninger, og justeringen er en nødvendig ændring for at sikre, at vi fortsat kan imødekomme dine forsikringsbehov.

Sammen med prisjusteringen har vi også ændret i både forsikringen og i betingelserne for dækningerne Dyresyge og Dyresyge+. Det betyder at vi har ændret følgende:

Dyresyge og dyresyge+

Fremover er der indført en fast selvrisiko på 1.000 kr. i tillæg til din nuværende egenbetaling. Det betyder, at hvis du fx anmelder en skade som koster 10.000 kr., trækker vi først 1.000 kr. i selvrisiko, hvorefter du fratrækker din egenbetaling fra det resterende beløb. Har du valgt en egenbetaling på 18 % vil denne blive fratrullet og din samlet andel af skadesomkostningerne vil være på 2.620 kr.

Denne selvrisiko gælder pr. diagnose og pr. behandlingsperiode. Behandlingsperioden er afhængig af om du har valgt Dyresyge eller Dyresyge+.

For Dyresyge er behandlingsperiode på 120 dage og for Dyresyge+ er den 180 dage.

For begge dækninger er der derudover følgende ændringer:

- En præcisering af hvilke tandskader og -sygdomme som er omfattet. Det betyder, at punktet vedr. paradentose nu også undtager nedslidte tænder, tandsten og andre komplikationer til dårlig mund- eller tandstatus.
- Undtagelsen for dækning af halekupering og kosmetiske indgreb er blevet udvidet til også at undtage plastiske indgreb.
- Fremadrettet dækkes dyrlæges vagttillæg, for aften-, weekend- og helligdagskonsultation ikke, medmindre sygdom, tilskadecomst eller ulykke er akut eller godkendt af os eller vores samarbejdspartnere.
- Vi har præciseret at alternativ behandling som ikke er anerkendt af den veterinærfaglige sagkundskab ikke er omfattet af forsikringen.
- Fremover stiller vi krav til at du har en aktiv Indboforsikring hos os for at dit kæledyr fortsat er dækket for Dyresyge eller Dyresyge+. Du vil blive kontaktet særskilt hvis dette har betydning for dine forsikringsforhold.
- Som det sidste har vi præciseret at vi ikke dækker udgifter til behandling hvis ikke det kan dokumenteres at dit kæledyr følger et godkendt vaccinationsprogram. For katte betyder det, at de skal være vaccineret med kattesyg og katteinfluenza eller andre sygdomme, hvor Veterinærdirektoratet kræver vaccination. For hunde gælder det, at de skal være vaccineret mod hundesyge, smitsom leverbetændelse, parvovirus diarré eller andre sygdomme, hvor Veterinærdirektoratet kræver vaccination.

Dyresyge

Hvis din forsikring dækker Dyresyge, skal du være opmærksom på:

- MR- og CT-scanning dækkes, hvis dette er forhåndsgodkendt af os.
- Fremadrettet betragter vi nu en sygdom eller lidelse for at være kronisk hvis behandling strækker sig over 12 måneder. Det betyder, at det kun er ved at have Dyresyge+ at dit kæledyr er dækket for kroniske lidelser.

Dyresyge+

Hvis din forsikring dækker Dyresyge+ vil den fremover også dække:

- Fødselshjælp hvis dit kæledyr før har født naturligt og ikke tidligere har haft behov for fødselshjælp.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104954

- Behandling for kemoterapi og strålebehandling så længe dit kæledyr ikke er fyldt otte år inden behandlingen starter.
- For hunde ændrer vi dækning for kostvejledning fra 250 kr. pr. dag i 20 dage til at være på 20 % af din dækningssum. Dækningen kan fortsat kun benyttes en gang i hundens levetid og fremover skal du have haft dækningen i mindst 12 måneder før vi dækker en kostvejledningsforløb.

Livsforsikring

Indeholder din Dyreforsikring også livsforsikring på dit kæledyr dækker denne nu også:

- Tyveri eller bortkomst. Der gælder fortsat de samme afskrivningsregler som du finder i dine betingelser samt en maksgrænse på 20.000 kr.

Det er dog en betingelse for dækning, at der har været iværksat eftersøgning og at der er foretaget politianmeldelse ved tyveri.

Online dyrlæge

Til sidst vil vi gerne gøre opmærksom på, at vi fortsat tilbyder dig fri online dyrelæge. Vores online dyrlægetjeneste har tidligere bestået af et partnerskab med FirstVet, som har lukket deres aktiviteter i Danmark. Heldigvis har vi et nyt partnerskab klar med vores nye samarbejdspartner IVet.

Har du brug for at komme i kontakt med IVet kan dette ske ved at logge ind på Min Side på Gjensidige.dk hvor der vil være et link inde på dit kæledyrs forsikring."

Af forsikringspolice for hund 1 af 1/1 2025 fremgår bl.a.:

Pris i kroner (2025)	Nuværende pris	Ny pris
Præmie, ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag	4.225,56	6.730,31
Skadeforsikringsafgift til staten	46,48	74,03
Opkrævningsgebyr		7,00
I alt		6.811,34

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.
Øvrige administrationsgebyrer, afgifter og bidrag betales løbende.

...

Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Ansvar +		
- Udvidet ansvar for tingskade	2.000.000 *	
- Udvidet ansvar for personskade	10.000.000 *	
Sundhed	25.000 *	1.000 +18% af skader
- Sygdom/Ulykke	25.000 *	1.000 +18% af skader
- Tandsygdom	25.000 *	1.000 +18% af skader
- I form	25.000 *	1.000 +18% af skader
- Kiropraktor	25.000 *	1.000 +18% af skader
Pasning ved ejers sygdom	21 Dag	

Din forsikring	Dækker
Ansvar +	✓
Sundhed	✓
Pasning ved ejers sygdom	✓
	Dækker ikke
Livsforsikring	✓

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

104954

Ankenævnet for Forsikring

17.

104954

Af forsikringspolice for hund 2 af 1/1 2025 fremgår bl.a.:

Pris i kroner (2025)	Nuværende pris	Ny pris
Præmie, ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag	4.631,28	7.395,12
Skadeforsikringsafgift til staten	50,94	81,35
Opkrævningsgebyr		7,00
I alt		7.483,47

Din forsikring	Dækker
Ansvar +	✓
Sundhed	✓
Pasning ved ejers sygdom	✓

...

Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Ansvar +		
- Udvidet ansvar for tingskade	2.000.000 *	
- Udvidet ansvar for personskade	10.000.000 *	
Sundhed	25.000 *	1.000 +18% af skader
- Sygdom/Ulykke	25.000 *	1.000 +18% af skader
- Tandsygdom	25.000 *	1.000 +18% af skader
- I form	25.000 *	1.000 +18% af skader
- Kiropraktor	25.000 *	1.000 +18% af skader
Pasning ved ejers sygdom	21 Dag	

Af klagerens e-mail til selskabet af 10/1 2025 fremgår bl.a.:

"Hej [medarbejder hos selskabet]

Tak for udmærket samtale om hundeforsikringer for et par dage siden.

Jeg sammenfatter herunder de oplysninger, du gav mig. Hvis du ser, at jeg har misforstået noget, vil jeg gerne høre det. Ellers regner jeg med, at du er enig i min forståelse.

...

Telefonsamtale 6.1.25, resumé

Begge hunde bliver nu registreret som blandinger i stedet for 'ukendt', som de står registreret som.

Præmieberegning kan der ikke umiddelbart ændres ved, bl.a. fordi jeg ikke har andre forsikringsprodukter hos Gjensidige. Dyreforsikringer alene er en underskudsforretning for selskabet.

Præmien afhænger af hundenes alder, race og skadeshistorik. Der er optalt i alt 15 skadesanmeldelser. Det havde været bedre med færre anmeldelser, også selvom de eventuelt enkeltvis havde været dyrere.

Selv om de to hunde har forskellige skadesforløb, vurderes det samlede kundeforhold, og der beregnes en samlet risikoprofil, hvorfor begge hundes præmier er steget. At selskabet hæver præmien, som det er sket, er både legalt og almindeligt, når blot det varsles korrekt, så kunden har mulighed for at finde et alternativ.

Hvad angår verserende klagesag, så er der ikke mulighed for telefonisk kontakt med klageafdelingen, men der vil helt sikkert komme et skriftligt svar fra dem."

Af selskabets medarbejders e-mail til klageren af 15/1 2025 fremgår bl.a.:

"Jeg er enig med dig om forløbet af vores samtale."

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

"Her er din årlige forsikringsoversigt, hvor du kan se de forsikringer du har hos os. Det er en god idé, at du gennemgår forsikringerne, så du er sikker på, at dine forsikringer passer til dit behov.

Sammen med dette brev finder du:

- En forsikringsoversigt over dine forsikringer
- Nye policer på de forsikringer vi fornyer nu, og som gælder de næste 12 måneder
- Nyheder og ændringer på de forsikringer som vi fornyer nu

Få overblikket på 'Min side'

For at få et mere detaljeret overblik over dine forsikringer, kan du logge ind på Min side.

...

Følgende forsikringer fornyes 1. januar

De viste præmier er inklusive skadesforsikringsafgift. Statsafgiften for køretøjer er medregnet. Priser inklusive alle afgifter og gebyrer kan du finde på Min Side eller på policen.

[Hund 1 hundeforsikring]. **Nuværende** 6.804,34. **Helårlig præmie i kr. ny (2026)** 8.857,68

[Hund 2 hundeforsikring]. **Nuværende** 7.476,47. **Helårlig præmie i kr. ny (2026)** 9.748,25"

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

"Din Hundeforsikring er blevet fornyet

Vi bestræber os på at levere den bedst mulige forsikringsløsning, så du kan fokusere på vigtigere ting. Nedenfor har vi samlet relevant information om din forsikring.

Vi har ændret pris på forsikringen

Vær opmærksom på, at der er sket ændringer i prisen udover indeks.

Ved betaling af forsikringen fortsætter den automatisk. Hvis forsikringen ikke længere ønskes, kan den opsiges ved at ringe til os eller ved at undlade at betale. Vær dog opmærksom på, at vi skal have en opsigelse fra andet forsikringsselskab, hvis forsikringen omfatter en lovpligtig ansvarsforsikring på motor, ansvarsforsikring på hund eller branddækning på bygning.

Hvis der ikke betales for forsikringen senest ved rettidig betalingsdato 1. januar, vil hele policen blive lukket på denne dato. På motorforsikringer med lovpligtig ansvarsforsikring vil DFIM ligeledes blive orienteret om manglende dækning.

Reglerne for DFIM findes i fakturaen eller i forsikringsbetingelserne.

Nyheder og ændringer

Prisændringen på din Dyreforsikring skyldes de fortsat stigende omkostninger vi har til materialer, dyrlæger mv. og din individuelle skadehistorik. For at sikre, at vi fortsat kan hjælpe dig bedst muligt og levere samme forsikring, er vi derfor nødt til at foretage en justering af priserne.

Vores mål er altid at levere den bedst mulige balance mellem forsikring og omkostninger, og justeringen er en nødvendig ændring for at sikre, at vi fortsat kan imødekomme dine behov.

Ankenævnet for Forsikring

19.

104954

Hundeforsikring

Vi har opdateret dine forsikringsbetingelser, fordi Danmarks Statistiks lønindeks for virksomheder og organisationer, som vi tidligere har anvendt til regulering, ophører. Fremover vil vi i stedet benytte Danmarks Statistiks lønindeks for branche og sektor (SBLON1). Hvad betyder det for dig? Overgangen til det nye indeks har ingen betydning for de dækninger, du har valgt på din forsikring. Ændringen handler udelukkende om hvilket indeks vi bruger i tilfælde af indeksering. Du kan altid finde de opdaterede betingelser på MinSide. Har du spørgsmål, er du naturligvis velkommen til at kontakte os - vi står klar til at hjælpe."

Af klagerens sagsoverblik for hund 1 fra 2023 til 2025 fremgår bl.a.:

"November 2025

Police

Februar 2025

Skadeoverblik

Dyrlægeregning

Januar 2025

Skadeoverblik

Dyrlægeregning

December 2024

Faktura – betales via Betalingsservice

November 2024

Police

September 2024

Skadeoverblik

Samlet for to hunde, vaccination, eftersyn + opfølgning

Juli 2024

Skadeoverblik

Dyrlægeregning for [hund 1]

December 2023

Faktura

November 2023

Forsikringsbetingelser

Police"

Af klagerens sagsoverblik for hund 2 fra 2023 til 2025 fremgår bl.a.:

"November 2025

Forsikringsoversigt

Police

Ankenævnet for Forsikring

20.

104954

December 2024

Faktura – betales via Betalingsservice

November 2024

Forsikringsoversigt
Police

Juni 2024

Skadeoverblik
Anmeldelseskvittering
Dyrlægeregning

December 2023

Faktura

November 2023

Forsikringsoversigt
Forsikringsbetingelser
Police"

Af forsikringspolice for hund 1 af 1/1 2026 fremgår bl.a.:

Pris i kroner (2026)	Nuværende pris	Ny pris
Præmie, ekskl. gebyrer, afgifter, moms og bidrag	6.730,31	8.761,30
Skadeforsikringsafgift til staten	74,03	96,38
Opkrævningsgebyr		7,00
I alt		8.864,68

Din forsikring	Dækker
Ansvar +	✓
Sundhed	✓
Pasning ved ejers sygdom	✓

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.
Øvrige administrationsgebyrer, afgifter, moms og bidrag betales løbende.

...

Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.	Selvrisko i kr.
Ansvar +		
- Udvidet ansvar for tingskade	2.000.000	
- Udvidet ansvar for personskade	10.000.000	
Sundhed		1.000 +18% af skaden *
Maks pr. hændelse	25.000	
- Sygdom/Ulykke	25.000	1.000 +18% af skaden
- Tandsygdom	25.000	1.000 +18% af skaden
- I form	25.000	1.000 +18% af skaden
- Kiropraktor	25.000	1.000 +18% af skaden
Pasning ved ejers sygdom	21 Dage	

Ankenævnet for Forsikring

21.

104954

Af forsikringspolice for hund 2 af 1/1 2026 fremgår bl.a.:

Pris i kroner (2026)	Nuværende pris	Ny pris
Præmie, ekskl. gebyrer, afgifter, moms og bidrag	7.395,12	9.642,19
Skadeforsikringsafgift til staten	81,35	106,06
Opkrævningsgebyr		7,00
I alt		9.755,25

Din forsikring	Dækker
Ansvar +	☒
Sundhed	☒
Pasning ved ejers sygdom	☒

...

Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Ansvar +		
- Udvidet ansvar for tingskade	2.000.000	
- Udvidet ansvar for personskade	10.000.000	
Sundhed		1.000 +18% af skaden *
Maks pr. hændelse	25.000	
- Sygdom/Ulykke	25.000	1.000 +18% af skaden
- Tandsygdom	25.000	1.000 +18% af skaden
- I form	25.000	1.000 +18% af skaden
- Kiropraktor	25.000	1.000 +18% af skaden
Pasning ved ejers sygdom	21 Dage	

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"HUNDEFORSIKRING

...

4. Regulering af sum og præmie ift. hundens alder

Forsikringssummen og præmien reguleres efter hundens alder, som følge af den øgede risiko for sygdom og dødsfald.

5. Indeksregulering

Præmie og selvrisiko indeksreguleres hvert år til policens hovedforfaldsdato.

Regulering af præmien kan i nogle tilfælde have en mindre afvigelse i forhold til indekstallet, dette grundet at reguleringen og afrundingen sker på de enkelte dækninger.

5.1 Ved tilbudsgivning af en forsikring, som bestilles mere end 2 måneder før ikrafttrædelse og først skal starte i et nyt kalenderår, kender vi ikke indekstallet for det nye år. Det betyder, at din præmie, selvrisiko og summer beregnes på et forventet indeks.

Det vil være gældende for tilbud afgivet i perioden januar – oktober og som har startdato i det kommende kalenderår.

Opdateres tilbuddet inden policens start og efter nyt indeks er offentliggjort, opdaterer vi policen med faktiske indeks for året.

5.2 Hvis der er brugt et forventet indeks ved policens start, vil selvriskobeløbet først stemme helt overens med det faktiske indeks ved første års fornyelse. Herefter følger selvriskobeløbet den almindelige indeksering.

5.3 Indeksreguleringen sker i overensstemmelse med det af Danmarks Statistik offentliggjorte lønindeks for virksomheder og organisationer.

5.4 Ophører udgivelsen af det anvendte indeks, har vi ret til at fortsætte indeksreguleringen på grundlag af et andet indeks, der offentliggøres af Danmarks Statistik.

...

7. Forsikringens varighed og opsigelse

Udover reglerne nævnt i de Generelle Betingelserne gælder følgende:

Livsforsikringen ophører uden opsigelse med virkning fra første hovedforfaldsdag efter dyret er blevet 12 år.

...

GENERELLE BETINGELSER

...

10. Ændringer

Ændringer i præmie, selvrisiko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade. Der tages forbehold for afrunding."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede forsikringer for sine to hunde pr. 1/1 2022. I forbindelse med de årlige fornyelser af forsikringerne i perioden 2022 til 2026 foretog selskabet præmiestigninger, og i 2025 ændrede selskabet forsikringsbetingelserne. Klageren ønsker, at "selskabet bringes til at følge de oprindelige policers betingelser, og tilbageruller præmiestigninger og egenbetaling/selvrisiko for de forløbne år og 2026". Klageren har efterfølgende tilføjet, at den "ene hund er død, og for den anden har jeg valgt ikke at fortsætte forsikringen i Gjensidige i 2026. Diskussion af præmiestørrelser og betingelser for forsikringsåret 2026 bærer således ikke længere samme relevans". Selskabet har fastholdt præmiestigningerne og ændringerne af forsikringsbetingelserne og har afvist tilbagebetaling til klageren.

Klageren har anført, at selskabet har hævet præmien langt udover forsikringsbetingelsernes indbyggede indeksregulering, idet præmien er mere end tredoblet i løbet af tre år, og at stigningsprocenten er gået fra "1 % ved overgangen fra 2022 til 2023, til 60 %, 59 % og 30 % for de følgende år". Klageren har anført, at det er overdrevet og i uoverensstemmelse med forsik-

ringsbetingelserne, når selskabet blandt andet forklarer præmiestigningerne med skadeshistorikken. Ifølge de oprindelige forsikringsbetingelser er der kun mulighed for at regulere præmien ved indeksregulering. Klageren har anført, at "Et er, at selskabet naturligt er berettiget til at fastlægge præmier og betingelser for et produkt, selskabet ønsker at indgå en ny aftale med en forsikringstager om. Men når aftalen er tiltrådt af parterne, så er det en helt anden sag at foretage præmieændringer efter vurderet risiko. For dermed bliver mit forsikringsforhold reguleret efter for mig helt ugenomsigtige, generelle forhold på forsikringsmarkedet, som jeg ingen som helst mulighed har for at verificere eller kontrollere omfanget af". Klageren har anført, at selskabet i 2025 indførte nye forsikringsbetingelser, der udhuler skadedækningen, idet der blev indført en selvrisiko på 1.000 kr. ud over egenbetalingen på 18 % af skadeudgiften. Klageren har anført, at selskabets hjemmeside har en mangelfuld oversigt over dokumenter, idet der er forsvundet beskedudvekslinger, og der er en utilstrækkelig dokumentoversigt med skadeshistorikken.

Selskabet har anført, at selskabet løbende har varslet præmiestigninger gældende fra hovedforfaldsdatoen den 1/1, og at et forsikringsselskab har ret til at fastsætte præmier, der vurderes at svare til forsikringens risiko. Selskabets præmiestigninger skyldes generelle forhold med skadeanmeldelser og erstatningsudbetalinger og klagerens individuelle skadeshistorik siden 2022. Selskabet har anført, at præmiestigningerne er varslet korrekt med mere end 30 dages varsel i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 10. Derudover har selskabet den 16/11 2024 generelt ændret betingelserne for dyresygeforsikringer pr. 1/1 2025, hvilket omfatter ændringer af selvrisiko og dækningen af specifikke sygdomme. En forsikringstager er ikke garanteret, at præmien og betingelserne forbliver uændret, indtil forsikringen opsiges. Selskabet har anført, at præmiestigningerne og vilkårsændringerne har hjemmel i forsikringsbetingelserne, at forsikringsaftalen er overholdt, og at alle skader er blevet behandlet efter de gældende betingelser på skadetidspunktet.

Det fremgår af policen for hund 1 af 1/1 2022: "Helårlig pris i kroner (2022)... I alt 2.782,71... Type af dokument: Nytegning. Aftaleperiode: 1-årig. Hovedforfald: 1. januar... Supplerende oplysninger. Ft oplyser at hunden har urinvejsinkosinens ved indtegning til kollega i skade".

Ankenævnet for Forsikring

24.

104954

Det fremgår af policen for hund 2 af 1/1 2022: "Helårlig pris i kroner (2022)... I alt 2.782,71".

Det fremgår af selskabets brev af 18/11 2023 med police for hund 2 af 1/1 2024, at "Du skal være opmærksom på, at der er sket ændringer i din pris udover indeks. Ved betaling af forsikringen fortsætter den automatisk. Hvis du ikke længere ønsker forsikringen, kan du opsige den ved at ringe til os eller ved at undlade at betale... Pris i kroner (2024)... I alt 4.689,22".

Det fremgår af selskabets brev af 19/11 2023 med police for hund 1 af 1/1 2024, at "Du skal være opmærksom på, at der er sket ændringer i din pris udover indeks. Ved betaling af forsikringen fortsætter den automatisk. Hvis du ikke længere ønsker forsikringen, kan du opsige den ved at ringe til os eller ved at undlade at betale... Pris i kroner (2024)... I alt 4.279,04".

Det fremgår af selskabets brev af 16/11 2024, at "Her er din årlige forsikringsoversigt ... Følgende forsikringer fornyes 1. januar... [Hund 2 hundeforsikring]. Nuværende 4.682,22. Helårlig præmie i kr. ny (2025) 7.476,47. [Hund 1 hundeforsikring]. Nuværende 4.272,04. Helårlig præmie i kr. ny (2025) 6.804,34".

Det fremgår af selskabets brev af 16/11 2024, at "Vi justerer prisen på din Dyreforsikring. De fortsat stigende omkostninger til materialer, lønninger mv. øger vores udgifter. For at sikre, at vi fortsat kan hjælpe dig bedst muligt og levere samme forsikring, er vi derfor nødt til at foretage en justering af priserne. Sammen med prisjusteringen har vi også ændret i både forsikringen og i betingelserne for dækningerne Dyresyge og Dyresyge+. ... Fremover er der indført en fast selvrisiko på 1.000 kr. i tillæg til din nuværende egenbetaling. Det betyder, at hvis du fx anmelder en skade som koster 10.000 kr., trækker vi først 1.000 kr. i selvrisiko, hvorefter du fratrækker din egenbetaling fra det resterende beløb. Har du valgt en egenbetaling på 18 % vil denne blive fratrasket og din samlet andel af skadesomkostningerne vil være på 2.620 kr. Denne selvrisiko gælder pr. diagnose og pr. behandlingsperiode".

Ankenævnet for Forsikring

25.

104954

Det fremgår af klagerens e-mail til selskabet af 10/1 2025, at "Jeg sammenfatter herunder de oplysninger, du gav mig. ... Telefonsamtale 6.1.25, resumé. Begge hunde bliver nu registreret som blandinger i stedet for 'ukendt', som de står registreret som. Præmieberegning kan der ikke umiddelbart ændres ved, bl.a. fordi jeg ikke har andre forsikringsprodukter hos Gjensidige. Dyreforsikringer alene er en underskudsforretning for selskabet. Præmien afhænger af hundenes alder, race og skadeshistorik. Der er optalt i alt 15 skadesanmeldelser. Det havde været bedre med færre anmeldelser, også selvom de eventuelt enkeltvis havde været dyrere. Selv om de to hunde har forskellige skadesforløb, vurderes det samlede kundeforhold, og der beregnes en samlet risikoprofil, hvorfor begge hundes præmier er steget. At selskabet hæver præmien, som det er sket, er både legalt og almindeligt, når blot det varsles korrekt, så kunden har mulighed for at finde et alternativ".

Det fremgår af selskabets medarbejders e-mail til klageren af 15/1 2025, at "Jeg er enig med dig om forløbet af vores samtale".

Det fremgår af selskabets brev af 8/11 2025, at "Følgende forsikringer fornyes 1. januar... [Hund 1 hundeforsikring]. Nuværende 6.804,34. Helårlig præmie i kr. ny (2026) 8.857,68. [Hund 2 hundeforsikring]. Nuværende 7.476,47. Helårlig præmie i kr. ny (2026) 9.748,25".

Det fremgår af selskabets brev af 8/11 2025, at "Vær opmærksom på, at der er sket ændringer i prisen udover indeks. ... Prisændringen på din Dyreforsikring skyldes de fortsat stigende omkostninger vi har til materialer, dyrlæger mv. og din individuelle skadehistorik".

Det fremgår af hundeforsikringens forsikringsbetingelser punkt 4, at "Forsikringssummen og præmien reguleres efter hundens alder, som følge af den øgede risiko for sygdom og dødsfald". Det fremgår videre af punkt 5, at "Præmie og selvrisiko indeksreguleres hvert år til policens hovedforfaldsdato. Regulering af præmien kan i nogle tilfælde have en mindre afvigelse i forhold til indekstallet, dette grundet at reguleringen og afrundingen sker på de enkelte dæknin-ger".

Ankenævnet for Forsikring

26.

104954

Det fremgår af de generelle forsikringsbetingelser punkt 10, at "Ændringer i præmie, selvrisiko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade. Der tages forbehold for afrunding".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er fornødent grundlag for at underkende selskabets præmiestigninger samt ændrede forsikringsbetingelser, idet de forhøjede præmier og ændrede forsikringsbetingelser ikke kan siges at være urimelige, jf. aftalelovens § 36 og 38 c. På den baggrund, og idet selskabets varslinger af præmieforhøjelserne og de ændrede forsikringsbetingelser er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, kan nævnet ikke pålægge selskabet at tilbagebetale et beløb til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet som udgangspunkt kan opkræve den præmie, som selskabet finder rigtig for en given risiko, og at klageren ikke var forpligtet til at fortsætte hundeforsikringerne til de ændrede priser.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at prisændringerne "skyldes de fortsat stigende omkostninger vi har til materialer, dyrlæger mv. og din individuelle skadehistorik". Nævnet har i den forbindelse henset til, at der er enighed om, at klageren siden forsikringernes ikrafttræden den 1/1 2022 har haft 15 skadesanmeldelser.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

27.

104954

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck