Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105243:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 28/1 2026 har klageren bl.a. anført:

> "IF har igennem flere omgange forringet vores dækning.
> Fra direkte løgne fra rådgiver ved tegning vedr. hvorvidt dækningen ville være den samme i hele hundens levetid, til forandringer i vores vilkår.
> Efter at forsikringen har været brugt to (2) gange i 2021, en (1) gang i 2022, to (2) gange i 2023, fire (4) gange i 2024, og en (1) gang i 2025 har IF valgt at hæve vores selvrisiko fra 10% (minimum 1000kr) til 30% (minimum 3000kr).
> Det kan ikke være meningen at et selskab skal gå med gevinst på hver eneste tegnet forsikring.
> Især når den en indgået på falske præmisser, givet af forsikringsselskabet.
> Hvis der ikke var fordi at hundens nuværende alder gør at den ikke kan forsikres andre steder, havde vi for længst forladt IF.
> Det er en fuldstændig grotesk behandling.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil have min selvrisiko sat til 10% (minimum 1000kr).
> IF har løjet og rodet nok i denne forsikring, og jeg ønsker bare at de kunne lade den være hvad den er i hendes sidste levetid."

Selskabet har den 12/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Denne klage vedrører varsling af en selvrisiko på klagers hundeforsikring, som er tegnet i selskabet.
> Klager er utilfreds med varslingen af selvrisikoen som er blevet forhøjet pr. årsdagen for forsikringen.

2.0 Kort sagsfremstilling
Sagen vedrører en varsling på den hundeforsikring, som klager har indtegnet hos selskabet d. 01.01.2021
Sagsforløbet fra indtegning og frem til sagen oprettes i Ankenævnet for Forsikring er beskrevet herefter.

<u>År 2021</u>
07.12.2021 – der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget

<u>År 2022</u>
05.01.2022 – der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget

<u>År 2023</u>
04.08.2023 - der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget
04.12.2023 - der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget

<u>År 2024</u>
07.02.2024 – der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget
07.02.2024 – der meldes en skade på hundeforsikringen som ikke er dækningsberettiget
07.02.2024 – klager sender en mail til selskabet ang. dækningen på hundeforsikringen (Bilag A)
08.02.2024 – Svar fra selskabet til klager ang. dækningen på hundeforsikringen (Bilag A)
10.07.2024 - der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget
04.12.2024 - der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget

<u>År 2025</u>
18.07.2025 - der meldes en skade på hundeforsikringen som er dækningsberettiget

18.11.2025
Varsling af klagers hundeforsikring sker d. 18.11.2025 med virkning fra 01.01.2026 hvor kunden har hovedforfald. Varslingen kan ses i vedlagte bilag (Bilag C)
Klager svarer samme dag og beder om at få tilsendt klagevejledning.

20.11.2025
Klager modtager klagevejledning

<u>År 2026</u>
28.01.2026
Klager modtager skriftligt svar fra Kundeombuddet i selskabet om, at man fastholder afgørelsen om ændringen af kundens vilkår (Bilag D)

3.0 Vurdering af sagen
Vi har gennemgået hundeforsikringen og vi kan konstatere et skadesforløb, der ikke svarer til vores risikovurdering, da forsikringen blev oprettet. Antallet af skader er samlet set meget højere, i forhold til det vi ser på tilsvarende hundeforsikringer.

Selskabet har derfor valgt at hæve selvrisikoen på hundeforsikringen, for at der er bedre overensstemmelse i den risikovurdering, som selskabet ser for den fremtidige hundeforsikring.

Denne varsling sker med udgangspunkt i selskabet forsikringsvilkår for hund 56-04 punkt 12.3.1 (Bilag B)

Varslingen er i overensstemmelse med forsikringsvilkårene, og varslet rettidigt, da klager modtager varslingen d. 18.11.2025 med virkning fra 01.01.2026

Selskabet har overholdt de gældende vilkår for ændring af klagers hundeforsikring, og kan derfor ikke imødekommende kundens ønske om, at rette vilkårene for selvrisikoen til det, som klager ønsker.

4.0 Konklusion
Selskabet fastholder derfor sin afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 26/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har kun gjort brug af forsikringen indenfor de beløb der er sat af IF, og dyrlægeregningerne for perioden er også indenfor de beløb IF dækker pr. termin, ergo er det ikke muligt for at risikovurderingen at ikke være korrekt.

IF fremstiller et skadeforløb der ikke skulle svare til deres risikovurdering, men fremlægger ingen beløb eller dokumenter.

Det er ikke muligt for klager at fremlægge den dokumentation der er sendt til IF for de enkelte skader, da IF ikke tilgængeliggør bilag mv. når sagen er afsluttet. Så vidt klager kan finde så gælder det to sygdomme/skader (pankreatitis og knudedannelser) hvor klager ikke har haft nogen indvirkning på sygdoms- eller skadeforløb der nu er hhv under kontrol og afsluttet.

De sygdomme og/eller skader [klagerens hund] har været udsat for er heller ikke noget usædvanligt. Vi har til punkt og prikke fulgt dyrlægens anbefalinger og råd til behandling.

Klager har fra IF fået udbetalt følgende beløb, dog er der risiko for at disse tal er for høje da IF ikke tilgængeliggør dokumenter igennem deres selvbetjening:
2025: 2.677,55 kroner
2024: 24.465,51 kroner
2023: 21.154,67 kroner
2022: 1.270,85 kroner
2021: 2.793,80 kroner

Dvs at det er i 2023 og 2024, hvor disse to sygdomme opstår, at vi har gjort brug af forsikringen.

Det undrer klager at det først er efter et år med minimalt brug af forsikringen (2025) at denne pludselig skal laves om igen, på et meget svagt og tilfældigt grundlag der ikke er dokumenteret eller underbygget.

Klager har tidligere klaget til IF gældende deres ufine metoder, hvor de ved brug af løgne har fastlåst klager til IF, da hunden siden 16/1-2023 ikke har været mulig at forsikre andre steder grundet alder.

Forsikringen er indgået på falske præmisser fra IFs sælger, og IF bliver ved med at forringe forsikringen gang, på gang."

Selskabet har i brev af 16/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Der er ikke fremkommet væsentligt nye oplysninger, der giver selskabet anledning til at ændre sin vurdering af sagen.

Klageren har anført nedenstående bemærkninger, som anføres i punktform.

- Klager har kun gjort brug af forsikringen indenfor de beløb der er sat af IF, og dyrlægeregningerne for perioden er også indenfor de beløb IF dækker pr. termin, ergo er det ikke muligt for at risikovurderingen at ikke være korrekt.

  Selskabet kan ifølge vilkårene ændrer i klagers vilkår (tidligere fremlagt som bilag B) for hundeforsikring under punkt 12.3.1 Ændringer, som ikke er i forbindelse med skader.
  Det er denne bestemmelse, som selskabet har gjort brug af på denne hundeforsikring.

- IF fremstiller et skadeforløb der ikke skulle svare til deres risikovurdering, men fremlægger ingen beløb eller dokumenter. Det er ikke muligt for klager at fremlægge den dokumentation der er sendt til IF for de enkelte skader, da IF ikke tilgængeliggør bilag mv. når sagen er afsluttet.
  - 2025: 2.677,55 kroner
  - 2024: 24.465,51 kroner
  - 2023: 21.154,67 kroner
  - 2022: 1.270,85 kroner
  - 2021: 2.793,80 kroner

  De fremsendte beløb som klager skriver, at de har modtaget af selskabet, er korrekte. I disse skadesager oplyser selskabet udbetalingen til kunden samt en eventuel fratrukket selvrisiko.

  Klager har ved skaderne fået skriftligt oplyst hvad der udbetales på den enkelte regning og kommunikationen følger de retningslinjer, som selskabet har opstillet.

- Klager har tidligere klaget til IF gældende deres ufine metoder, hvor de ved brug af løgne har fastlåst klager til IF, da hunden siden 16/1-2023 ikke har været mulig at forsikre andre steder grundet alder. Forsikringen er indgået på falske præmisser fra IFs sælger, og IF bliver ved med at forringe forsikringen gang, på gang.

  Disse klager er tidligere besvaret af selskabet og vedrører ikke denne sag om varsling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af selskabets mail af 18/11 2025:

"**Vi ændrer din hundeforsikring for [klagerens hund]**
Vi har gennemgået dit skadesforløb og har konstateret, at din hundeforsikring police … har haft et skadesforløb, der ikke svarer til vores risikovurdering, da forsikringen blev oprettet. Antallet af

skader er samlet set meget højere, i forhold til det vi ser på tilsvarende hundeforsikringer. Derfor ændrer vi din forsikring.

Ændring af selvrisiko
Fremover skal du selv betale en større del af dyrlægeregningen.
I dag har du en selvrisiko på 10% minimum 1000 kr. Den ændrer vi, så din selvrisiko fremover er 30% minimum 3000 kr.
…
Hvornår ændrer vi din forsikring
Ændringen vil ske pr. hovedforfald jf. vilkårenes punkt 12.3.1 'Ændringer som ikke er i forbindelse med skader'. Ændringen træder derfor i kraft pr. d. 01.01.2026.

Ved en ny skade på en aktiv forsikring, kan denne forsikring blive varslet opsagt eller ændret før ovenstående ændringer.

Du kan opsige din forsikring
Hvis du ikke ønsker at fortsætte din forsikring på de nye vilkår, har du ret til at opsige din forsikring inden d. 01.01.2026."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"**10 Risikoforandring**
…
10.2 Hvis du får mange skader
Formålet med en forsikring er at dække uforudsete skader. Forsikringens pris afhænger af udgifterne til skader.

Derfor kan du, ved at forebygge skader, hjælpe med at fastholde prisen på forsikringen. Har du flere skader end vi forventer, kan din forsikring blive ændret, fx pris, dækning eller selvrisiko. Hvis det sker, vil du få besked inden vi ændrer noget.
…
12 Varighed, opsigelse og ændringer
…
12.1.2 Dækninger der udløber på grund af alder
…
12.3.1 Ændringer som ikke er i forbindelse med skader
Væsentlige ændringer af vilkår eller pris vil blive varslet mindst 1 måned før forsikringens årlige fornyelse (hovedforfald).
Ikke væsentlige ændringer af vilkår eller pris vil ikke blive varslet, før ændringen træder i kraft."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren tegnede forsikring for sin hund pr. 1/1 2021 med en selvrisiko på 10 %, dog minimum 1000 kr. Den 18/11 2025 varslede selskabet en ændring af selvrisikoen, så der pr. 1/1 2026 vil

gælde en selvrisiko på 30 %, dog minimum 3000 kr. Klageren ønsker, at selvrisikoen sættes til 10 % (minimum 1000 kr.).
Klageren har anført, at selskabet flere gange har forringet forsikringens dækning, herunder "Fra direkte løgne fra rådgiver ved tegning vedr. hvorvidt dækningen ville være den samme i hele hundens levetid, til forandringer i vores vilkår". Klageren har anført, at det ikke er meningen, at et selskab skal få gevinst på hver eneste forsikring, især når forsikringen er indgået på falske præmisser. Klageren har kun brugt forsikringen inden for de beløb, der er fastsat af selskabet, hvorfor det ikke er muligt, at risikovurderingen er forkert. Klageren har anført, at selskabet fremstiller et skadeforløb, der ikke skulle svare til deres risikovurdering, men fremlægger ingen beløb eller dokumenter.

Selskabet har anført, at skadeforløbet på hundeforsikringen ikke svarer til selskabets risikovurdering, da forsikringen blev oprettet, idet antallet af skader er meget højere i forhold tilsvarende hundeforsikringer. Selskabet har hævet selvrisikoen på hundeforsikringen, for at der er bedre overensstemmelse i den risikovurdering, som selskabet ser for den fremtidige hundeforsikring.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.2, at "Har du flere skader end vi forventer, kan din forsikring blive ændret, fx pris, dækning eller selvrisiko. Hvis det sker, vil du få besked inden vi ændrer noget". Det fremgår af punkt 12.3.1, at væsentlige ændringer af vilkår eller pris vil blive varslet mindst 1 måned før forsikringens årlige fornyelse (hovedforfald).

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet som udgangspunkt kan fastsætte den selvrisiko, som selskabet finder rigtig for en given risiko, og at klageren ikke er forpligtet til at fortsætte hundeforsikringen på de ændrede vilkår.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at ændringen skyldes, at antallet af skader samlet set er højere i forhold til det, selskabet ser på tilsvarende hundeforsikringer, hvorfor selskabet har valgt at hæve selvrisikoen på hundeforsikringen, for at der er bedre overensstemmelse i den risikovurdering, som selskabet ser for klagerens fremtidige hundeforsikring.

Nævnet bemærker, at selskabets varsling ses at være sket rettidigt, og at selskabet har vejledt klageren om muligheden for opsigelse

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