Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105396:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 12/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Min hund pådrager sig en skade på sit højre knæ samme dag som jeg igangsatte forsikringen.
Hun opereres af dyrlæge
Tryg påstår skaden er sket dagen før, da jeg ærligt oplyser at jeg har været i svømmehal med hunden.
Tryg afviser 2 gange.

Jeg sender klage til kvalitet.
De afviser gang på gang af samme forskellige årsager.
Trods utallige ganges kontakt til selskabet skal jeg selv være opsøgende for at få noget af vide omkring sagen. Men jeg får ikke svar på de spørgsmål jeg stiller selskabet, bl.a. hvordan de, uden biopsi kan vurdere at såret er 2 dage gammelt?
hvilke kriterier de bruger til vurderingen?
hvad de reelt set har afvist sagen på baggrund af?
Jeg har ærligt og redeligt forsøgt at redegøre for sagens forløb trods virkelig misvisende og forvirrende korrespondancer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Retfærdighed.
Udlægget betalt tilbage.
Tryghed for mine dyr og mig selv og min familie!"

2. 105396

Klageren har i brev af 12/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"D. 15 september 2025
Starter jeg en korrespondance med sagsbehandler … ang. Ansvars-og sygeforsikring på [hunden].

D. 19 september 2025 er jeg på mit arbejde, omkring kl. 11.30 i telefonisk kontakt med sagsbehandler … og jeg bekræfter igangsætning på [hunden] forsikring inkl. sygeforsikring d.d.
Vi har haft en længere korrespondance ift. forsikringen med tilvalg mv. over flere dage optil.

I mellemtiden er [hunden] hjemme i sin 'kasse' som hun er i, når vi ikke er hjemme. **(Se billede 1)**

Da jeg har fri fra arbejde omkring kl. 13 kører jeg hjem, pakker min bil med mine ting, lukker [hunden] ud af sin kasse og lukker hende i buret i min bil. **(se billede 2)**
Vi kører derefter op til min veninde i … og er der omkring kl. 14, hvor [hunden] lukkes ud af bilen, og får lov at løbe sammen med de andre hunde i haven, mens vi pakker bil og …
Efterfølgende pakker vi hendes hunde bag i hendes bil og klokken ca. 14.45 kører vi mod …, til …
[Hunden] ligger nede foran mine fødder under turen, da vi kører i min venindes bil derover. **(se billede 3)**

Da vi ankommer på … omkring kl. 17 pakker vi vores ting ud og vi ser så, at [hunden] har pådraget sig et sår på højre knæ. **(se billede 4)**
Jeg rådes af flere til at kontakte dyrlægen, da de mener det skal syes.
Jeg kontakter derfor … kl. 17.50 i …, da de havde vagt.
Jeg får en tid til konsultation kl. 19.30 samme dag.

Jeg ankommer sammen med min veninde hos [dyrlægen] og vi bliver mødt af … som tilser [hunden].
Hun spørger ind til situationen og jeg forklarer, at vi dagen for inden var i en svømmehal hvor begge mine hunde svømmede, og var i bad med sæbe og skrubbehandske. **(se billede 5)**
Jeg fortæller også [dyrlægen] at [hundens] forsikring netop er trådt i kraft tidligere i dag og sygeforsikringen derfor ikke vil dække, grundet karenstiden, hvortil [dyrlægen] fortæller mig, at denne skade er en ulykke, og ulykker dækkes fra det øjeblik man tegner en forsikring. **(se billede 6)**

Jeg kontakter ejeren af svømmehallen som gennemgår svømmehallen og sender beskeden tilbage **(se billede 7+8)**
Ligeledes har jeg billeder og videoer fra efter at hundene var i svømmehallen, og der ses ingen sår på [hunden].

[Hunden] bliver opereret og alt går som det skal. Heldigvis ingen infektion og [hunden] heler fint.

Tidslinje for forløbet d. 2.10.2025 - 9.2.2026
D. 2 oktober 2025 omkring kl 17
Sender jeg skaden ind til Tryg med regningen.
De bekræfter modtagelsen samme dag.

D. 13 oktober 2025 kl 19.29
Kontakter jeg tryg pr besked under 'min side', da jeg ikke har hørt noget fra dem.
Jeg modtager intet svar. (se billede 9)

D. 21 oktober kl 15.17
Får jeg mail fra tryg, at de ikke dækker, da de mener jeg har været ved dyrlægen d. 19/9 kl. 8.20. **(se billede 10)**
Jeg kontakter tryg telefonisk og fortæller dem, at det var kl 19.30 jeg var til konsultation og ikke om
morgenen, da jeg var på job fra kl. 7-13 hvilket min chef kan bekræfte.
Nu står sagen som lukket på 'min side'.

D. 24 oktober 2025
Modtager jeg en besked fra tryg at de ikke dækker da jeg har oplyst at jeg var i svømmehallen med [hunden], dagen for ulykken skete. **(Se billede 11)**

D. 25 oktober
Sender jeg en mail til hundogkat@tryg.dk med bevis for, at jeg har været i kontakt med ejeren af svømmehallen som har gennemgået svømmehallen og ikke finder nogen årsag til skaden. **(se billede 12)**

D. 27 oktober 2025
Sender jeg en skriftlig klage til kvalitet, efter opfordring fra Tryg selv (dyreforsikrings afdelingen) **(se billede 13)**

(Jeg vil dog erkende at jeg d.d (11/2-26 ser, at jeg selv har skrevet 'venstre knæ' i min mail. Og skaden var på højre, som også er beskrevet i journalen fra dyrlægen. **(se billede 14)**

I mellemtiden kontakter jeg trygs afdeling med hundeforsikring flere gange, for at høre hvad der sker i min sag, men får ikke noget konkret svar, da den ligger hos kvalitet.

D. 10 november 2025 kl. 16.57
Får jeg en besked fra …, fra kvalitet der skriver, at jeg var ved dyrlægen kl. 8.20 og at skaden er på højre knæ, og at forsikringen ikke dækker sygdom grundet karenstid.
Ligeledes skriver de, at ud fra deres vurdering, så er skaden sket før d.19/9 kl. 11.48.

Jeg kontakter dem telefonisk og fortæller, at det var om aftenen og ikke om morgenen, at vi var til konsultation, hvortil Tryg kontakter [dyrlægen] og indhenter journalen**.(se billede 15 + 16)**

D. 11 November 2025 kl. 10.11
Kontakter jeg pr mail … fra kvalitet og fortæller dem, at jeg har billeder og video fra turen i svømmehallen hvor det ses, at [hunden] ikke har nogen skader.
kl. 16.01 besvarer … fra kvalitet min mail og beder om billeder og video tilsendt. Det får han tilsendt samme dag kl 16.30.

Ligeledes spørger jeg ind til hvilke kriterier tryg bruger for at vurdere det reelle skadestidspunkt**. (se billede 17)**
Jeg modtager ikke noget svar på dette.

D. 11 november 2025 kl. 10.46

Kontakter jeg pr mail [dyrlægen] og fortæller om min situation og at jeg har brug for deres hjælp ift vurderingen fra Trygs side**. (se billede 18)**

D. 12 november 2025 kl 16.01
Modtager jeg en mail hvor [selskabet] beder om billederne tilsendt igen, med metadata på.
Det får han tilsendt.

Jeg modtager forsat ikke noget svar på hvilke kriterier de bruger for at vurdere tidsestimeringen for
ulykken.**(se billede 19, 20, 21, 22)**

D. 18 november 2025
Får jeg en besked fra dyrlæge … som tilså [hunden]. Hun har kontaktet Tryg telefonisk ift hendes vurdering af skaden samt sendt en sms til mig. **(se billede 23)**

D. 8 december 2025
Kontakter jeg [selskabet] på den mail, som vi tidligere har haft korresponderet på, da jeg ikke havde hørt noget fra dem.
Ingen svar på mailen. **(se billede 24)**

Jeg kontakter gentagende gange Tryg pr telefon, for at få noget af vide omkring sagen.
Til sidst kommer jeg i kontakt med [selskabet], som lover at han vil se på sagen i starten af 2026.

D. 23 januar kontakter jeg Tryg for at høre til min sag.
[Selskabet] kvitterer senere på dagen med en mail, at jeg vil høre fra dem i næste uge.

D. 30 januar 2026 kl. 17.00
Skriver [selskabet], at de forsat afslår, ud fra deres vurdering ud fra journalen og at jeg kan sende sagen til ankenævn hvis jeg ønsker at klage.

D. 2 februar kl 8.51
Modtager jeg en mail fra [selskabet] der kort skriver at sagen igen er gennemgået og de fastholder deres afslag.
Intet om hvad de reelt set har gjort.
Jeg sender dem beskeden fra dyrlægen (billede 23)

(Se billede 25)
D. 2 februar omkring kl 12
Jeg ringer til Tryg for at snakke med …, og han fortæller at jeg må sende sagen videre til ankenævnet, hvis jeg forsat ønsker at klage.
Jeg kontakter tryg pr mail og beder om aktindsigt i min sag og den tilsendt pr mail. **(se billede 26)**
Den er ikke modtaget endnu d. 12.2.2026

D. 2 Februar 2026 kl. 11.49
Jeg kontakter igen [dyrlægen] for at snakke med … omkring sagen, desværre er hun optaget på dagen, men hun vil vende tilbage med et svar.

D. 3 februar 2026 kl. 15.54

Får jeg besked fra [dyrlægen] at de desværre ikke kan hjælpe yderligere i sagen, men at hvis man skulle have tidsdateret såret skulle der været lavet biopsi fra sårrandene, hvilket vi jo selvfølgelig ikke gjorde, da vi ikke havde regnet med, at det skulle gå hen og blive en klagesag**. (se billede 27)**

Jeg svarer dem og beder om et uddrag af journalen til klagesagen.
Den er desværre ikke modtaget d.d. 12/2-26

Min teori:
Som det ses på billederne fra d 18/9 der er tilsendt til Tryg, ses der ikke nogen sår på [hunden] hhv under og efter svømmehallen.
[Hunden] afvaskes med skrubbehandske og sæbe efter svømmeturen.
Havde hun pådraget sig en skade der ville hun uden tøven reagere på det under afvaskningen.
Efterfølgende løber hundene rundt ude på en åben plads for at lufttørre, hvorefter de lukkes i bilen og vi kører hjem hvor de ligger ude ved deres kasse resten af aftenen. (billede 1)

Efter længere tids gennemtænkning af fredagen, er min teori at [hunden]har slået sig på låsen af buret, da hun skal ud hjemme hos min veninde … omkring kl 14.
Da der står 2 hunde og 2 mennesker som gerne vil hilse på hende er hun meget ivrig for at komme ud og jeg må holde hende tilbage, så hun ikke springer direkte ud i hovedet på de andre hunde.

I mens vi pakker min venindes bil/… løber hundene rundt ude i haven.
Min venindes [hund] hopper over tilkobling ved …
[Hunden] følger efter og de løber videre.
Da vi er færdige lukkes hendes hunde i bagagerummet og [hunden] kommer om foran til mig.

Jeg tror, at skaden er sket enten da hun er hoppet ud af bilen ved buret, da det teoretisk set passer med højden og størrelsen på det pådraget sår. **(se billede 28 + 29)** eller hos min veninde.

De tilbagemeldinger der er kommet på afvisningerne fra Tryg, mener jeg er uforstående grundet flere grammatiske fejl, som gør sagen meget forvirrende og ikke mindst misvisende. Der er mage mails frem og tilbage og gør sagen uoverskuelig og svær læselig, frem for 'min side' på Trygs side hvor der skrives 'breve' og lægges ind. Eller skrives beskeder. Ligeledes er der flere telefonnumre i brug ift. kontakten til Tryg og Trygs kvalitetsafdeling som gør det svært at redegør for, hvor mange gange jeg reelt set har haft kontakt til Tryg."

Selskabet har den 10/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Indledning**
Klageren har i sine bemærkninger til nævnet henvist til, at der ikke fra selskabets side er fremsendt dokument for, hvornår sårene skulle have været opstået. I sine bemærkninger til nævnet, henviser klageren selv til en teori om, at hunden må have slået sig på låsen af buret, da klageren skulle hjem til en veninde klokken 14.

Selskabet gør opmærksom på, at det er klageren og ikke selskabet, som har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget hændelse. Klageren har ikke i sine bemærkninger eller bilag fremsendt en sådan dokumentation. Selskabet forholder sig i stedet til, at egen dyrlæge ved klagerens besøg den 19. september 2025 henviste til, at såret ikke var nyt, men nok en 1 eller 2 dage gammel.

Da forsikringen først blev tegnet den 19.september, og da der ikke er dokumentation for, at hændelsen er opstået efter, at forsikringen trådte i kraft, så er klageren jfr. Forsikringsbetingelsernes punkt 5.1.2 sammenholdt med punkt 7.4.1 ikke berettiget til forsikringsdækning.

Selskabet henviser hertil klagerens forsikringspolice samt de gældende forsikringsbetingelser. Klagerens forsikringspolice er vedlagt som bilag A. Forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag B.

Sagsfremstilling
Klageren tegnede den 19. september 2025 en hundeforsikring hos selskabet. I klagerens police fremgik der følgende:

- Forsikringen var tegnet for hunden …
- Forsikringsaftalen var gældende fra den 19.september 2025
- Forsikringen var nytegnet
- For denne forsikring var forsikringsbetingelserne for Hundeforsikring nr. 1404, som var gældende

Den 2. oktober 2025 sendte klageren en skadeanmeldelse til selskabet. Klageren skrev, at der den 19. september 2025 var sket en ulykke, og at hunden … var blevet behandlet for et sår. Skadeanmeldelsen kan ses i bilag C.

Regningerne for [dyrlægen] for behandling af såret kan ses i bilagene D og E.

I journalmaterialet fra [dyrlægen] fremgik følgende:

Booking 19-09-2025 19:20. Vagtbesøg
--
Hund med flænge på benet, ejer mener det skal syes
--
Anamnese
'Var i svømmehallen igår, måske har hun revet sig på en skarp kant.
Har en flænge på det ene ben. Ejer har først opdaget den her til aften.
Er fra … men er lige tjekket ind til …, skal være hjælper.
…
Klinisk undersøgelse
--
Andet
'Over højre knæ findes laceration ca. 3 cm. Gaber. Virker ikke nyt, kanterne er tørre. Ingen tegn på infektion i området'.
--
Plan
Diagnostisk
'Området på højre knæ klargøres elge artis og vaskes godt med mediscrub. Laceration er ca. 3 cm lang, ingen lommedannelse findes ved sondering med bladsonde.
Spuler med 100 ml NaCl via 21G kanyle. Såret ser herefter rent og pænt ud.
Kanter revideres med saks, til nyt blædende væv. Subcutis lukkes med fortløbende Monocryl 3-0.
Cutis lukkes med Prolene 3-0. Der sættes 2x cruciatumsutur og 1x alm. Afbrudt knudesutur. Kanter er nu pænt approximerede'.

Terapeutisk
'Vurderer ikke behov for AB da rent sår nu og ingen tegn på infektion inden vi gik igang.
Hjemsendes med Metacam til vægt po SID i 5 dage. Start i morgen'.

--
Økonomi
'ca. 8000 kr.
OBS er ikke sygeforsikret'

Journalmaterialet kan ses i bilag F.

Selskabet afviste den 24. oktober 2025, at klageren var berettiget til forsikringsdækning, da der ikke var dokumentation for, at behovet for dækning var opstået efter at forsikringen trådte i kraft.

Afgørelsen fra selskabets skadeafdeling kan ses i bilag G.

Klageren sendte den 25. oktober en sms korrespondance ind, og hvor klageren henviste til, at der ikke var sket noget traume, da hunden dagen før havde været i svømmehallen.

I klageren mail til den klageansvarlige afdeling dateret 27. oktober 2025 henviste klageren yderligere til, at ikke i sagen var nogen dokumentation for, at skaden var opstået før, at forsikringen trådte i kraft. Det fremgik hertil også, at klageren først selv blev opmærksom på skaden på venstre bagben den 19. september 2025 omkring klokken 17.

Klagerens mailkorrespondance og klage kan ses i bilagene H og I.

Den klageansvarlige afdeling afviste den 10. november 2025, at klageren var berettiget til forsikringsdækning.

Der blev i afslaget lagt vægt på, at [dyrlægen] i deres journalmateriale henviste til, såret på cirka 3 cm ikke virkede nyt, og at sårkanterne var tørre. Der var således ikke dokumentation for, at behovet for forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 5.1 sammenholdt med punkt 7.4.1 var opstået efter, at forsikringen var trådt i kraft.

Afgørelsen fra den klageansvarlige afdeling kan ses i bilag J.

Klageren kontaktede efterfølgende den klageansvarlig afdeling, og indsendte hertil de billede og video, som klageren nu også har lagt op på portalen. Det var hertil klagerens opfattelse, at der med dette materiale nu var dokumentation for en dækningsberettiget hændelse.

Den 18. november 2025 kontaktede [dyrlægen] selskabets skadeafdelingen telefonisk. I telefonnotatet fremgik, at dyrlægen havde oplyst, at såret nok var en eller to dage gammel, men ikke mere end det.

Telefonnotat kan ses i bilag K.

Den klageansvarlige afdelingen fastholdte den 30. januar 2026, at klageren ikke ved det fremsendte

materiale havde løftet bevisbyrden for en dækningsberettigelse hændelse, som var opstået efter, at forsikringen var trådt i kraft. Der blev også henvist til, at dyrlæge på trods af henvisning til, at såret højst var en til to dage gammel ikke gjorde, at skaden og behovet var opstået før.

Fastholdelse af afslag kan ses i bilag L.
Klageren valgte herefter, at sende sagen til vurdering hos Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering
Klageren har i sin argumentation henvist til, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden for, at klagerens behov for forsikringsdækning er opstået før, at forsikringen trådte i kraft. Klageren henviste i sit brev Ankenævnsklage Tryg til følgende teori:

'Efter længere tids gennemtænkning af fredagen, er min teori at [hunden] har slået sig på låsen af buret, da hun skal ud hjemme hos min veninde i … omkring kl 14. Da der står 2 hunde og 2 mennesker som gerne vil hilse på hende er hun meget ivrig for at komme ud og jeg må holde hende tilbage, så hun ikke springer direkte ud i hovedet på de andre hunde.
I mens vi pakker min venindes … løber hundene rundt ude i haven.
Min venindes [hund] hopper over tilkobling ved … mellem …
[Hunden] følger efter og de løber videre.
Da vi er færdige lukkes hendes hunde i bagagerummet og [hunden] kommer om foran til mig.
Jeg tror, at skaden er sket enten da hun er hoppet ud af bilen ved buret, da det teoretisk set passer med højden og størrelsen på det pådraget sår. (se billede 28 + 29) eller hos min veninde'.

Selskabet henviser til, at der ifølge forsikringsaftalelovens regler og gældende praksis i Ankenævnet
for forsikring er klageren, som har bevisbyrden for kravets eksistens og størrelse. Dette betyder i den konkrete sag, at det er klageren og ikke selskabet, som har bevisbyrden for, at klagerens behov for dækning skyldes forhold, som er opstået efter, at forsikringen trådte i kraft.

Dyrlægen fra [dyrlægen] har i journalmaterialet og igen i telefonsamtalen den 18. november 2025 henvist til, at hunden sår ikke er opstået efter, at forsikringen trådte i kraft. Klageren har heller i sine bemærkninger, billeder eller video henvist til anden forklaring end en teoretisk mulighed for hvordan hændelsen kan være opstået.

I forsikringsbetingelserne fremgår følgende:
5.1 Karenstid
Karenstid er en venteperiode efter en forsikrings eller dæknings startdato, hvor forsikringen/dækningen endnu ikke gælder. Der er forskellige regler for karenstid afhængigt af, om du har købt en helt ny forsikring til din hund, eller om din hund har været forsikret i et andet forsikringsselskab.
5.1.2 Sygdom og Ulykke samt Tilvalg
Forsikringen dækker ikke sygdom, lidelse og følger heraf, der op står eller er symptomgivende indenfor de første 30 dage efter, at dækningen er trådt i kraft (karenstid)

Der gælder ingen karenstid for
• ulykkestilfælde.
• hunde, hvor dækningen er trådt i kraft, inden din hund fyldte 4 måneder.

• hunde, som var forsikret i et andet forsikringsselskab helt frem til den dato, hvor dækningen trådte i kraft i Tryg. Dog gælder karenstiden altid for Allergi m.v. (afsnit 7.9), Tænder og Medicin (afsnit 8.3) og behandling med guldimplantat under Fysisk Be handling m.v. (afsnit 8.4).
• Pasning (afsnit 8.6).

Du skal være opmærksom på, at selvom hunden har været forsikret i et andet forsikringsselskab, får du ikke erstatning for sygdom og lidelse samt følger heraf, der er opstået eller har været symptomgivende, før dækningen er trådt i kraft i Tryg.

7.4.1 Sygdom og ulykke – generelle regler
Forsikringen dækker ikke
Sygdom og lidelse samt følger heraf, der er op stået eller har været symptomgivende, før dækningen er trådt i kraft.

Følger efter ulykkestilfælde, der er sket før dækningen er trådt i kraft.

Sygdom og lidelse, der opstår eller er symptom givende indenfor de første 30 dage, efter at dækningen er trådt i kraft.'

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

Selskabet har lagt på, at klagerens forsikring er nytegnet og trådte i kraft den 19. september 2025. Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 7.4.1, så må sygdommen og lidelse ikke have været symptomgivende før, at forsikringen trådte i kraft eller være opstået indenfor de første 30 dage efter, at forsikringen trådte i kraft.

Det fremgår dog i betingelsernes punkt 5.1.2, at der dog vil kunne være dækning for ulykkestilfældet, som er opstået efter, at forsikringen trådte i kraft. Det vil sige, at der ikke i disse tilfælde er en sådan karensperiode på 30 dage.

Ifølge journalen og telefonnotatet fra dyrlægen i …, så er der ikke dokumentation for, at hundens sår er opstået efter, at forsikringen trådte i kraft. Dyrlægen henviser i telefonnotatet i stedet til, at sårene konstateret ved undersøgelsen den 19. september 2025 var en eller to dage gamle.

Selskabet bemærker hertil også, at der ikke fra klagerens eller dyrlægens side er henvist til og sendt dokumention for, at sårene skyldes et konkret ulykkestilfælde.

Der er til gengæld fra klagerens side henvist en mulig teoretisk årsag til, hvordan skaden kunne have været opstået.

Det er hertil selskabet vurdering, at en teoretisk diskussion ikke udgør noget bevis for en sådan hændelse.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettiget skade.

Denne bevisbyrde er ikke løftet af klageren.

> Klageren er derfor jfr. Punkt 7.4.1 ikke berettiget til forsikringsdækning."

Parterne har videre kommenteret sagen i indlæg til nævnet af 14/3 2026, 26/3 2026, 10/4 2026 og 23/4 2026.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder faktura fra dyrehospital, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af dyrlægejournal af 19/9 2025:

> "19-09-2025 19:20
> …
> Hund med flænge på benet, ejer mener det skal syes
> …
> **Anamnese**
> Var i svømmehallen igår, måske har hun revet sig på en skarp kant. Har en flænge på det ene ben. Ejer har først opdaget den her til aften.
> …
> **Klinisk undersøgelse**
> …
> Over højre knæ findes laceration ca. 3 cm. Gaber. Virker ikke nyt, kanterne er tørre. Ingen tegn på infektion i området.
> …
> 1) laceration ca. 3 cm over højre knæ
> …
> Diagnostisk
> Området på højre knæ klargøres elge artis og vaskes godt med mediscrub. Laceration er ca. 3 cm lang, ingen lommedannelse findes ved sondering med bladsonde. Spuler med 100 ml NaCl via 21G kanyle. Såret ser herefter rent og pænt ud.
> Kanter revideres med saks, til nyt blædende væv.
> Subcutis lukkes med fortløbende Monocryl 3-0.
> Cutis lukkes med Prolene 3-0. Der sættes 2x cruciatumsutur
> …
> ca. 8000 kr.
> OBS er ikke sygeforsikret."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet af 27/10 2025:

> "Den 19. september 2025 omkring kl. 17 opdagede jeg, i forbindelse med et hunde-arrangement …, at min hund … havde pådraget sig en skade på venstre bagben.
> Jeg kontaktede straks dyrlæge …, og [hunden] blev tilset samme dag kl. ca. 19.
>
> Under konsultationen blev jeg spurgt af dyrlægen, hvor og hvornår skaden kunne være opstået. Jeg forklarede, at vi dagen forinden for eksempel havde været i svømmehallen hos …

> Siden har jeg haft gentagen kontakt med både [dyrlæge] og jer, da min sag er blevet afvist flere gange.
> Hos [dyrlægen] har jeg fået oplyst, at det ikke kan be- eller afkræftes, om skaden er sket 24 timer tidligere (dvs. i svømmehallen) eller kort før, den blev opdaget.
>
> De har derfor udtalt, at der ikke er grundlag for at afvise dækning ud fra det foreliggende. Jeg har desuden været i kontakt med … Svømmehal, hvor jeg informerede indehaveren, …, om skaden.
> Hun har efterfølgende gennemgået hele området og kunne ikke finde tegn på, at en skade skulle være sket dér. Jeg har været kunde hos … gennem mange år og har altid oplevet høj standard og stor omsorg for både kunder og hunde.
>
> Jeg har fuld tillid til, at hvis skaden var opstået dér, ville det have været synligt, både i form af blodspor og ved [hundens] reaktion under afvaskning."

Det fremgår af sms-korrespondance mellem klageren og hundesvømmehal:

> "19. sep kl 19.28
> …
> [Fra klageren]
> Jeg skriver til dig da jeg i går var nede og svømme med mine hundepiger.
> Desværre fik den ene pådraget sig en flænge som er blevet lappet sammen.
> Vil blot informere dig om der måske kan være et skarpt område et sted.
> …
> 23. sep
> [Fra svømmehallen]
> …
> Jeg har gennemgået hele svømmehallen uden at finde en årsag til den flænge, så jeg ved simpelhten ikke hvad det skulle være kommet af.
> Men du har ikke set blod nogen steder da det skete?
> Jeg tænker det må have blødt nået med så stort et sår?
> …
> [Fra klageren]
> …
> Nej der var ikke blod nogen steder, da jeg gjorde rent efter os.
> Som er det jo heller ikke sikkert det ER hos dig.. Jeg ville bare skrive for en sikkerheds skyld, i tilfælde af andre kom til skade."

Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse af 2/10 2025:

> "Hvornår er skaden sket? 19.09.2025
> …
> Hvordan er hunden kommet til skade? Sår
> …
> Hvornår er behandlingen startet? 19.09.2025."

Det fremgår af telefonnotat fremlagt af selskabet af 18/11 2025:

"DL ringer
DL vil præcisere hendes udtalelse i journalen, det hun mener med at såret ikke er nyt er at det nok er en dag eller to gammel men ikke mere end det. Såret var tørret ud i kanterne."

Det fremgår af forsikringspolicen:

"Forsikringsaftalen gælder fra: 19. september 2025
Forsikringen er nytegnet"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"**5. Hvornår gælder forsikringen**
5.1 Karenstid
Karenstid er en venteperiode efter en forsikrings eller dæknings startdato, hvor forsikringen/dækningen endnu ikke gælder. Der er forskellige regler for karenstid afhængigt af, om du har købt en
helt ny forsikring til din hund, eller om din hund har været forsikret i et andet forsikringsselskab.
…
5.1.2 Sygdom og Ulykke samt tilvalg
Forsikringen dækker ikke sygdom, lidelse og følger heraf, der opstår eller er symptomgivende indenfor de første 30 dage efter, at dækningen er trådt i kraft (karenstid).

Der gælder ingen karenstid for
• **ulykkestilfælde.**
…
7. Sygdom og ulykke
…
Forsikringen dækker
7.4.1
Undersøgelse, behandling og operation af din hund hos en dyrlæge samt indlæggelse af hunden på dyreklinik eller -hospital i f.m. sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der opstår i forsikringsperioden.
Laboratorieundersøgelser, røntgen, ultralydsscanning, elektrokardiografi, kontrastundersøgelser, Endoskopi, termografi m.v.
…
Forsikringen dækker ikke
Sygdom og lidelse samt følger heraf, der er opstået eller har været symptomgivende, før dækningen
er trådt i kraft.

Følger efter ulykkestilfælde, der er sket før dækningen er trådt i kraft."

Nævnet har fået forelagt fotografier af klagerens hund og hundeburet.

Ankenævnet *for* Forsikring

13. 105396

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 19/9 2025 hundeforsikring med ikrafttræden samme dag. Klageren anmeldte den 2/10 2025, at hunden den 19/9 2025 pådrog sig et sår ved en ulykke. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er dokumentation for, at den anmeldte ulykke opstod efter forsikringens ikrafttrædelse.

Klageren ønsker dækning. Klageren har anført, at hunden pådrog sig en skade på højre knæ samme dag, som forsikringen blev igangsat. Klageren har anført, at hun den 19/9 2025 kørte med sin ven, vennens hunde og klagerens hund på en længere køretur, og at de ved ankomsten så, at hunden havde fået et sår på højre knæ. Klageren har anført, at hunden lå ved hendes fødder på køreturen derhen. Klageren har anført, at hunden dagen forinden – den 18/9 – var i svømmehal, men at der ved gennemgang af billeder og videoer fra turen i svømmehallen ikke ses sår på hunden. Klageren har anført, at "min teori at [hunden] har slået sig på låsen af buret, da hun skal ud hjemme hos … omkring kl 14. Da der står 2 hunde og 2 mennesker som gerne vil hilse på hende er hun meget ivrig for at komme ud og jeg må holde hende tilbage, så hun ikke springer direkte ud i hovedet på de andre hunde … Jeg tror, at skaden er sket enten da hun er hoppet ud af bilen ved buret, da det teoretisk set passer med højden og størrelsen på det pådraget sår … eller hos min [ven]".

Selskabet har anført, at der hverken i journal eller telefonnotat fra dyrlægen er dokumentation for, at hundens sår er opstået efter, forsikringen trådte i kraft. Selskabet har anført, at dyrlægen i telefonnotatet i stedet henviser til, at sårene konstateret ved undersøgelsen den 19/9 2025 var en eller to dage gamle. Selskabet har anført, at der hverken fra klagerens eller dyrlægens side er henvist til og sendt dokumentation for at sårene skyldes et konkret ulykkestilfælde.

Det fremgår af journalnotat af 19/9 2025 kl. 19.20: "**Anamnese** Var i svømmehallen igår, måske har hun revet sig på en skarp kant. Har en flænge på det ene ben. Ejer har først opdaget den her til aften. … **Klinisk undersøgelse** … Over højre knæ findes laceration ca. 3 cm. Gaber. Virker ikke nyt, kanterne er tørre. Ingen tegn på infektion i området. … DiagnostiskOmrådet på højre

knæ klargøres elge artis og vaskes godt med mediscrub. Laceration er ca. 3 cm lang, ingen lommedannelse findes ved sondering med bladsonde. Spuler med 100 ml NaCl via 21G kanyle. Såret ser herefter rent og pænt ud. Kanter revideres med saks, til nyt blædende væv. … ca. 8000 kr. OBS er ikke sygeforsikret".

Det fremgår af klagerens mail til selskabet af 27/10 2025: "Under konsultationen blev jeg spurgt af dyrlægen, hvor og hvornår skaden kunne være opstået. Jeg forklarede, at vi dagen forinden for eksempel havde været i svømmehallen hos … Siden har jeg haft gentagen kontakt med både [dyrlæge] og jer, da min sag er blevet afvist flere gange. Hos [dyrlægen] har jeg fået oplyst, at det ikke kan be- eller afkræftes, om skaden er sket 24 timer tidligere (dvs. i svømmehallen) eller kort før, den blev opdaget. ... Jeg har desuden været i kontakt med … Svømmehal, hvor jeg informerede indehaveren, …, om skaden. Hun har efterfølgende gennemgået hele området og kunne ikke finde tegn på, at en skade skulle være sket dér. … Jeg har fuld tillid til, at hvis skaden var opstået dér, ville det have været synligt, både i form af blodspor og ved [hundens] reaktion under afvaskning".

Det fremgår af telefonnotat fremlagt af selskabet af 18/11 2025: "DL ringer DL vil præcisere hendes udtalelse i journalen, det hun mener med at såret ikke er nyt er at det nok er en dag eller to gammel men ikke mere end det. Såret var tørret ud i kanterne".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 7.4.1, at forsikringen dækker undersøgelse, behandling og operation hos en dyrlæge samt indlæggelse af hunden på dyreklinik eller -hospital i f.m. sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der opstår i forsikringsperioden. Forsikringen dækker ikke følger efter ulykkestilfælde, der er sket før dækningen er trådt i kraft.

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

15. 105396

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hunden er kommet til skade efter forsikringen trådte i kraft. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække den anmeldte hændelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen trådte i kraft den 19/9 2025, og at det fremgår af dyrlægens journalnotat af samme dato, at klageren oplyste, at hunden dagen forinden – den 18/9 – var i svømmehallen, og at hunden måske havde revet sig på en skarp kant. Dyrlægen bemærkede ved undersøgelsen, at såret ikke virkede "nyt", og at kanterne var tørre. Dyrlægen noterede bl.a. i journalen, "OBS er ikke sygeforsikret".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af telefonnotat 18/11 2025 fremlagt af selskabet, at dyrlægen "vil præcisere hendes udtalelse i journalen, det hun mener med at såret ikke er nyt er at det nok er en dag eller to gammel men ikke mere end det. Såret var tørret ud i kanterne". Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om, at ejeren af svømmehallen ikke har fundet tegn på, at skaden skulle være sket der - kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings