Ankenævnet for Forsikring

898/12-5

Den 3. september 2012 blev i sag nr. 81.666:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet hundeforsikring med bl.a. syge- og ulykkedækning i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at dække udgifter til operation af den forsikrede hunds højre bagben.

Selskabet henviser til, at den omhandlede lidelse i hundens ben er undtaget forsikringsdækning i medfør af en klausul, der er indsat i policen.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 6/12 2011, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> ...
> Min hund er blevet opereret for menisk og korsbåndsproblemer i venstre bagben d.06-04-09 og d. 29-03-10 på ... Dyrehospital. (se vedlagte kopi) Dengang var han forsikret i Tryg, Da vi tegnede forsikring i Alm.Brand, forlangte man en færdigbehandlings erklæring på min hund. Den fik Alm. Brand og jeg tegnede en udvidet hundeforsikring. D26-10-11 bliver min [hund] opereret igen, denne gang i højre bagben, da han under leg med en anden hund får vredet om på benet et par dage før. Jeg anmelder skaden til Alm.Brand men de vil ikke anerkende skaden og henviser til særlige bestemmelser på Policen. Jeg læste forsikringsbetingelserne gennem vedr. dækning, da jeg tegnede forsikringen, men har desværre ikke set på forsiden af min police, nederst på siden de sidste to linier med særlige forbehold. (se vedlagte kopi af policen). Der står ikke noget om menisk ell. korsbånd og jeg tolker det som dækningspligtigt. Alm .Brand forsvarer sig med, at når en hund er opereret 2009 og 2010, mener de, at højre bagben er overbelastet og derfor ikke kan dækkes, samt henviser til de særlige bestemmelser. De ville have dækket skaden hvis vi havde været kunder hos dem, da min hund første gang blev opereret, Det giver ingen mening.

2. 81.666

Jeg føler mig 'bondefanget' da den udvidet hundeforsikring ifølge reglerne skulle dække, men at man så laver særlige bestemmelser. Selv min assurandør vidste ikke der var indskrevet denne bestemmelse og var meget overrasket.
Dyrlægen ..., som har opereret min hund 26-10-2011, har sagt til mig, at de to første operationer, ikke har været årsag til den sidste operation, men er rent uheld under leg. Han er villig til at kommentere sagen hvis det kan gavne sagen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...

Jeg vil meget gerne have fuld dækning af mine udgifter kr. 18.991,93 fra ... Dyrehospital, som jeg har betalt, med den overbevisning om jeg var dækket af min forsikring."

Heroverfor har selskabet i brev af 9/1 2012 til nævnet anført:

"Den 1. august 2010 overtager Alm. Brand forsikringstagers hundeansvarsforsikring med tilhørende syge- og ulykkesdækning fra Tryg Forsikring. Sagen drejer sig om, at forsikringstager er utilfreds med afvisning af en skade på hans hundeforsikring. Tvisten vedrører alene, om denne skade er berettiget afvist.

Ved indtegning oplyser forsikringstager, at hunden er blevet opereret i korsbånd og menisk i april 2010. På baggrund af dette vælger Alm. Brand, at påføre klausulen 'Der ydes ikke erstatning for tab, der kan relateres til undersøgelse, behandling, operation og genoptræning af knæ, samt alle former for slidgigtforandringer i knæ og hofte' på policen inden udstedelse.

Den 1. august 2010 træder forsikringen i kraft med overtagelse fra Tryg Forsikring.

Den 4. oktober 2011 anmelder forsikringstager en skade på hans hundeforsikring. Hans hund har problemer med knæet og halter derfor. Skaden bliver afvist telefonisk af Veterinærsygeplejerske, ..., i henhold til klausulen på policen.

Den 11. oktober 2011 anmelder forsikringstager igen en skade på hans hundeforsikring, hvor hunden har et overrevet korsbånd. Denne skade bliver afvist med brev af 18. november 2011, hvor der henvises klausulen på policen.

Som følge af at afvisningen er foretaget med udgangspunkt i klausulen på policen: 'Der ydes ikke erstatning for tab, der kan relateres til undersøgelse, behandling, operation og genoptræning af knæ, samt alle former for slidgigtforandringer i knæ og hofte', ønsker Alm. Brand at fastholde afvisningen."

Hertil har klageren i brev af 15/1 2012 til nævnet bemærket:

"Da jeg i august 2010 tegner forsikring for min hund hos Alm. Brand, får jeg af Alm. Brand, besked på at fremskaffe dokumentation på, at min hund ..., var færdigbehandlet vedr. hans venstre bagben. Den skulle de have inden forsikringen med udvidet dækning, kunne træde i kraft.

Der blev på intet tidspunkt sagt eller skrevet noget sted, at der ville komme 'særlige klausul' på policen.
I dokumentationen fra Dyrehospitalet, står der klokkeklart (se vedlagt kopi) at **venstre knæ, betragtes som færdigbehandlet.**

Ligeledes er det klart og tydeligt blevet oplyst fra hospitalets dyrlæge, at skaden på det højre bagben, intet har at gøre med den skade hunden pådrog sig i venstre bagben. Det er heller ikke overbelastning i forbindelse med skaden i venstre ben, som skulle være årsag til skaden i højre ben som Alm. Brand også lægger til grund for klausulen. Det er konstateret som en vridskade under leg med anden hund.
Alm. Brand oplyser ikke noget om det skulle gælde for andre ben eller at der skulle forlægge klausuler i forbindelse med en nytegning af en udvidet hundeforsikring. Hvis det havde været tilfældet, havde jeg ikke tegnet andet end alm. ansvar forsikring.
Da jeg gør assurandør ..., som tegnede mine forsikringer, opmærksom på dette problem, står han helt uforstående og siger han ikke har ført den særlige klausul på, og i så fald ville han da gøre mig opmærksom på klausulen samt at det ville gælde alle hundens ben, **INDEN** han tegnede forsikringen.

Jeg kan ikke se hvad jeg skulle bruge den udvidede forsikring til, hvis jeg var blevet gjort bekendt med den klausul inden forsikringen blev tegnet.
Jeg er absolut ikke tilfreds med måden man behandler en sådan sag på fra Alm. Brand side og føler mig ærlig talt bondefanget af selskabet.
Jeg har forelagt problemet for dyrlæge ..., som har meddelt mig, at han vil være klar til at udtale sig vedr. sagen."

Herefter har selskabet i brev af 19/1 2012 til nævnet anført:

"Den særlige klausul på forsikringstagers police, bliver besluttet påført på baggrund af bilaget 'Vejledning vedrørende Buller', som forsikringstager medsender i skrivelsen til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringstager angiver, at han ikke har været bekendt med den særlige klausul, som er blevet påført policen. Til dette ønsker Alm. Brand at påpege, at forsikringstager har været bekendt med denne fra policens modtagelse. Forsikringstager kunne derfor have kontaktet Alm. Brand eller fortrudt policen jf. forsikringsbetingelserne, hvis den ikke svarede til hans forventning.

Alm. Brand ønsker stadig efter fremsendte kommentarer, at fastholde afgørelsen omkring afvisning af denne skade. Der henvises desuden til tidligere tilsendt materiale i sagen."

Klageren har i brev af 15/1 2012 til nævnet anført:

"Jeg er meget skuffet og vred over Alm. Brand som udtaler, at jeg er gjort bekendt med den klausul som hele sagen drejer sig om.
Hvis det var tilfældet, var der ligesom ingen ide i, at tegne denne udvidede forsikring på ..., da han så ikke ville være forsikret vedr. hans ben. Det var jo derfor selskabet ville have en erklæring om hans første operation var i orden færdigbehandlet, da det ikke kunne dækkes ved nytegning.
Det er direkte usandt når Alm Brand påstår, at jeg er gjort bekendt med den klausul ved nytegningen af udvidet hundeforsikring. Det har hverken selskabet eller assurandøren ..., som tegnede alle mine forsikringer, gjort.
Det bekræftedes, efter min mening, også af ..., da jeg forelægger ham sagen. Han havde ikke skrevet den og kendte ikke til denne klausul var påført policen.
Han har på eget initiativ, selv bedt om en forklaring på den klausul, og gav mig i øvrigt ret i min utilfredshed.

Som tidligere skrevet, opfatter jeg dette som ren bondefangeri og er vred over, at når man køber et produkt af en assurandør, ikke får hvad man har aftalt med ham af selskabet."

Selskabet har i brev af 1/2 2012 til nævnet anført:

"Forsikringstager fastholder stadig i fremsendte skrivelse, at han ikke var bekendt med klausulen på hans police. Til dette ønsker Alm. Brand at påpege, at forsikringstager burde være bekendt med denne klausul efter modtagelse af policen.
På policens forside fremgår det i øvrigt: 'Vi sender hermed din nye police, og beder dig læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til dine ønsker og forventninger.'

Alm. Brand ønsker stadig efter fremsendte kommentarer, at fastholde afgørelsen omkring afvisning af denne skade. Der henvises desuden til tidligere tilsendt materiale i sagen."

Efterfølgende har klageren i brev af 4/2 2012 til nævnet anført:

"Jeg har tegnet og købt en udvidet hundeforsikring med det formål, at sikre mig store udgifter i forbindelse med evt. operationer eller skader på min hund.
Alm. Brand beder om en erklæring på, at min hund er færdigbehandlet for den første skade vedr. v/bagben som De får og godtager.
Når jeg så laver en handel med min assurandør efter De har godkendt erklæringen, forventer jeg IKKE, at man ændrer på salgsaftalen, for så havde jeg ikke tegnet forsikringen.
Jeg syntes det er ren og skær bondefangeri, når man beder om en erklæring, velvidende at man ikke har tænkt sig at dække skaden.
Jeg kan som kunde konkludere, at det resultat får man ud af, at være ærlig når man tegner en forsikring hos Alm. Brand."

I forlængelse heraf har nævnets sekretariat anmodet selskabet om at indhente en udtalelse fra den assurandør, der medvirkede ved aftaleindgåelsen.

Den 26/4 2012 har nævnet modtaget følgende udtalelse af 19/4 2012 fra assurandøren:

"*Da jeg i sommeren 2010 havde møde med [klageren] om at han ville flytte sine forsikringer til* Alm. Brand oplyste jeg [klageren], at vores policeafdeling skulle bruge en helbredsattest når der skulle tegnes en hundesygeforsikring, idet hunden, ..., var fyldt 5 år. Det var derfor policeafdelingen som skulle antage policen, når de havde modtaget helbredsattesten fra [klageren] og dette gjorde jeg ham bekendt med.

I den periode [klageren] har haft sine forsikringer hos Alm. Brand har jeg været i dialog med ham flere gange om diverse forsikringer og dels nogle skader hvor han ønskede vejledning.

Det er dog først da [klageren] kontakter mig ultimo 2011 og oplyser at en skade ...'s ben er blevet afvist med henvisning til en klausul i policen, at jeg bliver klar over at der er en klausul på policen.
[Klageren] fortæller at han ikke havde set klausulen da han modtog policen i 2010. Han kunne godt forstå at der var en klausul på det ben der har været behandlet og dækket af tidligere selskab, men han undrede sig over at Alm. Brand også havde sat en klausul på det ben der ikke tidligere havde været skadet eller behandlet.

Vi blev enige om at jeg skulle kontakte skadeafdelingen og få en forklaring vedrørende afvisningen af skaden og hvorfor klausulen også omfattede det raske ben. Jeg talte med ..., som oplyste at det var kutyme at der blev lavet en klausul på en hunds raske ben, når hunden havde haft en skade i det andet ben tidligere.

Jeg vendte tilbage til [klageren] med svaret fra policeafdelingen og her gjorde [klageren] mig klart, at han var utilfreds og at han ikke mente at han var blevet gjort ordentligt opmærksom på klausulen ved udstedelsen af policen.

Vi blev enige om at jeg skulle kontakte skadeafdelingen igen og høre om vi evt. kunne dække noget af skaden, med henvisning til [klagerens] argumenter, at han ikke syntes at han var blevet informeret ordentligt, samt at Buller kun havde haft 1 skade i benet tidligere.

I den forbindelse lovede ... at undersøge mulighederne, men da han efterfølgende fra dyrlægeklinikken fik oplyst at der havde været 2 skader på det 'dårlige' ben, fastholdt ... den afvisning der var blevet givet. Han understregede at der var fuldt belæg for klausulen, idet ...'s raske ben havde været ekstra belastet i forbindelse med genoptræningen af det ben der havde været behandlet 2 gange og at der derfor havde været en stor risiko for at der ville opstå en skade i det ben, som Alm. Brand netop havde undtaget fra dækning ved indtegningen.

Dette oplyste jeg [klageren] og beklagede at han ikke havde læst policen igennem dengang han modtog den!

Jeg har på intet tidspunkt givet [klageren] dækningstilsagn i forhold til hvad jeg har været i dialog med skadeafdelingen om."

Klageren har i brev af 30/4 2012 til nævnet anført:

"Da jeg havde møde med assurandør ..., bad han om en helbredsattest for min hund ... med den begrundelse, at Alm. Brand forlangte et bevis på ... var færdigbehandlet for sin skade med omtalte ben. Det var kravet for man kunne tegne en udvidet hundeforsikring.
Han gjorde mig klart opmærksom på, at attesten fra dyrehospitalet klart og tydeligt, skulle beskrive hvad der var lavet ved min hund vedr. operationen og derefter var kravet for policen opfyldt.

Han bekræfter i sin udtalelse, at han heller ikke var bekendt med den klausul som efterfølgende er påført policen og tilbyder selv at undersøge sagen hos Alm. Brand, da han medgiver mig at det ikke det vi aftalte. Igen vil jeg påpege, at jeg tegner en forsikring med en assurandør fra Alm. Brand og opfylder et krav som de kræver mig for at kunne tegne en police og derefter, uden nogen form information til mig eller assurandøren, ændre den aftale/køb af forsikring som jeg har indgået.
Hvis jeg havde fået den oplysning, at der ville være en klausul på, havde jeg aldrig tegnet denne udvidede forsikring på min hund.
Jeg ville kunne forstå, som ... skriver, at hvis der skulle være en klausul på overhovedet, ja så var det jo på det færdigbehandlet ben det skulle dreje sig om og ikke begge ben.

Både ... og jeg selv, har talt med ... fra Alm. Brand flere gange, hvor han fastholder sin beslutning om, at ...'s dårlige ben har overbelastet hans raske ben sådan, at det skulle være årsagen til at han fik det andet ben skadet.
Han henviser også til Dyrehospitalet skulle have udtalt sig om det skulle være årsagen. Jeg ved ikke hvem han har talt med, men det er i hvert fald ikke den dyrlæge som der har opereret min hund ...

Han bekræfter i brev, som I også har modtaget, at de to skader ikke har noget med hinanden at gøre. Jeg kan i den forbindelse undre mig over, at dyrlæge ... ikke er blevet bedt om en redegørelse til sagen da jeg mener han må jo være den rette til at beskrive skadens omfang.

Jeg fastholder, at jeg ikke har fået den vare jeg har aftalt med selskabets assurandør og betalt for og føler mig bondefanget, da man, indfører en klausul på policen, trods jeg har opfyldt selskabets krav om en færdigbehandlings attest."

Efterfølgende er selskabet kommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet:

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af klagerens forsikringspolice fremgår bl.a.:

"**Særlige forhold og klausuler**

Særlig bestemmelse:

Der ydes ikke erstatning for tab, der kan relateres til undersøgelse, behandling, operation og genoptræning af knæ, samt alle former for slidgigtforandringer i knæ og hofte."

Nævnet udtaler:

Klagerens police var ikke ledsaget af et brev, hvori den omhandlede klausul var særligt fremhævet. Klageren findes herefter ikke at have haft anledning til at tro, at policen indeholdt indskrænkninger i forhold til forsikringsbetingelserne og assurandørens tilkendegivelser. På baggrund af det oplyste finder nævnet herefter, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning med henvisning til policeklausulen.

7. 81.666

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at afvise forsikringsdækning med henvisning til policeklausulen, og selskabet skal på den baggrund genoptage sagen og yde dækning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen