898/12

Den 3. september 2012 blev i sag nr. 81.708:

xxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Agria Dyreforsikring
filial af Agria International
Försäkring AB, Sverige
Parkvej 1
2680 Solrød Strand

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet hvalpeforsikring i Agria Dyreforsikring. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse, at den forsikrede hvalp er død.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at hvalpen døde som følge af en sygdom, der eksisterede, inden forsikringen trådte i kraft.

Klageren anmeldte ved skadeanmeldelse af 29/9 2011, at den forsikrede hvalp, der var født den 6/7 2011, var død den 3/9 2011. Af dyrlægeattest af samme dato fremgår, at hvalpen var død efter blodig diarré, og diagnosen var angivet som hageorm.

Af hvalpens journal fremgår bl.a.:

"08-08-11:

Anamnese:	Flere hvalpe i kuldet diarré.
Paraklinik:	Flotation på fæces. Negativ. giardiatest: Negativ.
Plan:	På trods af negativ flotation stadig mistanke om parasitter. Ejer giver ormekur.

27-08-11:

2. 81.708

Anamnese: Hvalpene har stadig diarré. Ejer har indleveret afføring til ny flotation + giardiatest.
Paraklinik: Flotation på fæces: Negativ. Giardiatest: Negativ

02-09-11:

Klinik: Vacc + chipmrk. Af kuld. [Hvalpen] virker nedstemt, stadig med diarré. Vil ikke vaccinere hende endnu. T=38,3ºC. Tilsølet bagi. Iværksætter støttende behandling i form af væsketerapi + antibiose, pro-kolin og primperan. Ejer vil selv forestå behandlingen hjemme.

29-09-11:

Klinik: [Hvalpen] indleveres død til klinikken.
Postmortem: Ved obduktion findes store mængder hageorm i tarmkanalen. Massiv post mortem invasion af E. coli i milt, lever og lunger samt tarmkanal. Ellers iab.
Giardiatest: Negativ
Parvotest: Negativ.
Fæces afsat lige inden døden sendt til eksternt laboratorium.

04-10-11:

Paraklinik: Svar fra eksternt laboratorium viser intet unormalt."

Selskabet afviste ved brev af 6/10 2011 at yde forsikringsdækning med henvisning til, at hvalpen led af hageorme, inden den fyldte fem uger.

Hertil anførte klageren i brev af 8/10 2011, at hvalpen flere gange var blevet behandlet med ormekur, og at prøver af hvalpens afføring ikke havde påvist hageorme, hvorfor hvalpen måtte være blevet smittet med hageorme på et senere tidspunkt. Han anførte endvidere, at der var usikkerhed om, hvorvidt hageormene var årsagen til hvalpens død. Endelig gjorde han gældende, at en selskabsmedarbejder havde givet tilsagn om, at forsikringen ydede dækning i forbindelse med hvalpens død.

Ved breve af 2/11 og 23/11 2011 afviste selskabet, at der var givet dækningstilsagn, og fastholdt i øvrigt sin afgørelse. Af sidstnævnte brev fremgår bl.a.:

"Vi mener fortsat, at [hvalpens] sygdom kan tilbagedateres til før forsikringens ikrafttræden, som er den 10.8.2011. Det fremgår af dyrlægens journal, at [hvalpen] første gang blev undersøgt af dyrlægen den 2.9.2011 og '[hvalpen] virker nedstemt, stadig har diarre' og er 'tilsølet bagi'. Forinden er der i journalen bemærkning om to henvendelser eller telefonsamtaler (uden undersøgelse af hvalpen/hvalpene), hvor det fremgår af journaludskriften den 6.8.1001, at 'Flere hvalpe i kuldet har diarre', fæces undersøges med negativt fund, samt den 27.8.2011, at 'Hvalpene har stadig diarre'. Vi har forstået dette sådan, at den døde hvalp … netop var omfattet af de hvalpe, der havde diarre. Vi har ved samtale med dyrlægen fået bekræftet, at

dette også var hendes opfattelse. Og derfor skrev hun i journalen den 2.9.2011, da hun første gang undersøgte [hvalpen], at den 'stadig' havde diarre. Hvalpens dårlige tilstand denne dag vidner i øvrigt også om en alvorlig diarre af en længerevarende varighed, idet der står, at hvalpen virker nedstemt, er tilsølet bagi samt, at man grundet hvalpens svaghed må undlade at vaccinere, som det ellers var meningen.

Der står også i dyrlægejournalen for denne dag, at ejer iværksætter støttende behandling med væskebehandling plus antibiose og primperan. Specielt væskebehandling foretages normalt kun på hvalpe, hvor diarreen er svær, evt. kan være livstruende og som har haft en længerevarende forudgående varighed. Antibiotika indikere også en alvorlig behandlingskrævende diarretilstand. Mundtligt oplyste dyrlægen om blodig diarre. Det undrede os, at det af journalen ikke fremgik, præcis hvilke lægemidler, der var tale om, hvor længe de skulle gives, hvordan og i hvilken dosis - især da det drejer sig om receptpligtige lægemidler. Endvidere da væskebehandling normalt institueres eller udføres af den behandlende dyrlæge ofte intravenøst (i en blodåre, det man kalder for drop) eller subcutant (under huden), samt at hvalpen monitoreres og følges tæt af den behandlende dyreklinik/dyrlæge, der så også kan ændre og eller intensivere behandlingen, hvis hvalpens tilstand ikke bedres. Dette var ikke tilfældet her, det fremgår blot, at hvalpen blev indleveret død til klinikken fire uger efter.

Vi blev af dyrlægen oplyst, at ejeren selv skaffede den nødvendige receptpligtige medicin og forestod behandlingen, og derfor er art, dosis og hvordan det blev givet til hvalpen, ikke oplyst i dyrlægejournalen, sådan som det normalt vil være tilfælde. Derfor kunne dyrlægen heller ikke oplyse nærmere om den foretagne behandling, da dyrlægen ikke var fuldt ud vidende om denne. Dyrlægen vidste heller ikke noget om hvalpens videre befindende, om dens tilstand blev forbedret eller forværret. Ejeren henvendte sig ikke igen. Som sagt blev dyrlægen ikke opsøgt igen, før hvalpen blev indleveret død fire uger efter, den 29. september 2011.

Vi må derfor fastholde vores afslag på dækning, da vi mener, hvalpens sygdom var påbegyndt forinden den var fem uger gammel, og derfor forinden forsikringens ikrafttræden (jvf. Agrias forsikringsvilkår Hund 2011 hvalpeforsikring og tilhørende generelle bestemmelser punkt 4.1.). Desuden vil vi ifølge ovenstående fastholde, at alt tyder på, at hvalpen ikke har modtaget den tilstrækkelige og nødvendige dyrlægebehandling, omsorg og pleje som en hvalp i [hvalpens] alvorlige tilstand burde have modtaget (jvf. Agrias forsikringsvilkår Hund 2011 hvalpeforsikring samt tilhørende generelle bestemmelser punkt 5.2.).

Vores medarbejder på kontoret i … erindrer tydeligt at have udleveret en skadeanmeldelse, da du henvendte dig her, men afviser på nogen måde at have givet tilsagn til dækning, hvilket også ville være mod vores sædvanlige procedure. Vi beder om at få udfyldt en skadesanmeldelse, vejleder om, hvilke oplysninger, vi har brug for, men giver aldrig et mundtligt forhåndstilsagn. Vores skadebehandling er altid skriftlig, og afgørelsen foreligger først efter, vi har modtaget alle de nævnte relevante oplysninger i sagen."

Sagen er herefter indbragt for nævnet.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Agria Forsikring kontakter mig med tilbud om at mine hvalpe er forsikret for 5 uger gl. til 12 uger gl. (livsforsikret). En hvalp dør og jeg kontakter Agria Forsikring som mundtligt giver til-

sagn om dækning, efterfølgende trækker anden afd. af Agria tilsagn tilbage med forskellige argumenter.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At forsikringsselskabet forpligtes til at dække skaden samt udgift til obduktion."

Klageren har i et bilag til klageskemaet bl.a. anført:

"Jeg har d.d. kontaktet … Dyrehospital …
Og spurgt om behandlingen at [hvalpen] var rigtig, om noget kunne være lavet anderledes. Svar; Behandlingen var optimal og det så ud til at den virkede.

Skulle [hvalpen] have været indlagt ?
Svar; Nej, behandlingen så ud til at virke, og behandlingen ville være penicillin, intravenøst, som du (Undertegnede) er blevet undervist af mig i at give dyr. Hvis [hvalpen] havde virket mere end alm sløj, så havde jeg indlagt hende til yderligere behandling.

Omtalte væske behandling i Agrias brev, kan du sige mere om dette ?
Svar; [Hvalpen] fik 100 ml saltvand under skindet, for at kvikke hende lidt op.

Hvem gav [hvalpen] væske ?
Svar; Det gjorde jeg(Dyrlæge …)

Hvad døde [hvalpen] af ?
Svar; Det kan ikke jeg ikke sige, obduktionen gav intet svar.

Kan [hvalpen] være død af hageorm, som Agria forsikring påstår ?
Svar; Det kan jeg ikke sige, jeg konstaterede kun at der var hageorm i tarmen, hvilket der ofte er uden at dyret dør.

Hvem har bedt om journalen på [hvalpen] ?
Svar; Det har en dyrlæge fra Agria forsikring.

Har du som Agria dyreforsikring skriver i deres brev oplyst mundtligt, at jeg selv skaffede den nødvendige receptpligtige medicin og selv behandlede [hvalpen] ?
Svar; Nej det har jeg ikke, det passer ikke.

Grunden til at jeg spørger om dette, er at der i Agria's forsikrings brev af 06.10.2011 fremkommer et afslag på skadesdækning pga hvalpen skulle være smittet af sin mor.

Alle dyrlæger og de fleste hundefolk, kender til smittegangen på hageorm, at den ofte bliver optaget af dyret igennem trædepuderne/huden. Det er derfor min påstand at Agria's forsikring afslag på dækning er sket før en dyrlæge hos Agria forsikring har set på sagen.

Jeg har haft mange hvalpe og har også haft hvalpe med diarre, også med blod i diarreen som jeg har behandlet og fået i orden igen. Det er ikke usædvanligt at hvalpe får tynd mave, når de skifter fra modermælk til hvalpe tørfoder.

Min dyrlæge som har lavet obduktionen af [hvalpen] har ikke fundet en dødsårsag og fastholder at behandlingen af [hvalpen] har været den rigtige hele vejen igennem.

Der er ligeledes taget test på overlevende hvalpe for indvoldsorm og parasitter få dage efter [hvalpens] dødsfald, uden at der blev fundet noget. Foretaget på eksternt laboratorium.

Ligeledes er der foretaget afførings test på kuldet som [hvalpen] var sammen med flere gange op til hendes død, uden at finde tegn på hageorm, en gang var der spoleorm.

Jeg mener at dersom dødsårsag ikke fastlagt og med sikkerhed påvist i obduktionen af [hvalpen], skal Agria dyreforsikring dække skaden."

Hertil har selskabet i brev af 19/12 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi fastholder vores afslag af dækning, jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring.

Forsikringsperioden for hvalpen … med DK regnr … starter 5 uger efter den blev født 06/07, det vil sige den 10/08. Som det fremgår af [klagers] brev dateret 08/10 (bilag …) er [hvalpen] flere gange behandlet med ormemiddel, ligesom der er taget flere afføringsprøver.
Som bevis på dette vedhæfter [klager] selv bl.a. regning fra … Dyrehospital dateret 08/08 (side 4 af bilag …), altså før forsikringsperioden startede. Dette bekræftes i … Dyrehospitals journal (bilag …).

Agria Hvalpeforsikring er en præmiefri livsforsikring for hvalpe som er stambogsførte i Dansk Kennel Klub. Jævnfør vores vilkår for Dyreforsikring (Bilag …), Agria Hvalpeforsikring punkt 2 *'Forsikringen dækker krav, der udspringer af en ulykke eller sygdom og opstår under ansvarsperioden' samt* punkt 4 *'En hvalp omfattes fra fem uger til tidspunktet for levering til en ny ejer, dog maksimalt indtil hvalpen er blevet 12 uger'* ligesom vi henviser til de Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer punkt 4.1 *'Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden'.*

[Klager] mener i øvrigt, at vi mundtligt har givet tilsagn om dækning. Dette kan vi bestemt ikke bekræfte. Vores skadebehandling er altid skriftlig. Vi kan aldrig bekræfte dækning af en specifik sag, før vi har modtaget relevant dokumentation (i dette tilfælde skadesanmeldelse, dyrlægeattest & obduktion) eftersom hver sag og sygdomsforløb er enestående."

Herefter har klageren i brev af 21/12 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Hvalpe skal have behandling for indvoldsorm, da ormemiddel er på recept og ikke kan købes uden recept fra en dyrlæge, bliver der foretaget en afføringstest for at undersøge om hvalpene har orm.

Testen viser hvilke former for orm der er i afføringsprøven og ud fra denne test bliver ormemidlet udskrevet.

I ingen af de test/afføringsprøver der er foretaget på kuldene blev der konstateret Hageorm, som Agria forsikring mener at [hvalpen] er død af. (havde 2 kuld hvalpe gående sammen. I alt 17 hvalpe, født med 2 dages mellemrum, så man må sige de er alle lige gammel, set ud fra et smittesynspunkt)

Ingen andre hvalpe fik symptomer eller lign. som den døde hvalp …

Ligeledes giver obduktionsrapporten ikke svar på dødsårsag, men konstaterer at hvalpen ved dødstidspunkt havde hageorm. Ikke at dødsårsag var hageorm.

Jeg fastholder at Agria 's medarbejder i receptionen i … gav tilsagn om dækning som tidligere beskrevet i min klage. At p.gl. medarbejder udtaler sig imod sin arbejdsgivers kutyme kan ikke fritage Agria Dyreforsikring for ansvar, da jeg som 'kunde' henvender mig og får et svar af en person, som repræsenterer Agria Dyreforsikring.

Jeg finder det ligeledes besynderligt at Agria kontakter mig, igennem Dansk Kennel Klub og giver mig en gratis forsikring på mine hvalpe, et tilbud som alle der registrer hvalpe i Dansk Kennel klub modtager gratis.

Jeg har aldrig tidligere talt med Agria Dyreforsikring, før jeg kontakter selskabet i …, efter hvalpen … er død.

Hvis hvalpen … virkede så syg som Agria Dyreforsikring prøver at beskrive i deres brev, så ville min dyrlæge have indlagt hende eller aflivet hende, og var hun blevet aflivet som følge af min dyrlæge mente at det var det bedste, så skulle Agria Dyreforsikring erstatte hvalpen …

Men sådanne forholdt det sig ikke og derfor prøvede dyrlæge og undertegnede at få gang i hvalpen … og behandlede hende som dyrlægen mente var bedst for hvalpen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Agria Hvalpeforsikring …**

2. Hvornår gælder forsikringen
Forsikringen dækker krav, der udspringer af en ulykke eller sygdom og opstår under ansvarsperioden.
…
4. Forsikrede dyr
Forsikringen gælder for de hvalpe som er registrerede og stambogførte hos Dansk Kennel Klub. En hvalp omfattes fra fem uger til tidspunktet for leveringen til en ny ejer, dog maksimalt indtil hvalpen er blevet tolv uger.
…
Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2011
Dine vilkår består af tre dele: policen, vilkårene for den forsikring, du har tegnet og generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer.
…
4. Begrænsninger

4.1 Sygdomme, skader og andre skadeshændelser før forsikringsperiodens start
Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden eller før udvidelse af forsikringsdækningen. Ved udvidelse af forsikringsdækningen, vedrører dette dog kun udvidelsen. Denne begrænsning gælder også for konsekvenserne af sådanne sygdomme eller skader og også for skjulte fejl. Det er veterinærmedicinsk fagkundskab og erfaring som er grundlaget for at vurdere, hvornår en sygdom elle skade, skal anses for at være begyndt. Begrænsningen gælder også, hvis skadeshændelsen er kendt af os og uanset om aftalen har nogen særlige begrænsninger (forbehold)."

7. 81.708

Nævnet udtaler:
På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at en selskabsmedarbejder gav tilsagn om, at forsikringen ville dække i forbindelse med hvalpens død.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at hvalpen forud for forsikringens ikrafttræden led af diarré, og at denne diarré varede ved. Ifølge dyrlægejournalen havde hvalpen den 2/9 2011 stadig diarré, ligesom den virkede nedstemt og var tilsølet bagi. Af dyrlægeattesten fremgår, at hvalpen døde ""efter blodig diarré".

På denne baggrund finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at hvalpen døde som følge af en lidelse, som bestod forud for forsikringens ikrafttræden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen