**Ankenævnet for Forsikring**

916/13

Den 21. maj 2013 blev i sag nr. 83.618:

xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har haft hundeforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for behandling af hans hund samt selskabets rådgivning i forbindelse med tegning af forsikringen.

Det fremgår af sagen, at klagerens hund fik konstateret øjensygdommen entropion, og den gennemgik siden flere øjenoperationer. Selskabet afviste den 26/1 2012 at dække udgifterne til operationerne med henvisning til, at forsikringen ikke dækker medfødte og arvelige lidelser.

Klageren anførte i mail af den 15/3 2012 til selskabet herefter bl.a.:

> "8. Juli md. 2011 købte jeg en hund (chow chow) som skulle have alt hvad der var af forsikring. Undersøgte alle på markedet. Der glemte I at ringe tilbage 2 gange.. valget stod mellem jer og Codan da det største krav vi havde var at forsikringen skulle dække øjnene på racen og det gør Codan. Jeg talte med to kvinder som umiddelbart havde forstand på hunde og jeg spurgte direkte om I dækkede øjnene. 1 dame mente at det var dækket hvor den anden var helt sikker. Jeg bad om det på skrift, det kunne jeg ikke få da det var noget der blev vurderet gang til gang. Jeg stolede på jer og valgte jer for at holde mine forsikringer samlet, selvom Codan var lidt bedre. Vi har efterfølgende været meget uheldig med vores hund og er blevet opereret 3 gange med øjnene og et par andre mindre undersøgelser. Vi meldte skaden ca 15000 kr jeg fik derefter svar at I ikke ville dække øjnene. og vi modtog en check på 78 kr ud af 15000. Det er sku til grin. Blev lovet det højt og helligt at øjnene var dækket. Ellers havde vi ikke valgt jer. Afhør jeres optagne samtaler for bevis. Problemet er nu at vi ikke kan komme ind i de andre hundeforsikringer nu og snydt for 15000 af jer."

2. 83.618

Selskabet anførte i brev af den 27/3 2012 til klageren heroverfor bl.a.:

"Du klager over vores rådgivning vedr. hundesygeforsikringen. Du oplyser, at vores medarbejder har sagt, at forsikringen dækker øjnene - men du oplyser også, at vores medarbejder ikke ville love dækning på skrift, da der skal foretages en vurdering fra sag til sag. Dette understreger, at forsikringen indeholder nogle begrænsninger. F.eks. dækker forsikringen ikke udgifter der vedrører medfødte/arvelige lidelser.

Visse hunderacer har problemer med øjnene, andre med ørerne og så fremdeles. Afhængigt af racen kan der således være medfødte lidelser der ikke dækkes - men det er ikke ensbetydende med at alle problemstillinger omkring øjnene er undtaget. Hvis hunden får en lidelse der ikke er medfødt/arveligt betonet, så dækker forsikringen - ligesom tilskadekomst også er dækket. Det er derfor vores medarbejdere ikke kan skrive sort på hvidt, at vi dækker ud over, hvad der står i forsikringsbetingelserne.

På baggrund af ovennævnte fastholder Alka afvisning af skaden afmeldt den 21. november 2011."

Klageren bemærkede i mail af den 12/6 2012 til selskabet heroverfor bl.a.:

"Dette afslag vil jeg slet ikke acceptere for er 1000 procent sikker i min sag. Jeg ved at hundeforsikringer ikke dækker medfødt arveligt og er forskellige i hvert forløb, derfor snakkede jeg med alle der kunne tilbyde hundeforsikring og havde direkte fokus på øjnene da det er en chow chow. Efter lang tid undersøgelse stod valget mellem Codan, Agria og jer (Alka) men der afventede jeg svar efter at have snakket med den første hos jer. Hun var lidt i tvivl om øjnene var dækket altså 'entropion'. Den såkaldte sygdom var dækket hos de to andre som jeg også fortalte. Jeg ringede derefter igen ind til jer og fik fat i en venlig anden dame som havde lidt mere styr på det. Jeg spurgte også hende direkte hvor jeg fik bekræftet at det gjorde I og fik derfor bestilt policen. Da jeg spurgte om jeg kunne få det på skrift, svarede hun 'Det er ikke noget vi gør herinde ved Alka da alle sager er forskellige' hvor jeg igen fik bekræftet at entropion var dækket hos jer på chow chow og hun var sikker, hun havde selv kendskab til hunde. Ellers havde jeg jo ikke valgt jer som forsikring på min hund. Jeg har gjort alt for at få hende fuldt forsikret da det er en meget dyr race."

Selskabet anførte i brev af den 13/7 2012 til klageren heroverfor bl.a.:

"Desværre må vi fastholde, at udgiften til dyrlægebehandlingen ikke er dækket af sygeforsikringen.
…
Forsikringen dækker ikke behandling af medfødte og arvelige lidelser, jævnfør betingelserne, afsnit 5.2.2.
…
Forsikringen dækker ikke behandling af sygdomme, der er opstået før forsikringens ikrafttræden den 14.09.2011. Dette forhold fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 5.2.3.
...
**Forsikrings ophør jfr. Betingelserne, afsnit 10.3**
Idet der ved forsikringens tegning er oplyst, at [hund] var sund og rask, er der afgivet urigtige oplysninger om hundens helbredstilstand umiddelbart før forsikringsaftalens indgåelse.

På dette grundlag ønsker vi ikke at fortsætte hundesygeforsikringen for [hund]. Forsikringen er derfor opsagt med 14 dages varsel til den 27.07.2012. Eventuel for meget betalt præmie vil blive tilbagebetalt."

3. 83.618

Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet. I redegørelse af den 19/11 2012 vedlagt klageskemaet dateret den 18/11 2012 har klageren bl.a. anført:

"Min kæreste og jeg købte i august 2011, en Chow Chow (10.000 Kr) Født 13 juni 2011. Dette er en lidt særlig og dyr racehund, så vi var jo fast besluttet på at vi skulle have de forskellige hunde og sygeforsikringer.

Vi vidste, og fik fortalt af opdrætter at nogle Chow Chow kunne have arvelige sygdomme, som entropion og noget med hofte og albue så det var vigtigt at forsikringen skulle dække dette.

Jeg …, begyndte at ringe rundt til forsikringsselskaber, og fandt Codan og Agria som ville dække de 2 punkter. Jeg ville selvfølgelig også høre vores daværende forsikrings selskab (Alka) som jeg altid har været kunde ved.

Jeg talte først med en kvinde og spurgte ind til pris og dækninger. Prisen var fin, men hun var i tvivl om dækning af entropion, hofte og albue, men ville vende tilbage. Det gjorde hun ikke. Jeg ringede igen den 27/8 og fik fat i en anden flink dame. Jeg spurgte igen direkte om dækning. Hun svarede at de som andre forsikringer ikke dækkede arvelige sygdomme, men at det var forskelligt fra race til race og de så på den konkrete sag hver gang. Jeg fortalte, at det var en chow chow og kunne have arvelige sygdomme som hofte, albue og entropion og jeg skulle være sikker på at det var dækket for ellers ville jeg lave den hos Codan. Hun sagde så direkte, at det var dækket på en Chow Chow, så jeg kunne være helt rolig.
Jeg sagde derfor ja til forsikringen. Hun valgte så at starte forsikringen d. 14 sep. da hun fortalte at hun var forsikret af opdrætter de første 3 mdr. så der var ingen grund til at betale dobbelt.
Vi har efterfølgende været igennem flere operationer med øjnene først på … dyrehospital og senere … dyrehospital da … ikke havde ekspertisen. Dette løber op på ca 15-18000.
Alka har nægtet da det er en del af arvelige sygdomme.

Jeg arbejder selv med forsikring og pension, og har derfor været meget opmærksom og er ikke et sekund i tvivl om min ret.
Juni 2012 efter jeg klagede over deres afslag, svarede de kun tilbage at de havde smidt mig ud af sygeforsikringen på grundlag af, at de mener nu at jeg har givet urigtige oplysninger om [hund].
Hun var til dyrlæge d. 9/9 2012 hvor lægen der fortalte os at hunden måske havde entropion, men var svært at sige i den alder. vi skulle se tiden an, dog i journal er entropion nævnt. Jeg tegnede forsikringen d. 27/august hvor Alka rykkede startdato frem til d.14/9 da de fortalte hunden var dækket af kennel de første 3 mdr. Det tænkte jeg ikke yderligere over udover at være tilfreds med en hvad vi regnede med en forsikret hund.

Juli/Aug modtog jeg en ny police på et nyt år på ansvar. Jeg fortalte at jeg havde skiftet selskab og at de bare kunne modregne i det rest. fra sygeforsikringen (da jeg havde betalt for et år og blev smidt ud efter 10 mdr) eller sende nyt girokort på den ene mdr. da jeg havde skiftet selskab. De sagde jeg skulle betale for et år og så ville de betale tilbage. Jeg tænkte fandeme nej, da jeg i forvejen havde penge til gode og for det andet havde skiftet forsikring. Fik yderligere rykker og har stadig penge til gode. Hvor er rimeligheden.

Generelt har behandlingen fra Alkas side været under al kritik. Vi fik lovning på at vores hund var dækket og da vi sendte regninger ind for flere tusinde kroner fik vi en check på 78 kr til-

bage. Vi føler at Alka løber fra deres ansvar og at vores sag ikke er blevet taget alvorligt, og at når problemet opstår, er der ingen hjælp at hente."

Selskabets advokat har i brev af den 7/1 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Forsikringen er tegnet for hunden …, der er af racen Chow Chow. Forsikringen blev tegnet telefonisk den 27. august 2011 med ikrafttræden den 14. september 2011.
…
**Selskabets stillingtagen**
Selskabet har i anledning af klagen revurderet sagen, men fastholder, at klageren ikke har krav på dækning under den tegnede hundeforsikring.

I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.2 dækker forsikringen ikke behandling af medfødte og arvelige lidelser. Hunden … er af racen Chow Chow, som ifølge www.netdyredoktor.dk er særligt disponeret for at have lidelsen. Da hunden var mindre end tre måneder gammel, da den fik konstateret entropion, må det antages, at der er tale om den form for entropion, der er medfødt, og som netop ses hos hvalpe og unghunde. Behandlingsudgifterne i forbindelse med lidelsen er derfor ikke dækket.

Klageren har oplyst, at selskabet i forbindelse med forsikringens tegning gav et generelt tilsagn om, at behandlingsudgifter i forbindelse med lidelsen entropion er dækket, uanset om der er tale en arvelig eller medfødt lidelse. Selskabet bestrider at have givet et sådant tilsagn, uanset at selskabets medarbejder (korrekt) under telefonsamtalen ved tegningen har svaret bekræftende på klagers spørgsmål, om øjensygdomme (generelt) er dækket. Imidlertid er vurderingen af, om der konkret er dækning for en anmeldt sygdom undergivet en konkret vurdering af, om lidelsen, som der ønskes dækning i anledning af, er arvelig eller medfødt.

Selskabet fremhæver, at selvom om klageren ved telefonsamtalen måtte have fået det indtryk, at lidelsen entropion var dækket, er der tale om en lidelse, der er opstået forud for forsikringens ikrafttræden. Lidelsen blev således konstateret den 9. september 2011, men forsikringen trådte først i kraft den 14. september 2011. I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.3 dækker forsikringen ikke sygdomme opstået før forsikringens ikrafttræden. Også af denne årsag er lidelsen ikke dækningsberettigende.

På denne baggrund må selskabet fastholde sin afgørelse."

Klageren har i brev af den 4/2 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Alka's jurist skriver i brevet at medarbejderen fortæller, at øjnene er dækket, men ikke entropion.
Jeg har aldrig nævnt øjnene. Jeg har direkte spurgt ind til dækning af entropion, hofter og albuer. Det fik jeg bekræftet flere gange
Vi har været meget OBS på dette da vi for det første har hunden med stamtavle fra en kennel og derfor fik påpeget at disse dækninger var vigtige.

Jeg kontaktede Alka første gang d. 19/8-11 kl 10:33:18 og igen kl 11:08:28 for tilbud og dækning af hundeforsikringen. Denne kvinde var lidt i tvivl og ville vende tilbage. Det gjorde hun ikke.
Jeg ringede igen d. 26/8-11 kl 09:26:35 hvor jeg talte med en ny kvinde, som havde godt kendskab til hundeforsikring (sagde hun). Jeg fik der bekræftet dækningen flere gange og

sagde derfor ja til forsikringen. Vi havde en god snak og hjalp hende endda med noget flex leasing.
Jeg kan ydermere dokumentere fra opkaldsliste, at jeg de ovennævnte datoer har haft kontakt til bl.a. If, Agria og Codan forsikring med samme forespørgsler.
Både Agria og Codan ville dække entropion, så hvorfor vælge Alka hvis de ikke ville dække.
I skriver også at jeg har tegnet forsikringen på utroværdige oplysninger da jeg bestiller forsikringen d. 26/811 med ikrafttrædelse d.14/9-11.
… vores Chow Chow var til læge d. 9/9-11 hvor lægen godt nok har skrevet entropion. Men [hund] fik det ikke konstateret på daværende tidspunkt. Det var meget svært at sige i den alder. Derfor blev det også skubbet flere mdr. frem og derefter blev entropion konstateret og behandling gik i gang. Ingen af hundens forældre har entropion. Jeg blev ydermere smidt ud af forsikringen pga. dette.
Grunden til at forsikringen først skulle i gang d. 14/9-11 var, at jeg blev oplyst at [hund] idet hun kom fra en kennel var forsikret fra opdrætter de første 3 mdr. (Agria) (hun blev født 13/6-11) så det var dumt at betale dobbelt, som hun sagde.

Hvis der er hold i det, så burde opdrætters forsikring gå ind og dække, samt anciennitet burde også videreføres.

Jeg kan ikke se nogen fejl fra min side."

Af journal fra dyrehospital fremgår bl.a.:

"**09-09-11 Konverteret**
**Sammendrag/Epikrise**
Booking: 090911 13:30, 2. basisvaccination - 1. gang her
Anamnese:
Sund og rask
Undersøgelse:
Område
IPA
Bemærkninger
Øjne
Har entropion i begge de nederste øjenlåg."

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"Policen er gældende fra: 14. september 2011."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.1. Forsikringen dækker:**
5.1.1. Såfremt den forsikrede hund bliver syg eller kommer til skade dækkes udgifter i op til 60 dage fra første dyrlægekonsultation til:
- Nødvendige undersøgelser,
- Selve behandlingen,
- Ophold på dyrehospital eller klinik samt
- Den medicin dyrlægen giver hunden under konsultation eller indlæggelse.

…
**5.2. Forsikringen dækker ikke:**
5.2.1. Udgift til udleveret medicin.

5.2.2. Behandling af medfødte og/eller arvelige betingede sygdomme eller lidelser, herunder fysiske og psykiske udviklingsforstyrrelser samt adfærdsproblemer.
5.2.3. Behandling af
- sygdomme og tilskadekomster der er opstået før forsikringens ikrafttræden

…

**10 Forsikringens varighed og opsigelse**

…

10.3. Efter anmeldt skade er begge parter berettiget til, inden for 1 måned efter erstatningens udbetaling eller selskabets eventuelle afvisning af skaden, at opsige forsikringsaftalen med 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at forsikringen blev tegnet ved klagerens telefoniske henvendelse til selskabet den 27/8 2011, og at det i den forbindelse blev aftalt, at forsikringen trådte i kraft pr. 14/9 2011. Det blev den 9/9 2011 konstateret, at klagerens hund led af entropien i begge de nederste øjenlåg. Forsikringen dækker i henhold til betingelsernes punkt 5.2.3 ikke behandling af sygdomme, der er opstået før forsikringens ikrafttræden. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække behandlingsomkostningerne.

Selskabet meddelte den 13/7 2012 klageren, at forsikringen pr. 27/7 2012 var opsagt med henvisning til, at klageren afgav urigtige oplysninger ved forsikringens tegning. Henset til, at sygdommen først blev konstateret den 9/9 2011, finder nævnet, at selskabet ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at klageren afgav urigtige risikooplysninger på tegningstidspunktet den 27/8 2011, og selskabet har som følge heraf ikke været berettiget til at opsige klagerens forsikring med henvisning til forsikringsaftalelovens §§ 4-6. Da opsigelsen i stedet kunne være foretaget med henvisning til punkt 10.3 i forsikringsbetingelserne, og da selskabet har overholdt det pågældende vilkårs krav om frist og varsel, kan dette imidlertid ikke føre til et andet resultat.

7. 83.618

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand