Ankenævnet for Forsikring

931/14

Den 20. januar 2014 blev i sag nr. 84.540:

xxxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

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 sygeforsikring for sin hund hos Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække udgifter til behandling af den forsikrede hund og i forbindelse hermed indsat klausul med tilbagevirkende kraft på policen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at hunden havde haft de behandlingskrævende symptomer vedrørende luftvejene, inden forsikringen trådte i kraft den 9/5 2012. Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikringen ikke sygdomme eller skader, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden. Hvad angår den påførte klausul vedrørende luftvejssygdomme anfører selskabet, at det har indsat klausulen med henvisning til, at klageren har afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med forsikringens tegning. Såfremt selskabet havde modtaget de korrekte oplysninger, ville det ikke have antaget forsikringen uden den omhandlede klausul.

Det fremgår af sagen, at klageren den 9/5 2012 telefonisk tegnede forsikringen for sin hund. Selskabet har vedlagt udskrift af et skema udfyldt af en medarbejder fra selskabet i forbindelse med telefonsamtalen. Selskabet oplyser om udskriftet:

2. 84.540

"Alle nye kunder bliver stillet 5 spørgsmål om dyrets tidligere sygdoms-/skadeshistorik ved nytegning uanset om de tegner per telefon, skriftligt eller via vores hjemmeside. Herunder ses transcript af nytegningssamtalen med [klageren]. Nederst ses [klagerens] svar omkring ...s helbred."

I udskriftet har selskabets medarbejder udfyldt skemaet således:

" **Hälsodeklaration- och intygsuppgifter**

Sjukt eller skadat	Nej	**Nu frisk o utan skada**	Ja
Vet. har anlitats pga skade	Nej		
Höftledsröntgad	Nej	**Armbågsledsröntgad**	Nej
Anmärkning HD"			

Klageren bestrider at have oplyst til selskabet, at hunden aldrig havde været til dyrlægen i forbindelse med tegningen.

I slutningen af oktober 2012 konsulterede klageren dyrlæge, da hunden havde haft et voldsomt hosteanfald. Dyrlægen lod hunden CT-scanne, og klageren indsendte regningen herfor til selskabet.

Til brug for sagens behandling indhentede selskabet hundens journal fra dyreklinikken. Af journalen fremgår bl.a.:

"**29-10-2009 : (LMM) - obs hoste Vaegt : 0 Kg**
Hoste siden 12. oktober. Ikke voldsom hoste. Igår i forbindelse med leg og sprint kom større hosteanfald. fin og lyserød i svælget. temp 38,6. indolent abdomen. Intet i auskultation.
der suppleres med bromhexin.
29-10-2009: (LMM) - A: Kontrol - 1;
...
21-10-2011 : (MR) - Obs.Pro : Kennelhoste……LH Vaegt : 8,6 Kg
Kommer fra sommerhuset og har gået og fnyset. og det er blevet værre. Har ikke bemærket at de er blevet mere motionstolerante eller har bemærket vejrtrækningsbesvær.
...
20-06-2012: (LMM) -almen vel. Måske lidt trykket indimellem. temp 38,9. enkelte opkastninger. Rødme og sejt hvidt slim i svælget. analkirtler tømmes for gulligt tyndt indhold. dyb palpation ua. kl.kl.
Obs pro øvre luftvejsinfektion- clavubay 200 mg ½x2x6. Derudover stronghold hver måned de næste tre måneder for at sikre os mod reinfektion af hjerteorm. Baermann undersøges
hydrering ua. fin blank pels.
20-06-2012 : (LMM) - Fæces baermann - 1 ;
20-06-2012: (LMM) - Udvidet konsultation - 1 ;
20-06-2012 : (LMM) - Materialer - 1 ;
20-06-2012 : (LMM) - Miljøtillæg -1 ;
20-06-2012 : (LMM) - CRP måling - eget laboratorium - 1 ;
20-06-2012 : (LMM) - Blodprøveudtagning -1 ;

3. 84.540

21-08-2012 : (MOA) - kontrol... KA Vægt : 0 Kg

21-08-2012 : (LMM) -8,15 kg. Spiser chappifoder nu.
meget fin blank pels. ausk ua. fine tænder.
ører ok. analkirtler tømmes for tyndt grønligt indhold.
...
30-10-2012 : (LMM) - LMM: hoster (NT) Vægt : 0 Kg
hoste. temp 39,2 men meget nervøs. Jeg mistænker tracheal kollaps. lab ausk . Jeg henviser til CT skanning ... dyrehospital."

Selskabet meddelte den 8/1 2013 klageren afslag på dækning med henvisning til journaloplysninger fra dyreklinikken.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og har gjort indsigelser over for selskabet, herunder har klageren bl.a. fremsendt erklæring fra den behandlende dyrlæge. Af erklæringen fremgår:

"Oktober 2009 Tilses hunden første gang med symptomer fra øvre luftveje. Hunden hoster særligt i forbindelse med motion. Da hunden ca 20 dage forinden er vaccineret med næsevaccine nobivacc bbpi mistænkes at der er tale om et let gennemslag af vaccinationen.
Diagnose: Obs pro vaccineinduceret kennelhostesymptomer

Oktober 2011 Hunden kommer hjem fra sommerhus og fnyset og virket irriteret fra øvre luftveje. Hunden er frisk og afebril ved undersøgelsen. For en sikkerheds skyld og fordi smittetrykket er højt i ...området undersøges hunden for hjerte lungeorm. Hunden testes negativt men symptomerne synes at progrediere. Ejer forsøger ormebehandling trods neg test og oplever fuld opheling af symptomerne
Diagnose: Obs pro kennelhoste/ ikke klart diagnosticeret hjerte lungeorm.

Juni 2012 Enkelte opkastninger og en del nysen, CRP måling neg, Baermanntest for hjerte lungeorm neg. Der findes rødme og sejt slim i svælget. På den baggrund ordineres antibiotika. Diagnose: Obs pro øvre luftvejsinfektion

August 2012: Hunden tilses til kontrol- der er ingen kliniske symptomer.

Oktober 2012: Hunden har haft en voldsom episode med hoste. Ejer var bange for at hunden var ved at blive kvalt. Ved undersøgelsen findes ingen kliniske symptomer. Jeg synes ikke hunden er tjent med at blive behandlet flere gange med ormekur når vores baermanntest igen og igen er negativt. Jeg foreslår ejer at hunden henvises til mere specifik udredning på øvre luftvejssygdomme. Kunne det være trachealkollaps?
Epikrise fra ... dyrehospital: Ingen patologiske fund.

Vi har således stadig INGEN diagnose på denne hund der forklarer de symptomer ejer oplever."

Selskabet har fastholdt afgørelsen, idet selskabet i brev af 15/2 2013 bl.a. anførte:

4. 84.540

"Det er Agrias vurdering, at vi i forbindelse med tegningen af forsikringen ikke fik væsentlige oplysninger om forudgående sygdom, der ville have fået os til at tage forbehold for luftvej sygdomme med komplikationer. Det viste sig senere, at ... flere gange forinden var blevet behandlet for hoste.

Vi må derfor fastholde vore afslag på at yde erstatning for dine udgifter til behandling af ... for luftvejssygdom juni, august og oktober 2012.

I forbindelse med indtegningen blev du mundtligt spurgt om, hvorvidt din hund tidligere har været syg eller skadet. Til dette blev der svaret benægtende. Der blev heller ikke på anden måde oplyst overfor selskabet om nogen forudgående symptomer eller sygdom.

Hvis selskabet havde fået de tidligere sygdomsepisoder at vide i forbindelse med tegningen af forsikringen, ville vi have taget et forbehold på policen for: 'Luftvejssygdomme med komplikationer.' Vi ville, alt efter omstændighederne og de oplysninger vi ville have modtaget, sandsynligvis have gjort forbeholdet midlertidigt til en periode på tolv måneder, hvorefter det ville kunne revurderes og muligvis ophæves, såfremt ... i disse måneder havde været såvel symptom- som behandlingsfri. Dette ville i øvrigt ikke have været tilfældet her, da ... jo har været syg igen.

Det er ikke Agrias vurdering, at man ud fra en veterinærmedicinsk synsvinkel kan konkludere, at ...s sygdom i oktober 2013 ikke har relation til de tidligere tilfælde af luftvejssygdom, men det er ikke afgørende. Det afgørende er, at vi ville have taget et forbehold. Det er desuden ikke selskabets opfattelse, at de tidligere iagttagede symptomer (forinden forsikringens start) med sikkerhed kan siges at have været helt så 'banale' eller godartede, som du i dit brev giver udtryk for. Vi bemærker, at der ikke har været eller er en klar diagnose på ... i forbindelse med nogle af hans episoder med åndedrætsbesvær, hoste og symptomer fra svælg, trods det, at han er blevet undersøgt grundigt, hvilket ikke er helt usædvanligt.

På denne baggrund beklager vi at måtte meddele at vi fastholder vores afslag om at yde erstatning for de udgifter, du har haft til luftvejssygdomme, og som tidligere meddelt gør vi forbeholdet for 'Luftvejssygdomme med komplikationer' permanent."

Klageren har herefter ved klageskema af 17/6 2013 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring. Klageren har til nævnet anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Min hund blev sygeforsikret hos Agria. Dette skete via en telefonsamtale, og ikke som forventet via udfyldelse af et skema. Da jeg står og skal bruge forsikringen, viser det sig at der ikke er dækning. Jeg er utrolig ked af og forundret over at en sådan fejl kan ske, og jeg vil gerne pointere at jeg på ingen måde har prøvet at fortie noget og henviser ligeledes selv til dyrlægen, man ved at de altid henter yderligere informationer. Jeg går i den gode tro at hunden er forsikret, og handler ud fra det, men policen ændres med tilbagevirkende kraft, og forbeholdet står desuden ikke til at ændre skønt jeg nu står med en CT-scanning der viser helt sunde og normale forhold hele vejen ned gennem respirationsorganerne.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

- Mener ikke policen kan tegnes over telefonen. Med så vigtige ting har man brug for at sidde og tænke over svarene og have sort på hvidt hvad man har svaret, og skrevet under på. Rent faktisk er det i sidste ende ord mod ord.
- Mener ikke at policen ud fra forløbet kan ændres med tilbagevirkende kraft, det er det eneste skriftlige der har foreligget.
- Der står med små bogstaver at CT-scanninger skal forudgodkendes. Det var hverken dyrlægerne eller jeg bevidste om, det er helt min egen skyld, men er heller ikke hele regningsbeløbet, og forventer selvfølgelig ikke refusion af beløbet for denne (En del af regningen fra ... Dyrehospital).
- Ønsker at få fjernet forbeholdet på policen mhp. 'luftvejssygdomme med komplikationer'. Der foreligger en helt fin og normal CT-scanning af hele luftvejssystemet."

Videre har klageren i supplerende redegørelse af 22/5 2013 vedlagt klageskemaet anført:

"Jeg skriver denne klage dels for at få afsluttet sagen for mit eget vedkommende, men også fordi jeg mener der er andre der kan komme til at stå i en lignende situation, hvad der er utrolig både ubehageligt men også dyrt.

Sagen drejer sig om uenighed omkring en hundeforsikring tegnet hos Agria.

Ang. oprettelsen af forsikringen. Jeg forstår ikke, at det gøres over telefonen i stedet for på skrift, så der er klare linier om hvad der er oplyst og skrevet under på. Jeg ved 100 % at jeg ikke har oplyst, at min hund aldrig har været til dyrlægen, det fik jeg ved telefonisk henvendelse at vide jeg havde, for det blev man altid spurgt om. Min hund vil jo altid have været hos dyrlægen til de almindelige sundhedstjek. Oprettelsen af policen foregik som en samtale, og jeg kan helt sikkert godt have udtalt at ... er sund og rask og altid har været det.

Enhver hund der færdes meget blandt andre hunde vil da nyse og hoste engang imellem, men derfor vil jeg stadig betegne ham som sund og rask. Hvis man ser i journalen menes det også først at kunne være pga. kennelhostevacc. og senere måske noget kennelhoste.

Jeg har på ingen måde ville fortie noget overfor forsikringen, hvad der ligesom lægges op til, enhver ved at en forsikring ikke er en gavebod, og jeg henviser jo også selv til min egen dyrlæge ang. uddybning og tvivlsspørgsmål. Først blev jeg enormt ked af og flov over denne mistanke, men senere vred over at der sker den misforståelse der bringer mig i den situation jeg er i i dag.

Jeg sammenligner jo helt naturligt mine to hundes sundhedstilstand, og den ældre hunds skavanker og symptomer er for mig som ejer dominerende, hvorimod ... er en frisk og kvik lille hund.

Jeg kan godt se, der skulle være givet forhåndstilladelse til scanningen, den må jeg helt klart tage ansvar for, men dyrlægerne spurgte blot om han var forsikret. Min egen dyrlæge synes netop jeg havde brug for en diagnose på ..., og det hele gik meget hurtigt.

Ang. Policen: Jeg kan ikke forstå at man kan ændre en police med tilbagevirkende kraft, jeg tror og handler ud fra, at jeg har en forsikret hund, og jeg har på ingen måde prøvet at holde nogle oplysninger tilbage, men den indledende samtale har åbenbart ikke været præcis nok, dette ser jeg ikke som min fejl.

6. 84.540

Ang. forbeholdet på luftvejssygdomme med komplikationer, der ikke kan tages op til revurdering. Dette synes jeg er fuldstændig urimeligt, da jeg netop nu har en CT-scanning der heldigvis viser fuldstændige fine og normale forhold. Hvad kan forlanges mere?"

Selskabet har i svarbrev af 27/6 2013 til nævnet anført:

"Vi har gennemgået sagen vedrørende klagesag fra [klageren], vedrørende vores afvisning af udbetaling af erstatning fra Agria Sygeforsikring af hunden ... og i forbindelse hermed forbehold, der er pålagt forsikringen.

Vi fastholder vores afslag af dækning (bilag ...), jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring.

[Klageren] tegnede sygeforsikring til ... den 9. maj 2012, hvor hun svarede på, om ... nogensinde har været syg eller skadet og om ... har været til dyrlægen pga. sygdom eller skade. Se bilag ...

I forbindelse med skadesbehandlingen af indsendte regninger fremkommer det, at ... har været til dyrlægen på grund af symptomer fra luftvejene første gang den 29. oktober 2009 og igen den 21. oktober 2011. Havde [klageren] oplyst dette, da forsikringen blev tegnet, ville forsikringspolicen være udstedt med et forbehold for 'luftvejssygdomme med komplikationer'. Der henvises i øvrigt til brev dateret den 15. februar 2013 med udtalelse fra vores dyrlægekonsulent ... (bilag ...).

Udgifterne til luftvejssygdomme er således ikke dækket af sygeforsikringen jævnfør vores vilkår for Dyreforsikring (Bilag ...), De Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer punkt J.13 '*Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden' og* punkt J. 16 A '*Fejlagtige oplysninger'.*

Ved gennemgang af sagen har vi besluttet at ændre det forbehold, der er påført ...s forsikringspolice. Ændringen betyder, at der nu bliver mulighed for revurdering efter 12 måneders behandlings- & symptomfrihed. [Klageren] får således muligheden for at få forbeholdet revurderet, hvis ... ikke har nogen symptomer fra luftvejene i 12 sammenhængende måneder."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**C MR- og CT-undersøgelser (magnetresonans og computertomografi)**
Kan erstattes efter forhåndsgodkendelse fra Agria.
...
J.13 Begrænsninger

A 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 danner grundlaget for vurderingen af, hvornår en sygdom eller skade skal anses for værende påbegyndt. Begrænsningen gælder også, hvis skadeshændelsen er kendt af os og uanset om aftalen har særlige begrænsninger (forbehold).

B Karenstid

Karenstid betyder. at forsikringen ikke dækker sygdom, skader eller andre skadelige hændelser, der har fundet sted eller er påbegyndt inden for 20 dage efter, at forsikringen trådte i kraft eller efter udvidelse af forsikringsdækning. Karenstid gælder også for følgevirkningerne af sådanne sygdomme eller skader. Hvis du betaler præmien for sent, regnes karenstiden fra og med betalingsdatoen.

...

D Forbehold

Er forsikringen blevet pålagt et forbehold, gælder dette også for følgevirkningerne af de sygdomme, skader eller andre skadeshændelser der er omfattet af forbeholdet.

...

J.16 Reducering af forsikringserstatning

I visse tilfælde kan din forsikringserstatning reduceres, hvis du ikke har opfyldt dine forpligtelser jævnfør vilkårene, lovgivningen eller myndighederne.

A Fejlagtige oplysninger

Hvis du har givet os fejlagtige oplysninger, da du tegnede forsikringen eller har undladt at oplyse os om ændringer, der ligger til grund for forsikringen, kan erstatningen reduceres. Det samme gælder, hvis du ikke har opfyldt kravet i afsnittet 'Hvis skaden sker'. Hvor stor reduktionen bliver. afhænger af omstændighederne, blandt andet uagtsomhedens betydning for skaden. Har du forsømt din oplysningspligt, gælder bestemmelserne i dansk lovgivning om forsikring og forsikringsvirksomhed."

Nævnet udtaler:

Indsættelse af klausul:

Indledningsvis bemærker nævnet, at ved forsikringer, der tegnes på grundlag af telefonsamtaler, har selskabet en streng bevisbyrde for, at selskabet rent faktisk har stillet de spørgsmål, der påberåbes som grundlag for urigtige risikooplysninger. Dette er lagt til grund i ankenævnets mangeårige praksis.

Selskabet har i denne sag fremlagt udskrift af skema udfyldt af selskabets medarbejder i forbindelse med den telefoniske tegning af forsikringen. I skemaet har medarbejderen noteret, at hunden ikke har været syg eller skadet, men er frisk og uden skader. Skemaet er ikke forelagt klageren i forbindelse med tegningen.

Nævnet finder, at en sådan notering af selskabets medarbejder, ikke i tilstrækkelig grad godtgør, at spørgsmålene er blevet stillet. Nævnet har herved taget et vist hensyn til, at det på tegningstidspunktet var muligt at henvise forsikringstagere til at udfylde forsikringsbegæringer på eksempelvis internettet på samme måde, som det sker med hensyn

til skadeanmeldelser mv. På denne måde vil der kunne sikres bevis for, at klageren rent faktisk får stillet spørgsmålene, får god tid til at tænke over de korrekte svar og ikke mindst er fuldt opmærksom på, hvilke svar der senere vil fremgå af selskabets sagsakter.

På denne baggrund og under hensyntagen til, at klageren benægter at have oplyst, at hunden aldrig har været til dyrlæge, eller at hun i øvrigt har prøvet at fortie relevante oplysninger, finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klageren har afgivet urigtige mundtlige oplysninger i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Selskabet er derfor uberettiget til at indsætte et dækningsforbehold i policen.

Forudbestående sygdom:

Nævnet må lægge til grund, *at* klageren i 2009 og igen i 2011 konsulterede dyrlægen på grund af hosteanfald hos den forsikrede hund, *at* klageren den 9/5 2012 tegnede nærværende sygeforsikring for sin hund, og *at* hunden i slutningen af oktober 2012 på ny blev undersøgt på grund af hoste og blev henvist til CT-scanning.

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker sygdomme eller skader, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden.

Under de nævnte omstændigheder finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning til undersøgelse og scanning af hunden med henvisning til, at den lægelige udredning af hunden vedrørte et forhold, som eksisterede før forsikringsperioden.

9. 84.540

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria Dyreforsikring, er ikke berettiget til at indsætte et dækningsforbehold i klagerens police.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand