Ankenævnet for Forsikring

939/14

Den 23. april 2014 blev i sag nr. 85.286:

xxxxx xxxxxxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring med syge- og ulykkesdækning i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de omkostninger, hun har afholdt i forbindelse med et kejsersnit på hendes hund af racen Chihuahua.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at kejsersnit på hunde af racen Chihuahua er undtaget dækning i forsikringsbetingelserne, fordi det er velkendt, at denne hunderace har fødselsbesvær.

Klageren har ved klageskema af 26/10 2013 indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> ”Her er hændelsesforløbet:
> 18:09
> Min Chihuahua … ventede sit første kuld hvalpe i juli 2013. Hos dyrlægen havde vi efter røntgen fået konstateret at hun ventede 5 hvalpe og at alt så tilforladeligt ud fx hvalpenes størrelse contra [hundens] bækkenstørrelse. Så vi ventede med spænding på den forestående fødsel.
>
> Fødslen gik i gang d. 24. juli 2013 om aften, men forløb desværre ikke efter bogen — da det endte med et kejsersnit midt om natten på … Dyrehospital.
>
> Grunden til kejsersnittet var at en af hvalpene kom med bagpoterne først og fik punkteret sine fosterhinder. Vi, … (opdrætter) og jeg prøvede ALT for at få hvalpen ud, men den gled hele tiden op i [hunden] igen.

På dyrehospitalet prøvede Dyrlægen om hun kunne få fat og hun prøvede endda med en tang. Hun kunne dog ikke få fat i hvalpen. Så det blev besluttet at tage et akut kejsersnit.
…
Jeg har selvfølgelig tegnet en ansvars og en sygeforsikring på [hunden] hos Alm. Brand, hvor mine 2 andre tæver er. Da jeg tegnede forsikringen forespurgte jeg om de dækkede kejsersnit på hunde af racen chihuahua, hvilket de svarede positivt tilbage på.
Så få dage efter sendte jeg min skadesanmeldelse til Alm. Brand og fik en auto mail tilbage om at de havde modtaget den og der ville gå op til 4 uger før jeg ville få svar.

De 4 uger var næsten gået, da vi fik svar tilbage, hvori Alm. Brand afslog at dække kejsersnittet, fordi de ikke dækker kejsersnit på racen chihuahua. Vi gik straks i gang med at skrive en mail tilbage til dem, hvor i vi vedhæftede dokumentation for at der intet står i deres betingelser om at de ikke dækker kejsersnit på chihuahuaer, samt vedhæftede vi en mail fra januar 2012, som er modtaget af en anden part, hvor i Alm. Brand skriver at de dækker kejsersnit på Chihuahua. Hvis moderdyret før parring vejer mere end 2 kg og hvis moderdyrets liv er i fare. I [hundens] tilfælde var begge kriterier opfyldt.

Denne mail bliver besvaret med et opkald fra Alm. Brands afdeling for dyreforsikring, som udbeder sig dokumentation på at [hundens] liv var i fare og at hendes vægt før drægtighed var over 2 kg. Alt det skaffer jeg — selv dyrlægen som foretog kejsersnittet ringer ind og snakker med dem og jeg får at vide at de vil overveje om de vil dække eller ej.

Der går så flere uger hvor vi intet høre fra dem, så vi beslutter at ringe ind og snakke med dem. I røret får jeg fat på en medarbejder, som faktisk er selv samme som har sendt mailen rundt til kunderne med info om at de dækker kejsersnit på chihuahua hvis ovenstående krav er opfyldt.
Samtalen med denne medarbejder udvikler sig hurtigt til at han bliver ubehagelig og ubehøvlet at snakke med. Min mor, som var hjemme tager telefonen og snakker med ham. Det ender med at han næsten råber i røret mod min mor som bare prøver at snakke med ham omkring denne situation. Selvfølgelig bliver hun også højre i stemmen, men kun for at kunne snakke over ham.

Hun snakker med ham om at vi ikke har modtaget noget på at de skulle have ændret deres forsikrings-betingelser på vores sygeforsikringer. Det ender med at han vil undersøge sagen endnu engang og vende tilbage.
Dagen efter ringer han til mig og meddeler at Alm. Brand ikke mere dækker kejsersnit på Chihuahua og at jeg ikke vil få dækket mine udgifter til dyrehospitalet. Min Mor har efterfølgende haft flere telefonsamtaler med [medarbejderen] for Alm. Brands dyreforsikring og de har haft sagen til vurdering ved deres advokat og udfaldet er, at jeg ikke får dækket udgifterne. Vores største anke i denne sag er, at jeg troede at jeg havde en forsikring der dækker kejsersnit og at jeg ikke er blevet informeret om at de har ændret dækningspraksis. Det mindste man kunne have gjort fra Alm. Brands side var, at de kunne have oplyst os Chihuahua ejere om, at de har ændret deres holdning til dækning af kejsersnit på Chihuahua. Så kunne vi have taget stilling til om det var den rette forsikring for os eller ej.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at Alm. Brand skal dække udgifterne til kejsersnittet. Dvs. det fulde beløb på kr. 15725,81, fratrukket min selvrisiko på 400 kr og derefter skal Alm. Brand dække 80% af resten, altså at Alm. Brand udbetaler mig kr. 12260.65."

Selskabet har i brev til nævnet af 27/11 2013 bl.a. oplyst:

3. 85.286

”Klager, … , er utilfreds med afvisningen af hendes skade af 24. juli 2013 (Bilag …). Skaden vedrører kejsersnit på hunden … af racen chihuahua.

Den 31. juli 2013 anmelder klager skaden (Kejsersnit, den 22. juli 2013, på hunden … .) Vi afviste skaden den 20. august 2013, da racen er kendt for at have fødselsbesvær (Bilag …). Se punkt 23.13 i forsikringsbetingelserne 6027 (Bilag …).

Vi afviser kejsersnit på chihuahua på baggrund af veterinærfaglig materiale, som vi har modtaget fra Dansk Kennel Klub (Bilag …). Materialet viser, at racen chihuahua er kendt for at have fødselsbesvær, og en meget stor del af fødslerne sker ved kejsersnit.

Den 22. august 2013 modtager vi mail fra klager, hvor hun giver udtryk for sin utilfredshed med afvisningen. I denne mail medsender klager en mail, som vi har sendt til hendes veninde den 12. januar 2012. Heri fremgår det:

’Vi dækker kejsersnit 1 gang i hundens liv, for chihuahua gælder det at hunden skal veje over 2 kilo før drægtighed. Det er anbefalingen fra Dansk Kennelklub som vi har valgt at følge. Dog gælder det for erstatningen at moderdyrets liv har været i fare.’ (Bilag …)

Denne praksis har vi efterfølgende ændret på baggrund af det nyeste veterinærfaglige materiale, som vi har modtaget fra Dansk Kennel Klub den 5. februar 2013 (Bilag …).
[Chef] for Dyreforsikring, …, besvarer klagers henvendelse den 18. oktober 2013. Heri fremgår det, at vi fastholder vores afvisning. Her medsendes i øvrigt tidligere afvisningsbrev (Bilag …).

I Alm. Brand forholder vi os altid til den konkrete sag. Vi er ikke at være bundet af, at vi i en tidligere sag - vel at mærke til en anden forsikringstager - måtte have givet tilsagn om dækning, som var baseret på vores daværende viden og praksis. Dette gælder både i forhold til mail af 12. januar og telefonisk samtale af 31. januar 2012.

Derudover påpeger Alm. Brand, at klager ikke har fremsendt afskrift af hele telefonsamtalen (Bilag …). Vi vil derfor bede Ankenævnet se bort fra dette bilag i sagen.

Hvis Ankenævnet tillægger bilag … betydning i sagen, må klageren fremlægge transskription af hele samtalen. Alm. Brand forbeholder sig ret til at undersøge rigtigheden af transskriptionen, ved at få tilsendt lydfilen til aflytning.

Vi henleder i under alle omstændigheder opmærksomheden på, at klagers veninde klart søger et bestemt svar i sagen jf. også samtale af dagen før med skadebehandler … . Vi finder det besynderligt, at denne information søges dokumenteret, og tilmed optages til brug for senere sager. Det indikerer, at klagers veninde er bevidst om, at denne hunderace i mange tilfælde får kejsersnit i forbindelse med fødsler, hvilket støtter at forholdet kan undtages fra dækning.

På baggrund af ovenstående fastholder vi fortsat afvisningen af skaden.

Klageren har hertil i brev til nævnet af 15/12 2013 bl.a. anført:

”Jeg vil gerne præcisere at kejsersnittet på min hund … blev foretaget d. 24. juli 2013, og ikke som fejlagtig anført af Alm. Brand d. 22. juli 2013.

Jeg er ikke bekendt med Dansk Kennel klubs veterinær faglige materiale. Endvidere er jeg ikke blevet gjort bekendt med de ændrede vilkår i min forsikring af Alm. Brand efter d. 5. februar 2013. Hvorved jeg ikke har haft mulighed for at tage min fortsatte forsikringsdækning hos Alm. Brand til overvejelse og var i den tro at min hund var dækket ved kejsersnit, i henhold til de forsikringsbetingelser jeg tegnede min forsikring under.

I mail fra …, Alm. Brand af d. 18. oktober 2013, beder hun mig om at oplyse til min bekendt at tidligere vilkår omkring dækning af kejsersnit på hunde af racen Chihuahua, ikke længere er dækkende. Dette har jeg ikke gjort, da denne oplysning ene og alene påhviler Alm. Brand at udsende til deres kunder, hvilket endnu ikke er sket.

Jeg vil igen præcisere Alm. Brands kommentar vedr. tidspunkt at telefonsamtale med [klagerens bekendte], den blev foretaget d. 31. januar 2013 og ikke som fejlagtig anført af Alm. Brand d. 31. januar 2012. Endvidere vil jeg gerne henvise til [medarbejderens] svar af 1. februar 2013 til [klagerens bekendte], hvor hun præciserer reglerne for hvornår der dækkes kejsersnit på en chihuahua. Min hunds drægtighed er fulgt af egen dyrlæge og hun havde inden drægtighed en vægt over 2 kg, der er ingen i direkte linje der har haft fødselskomplikationer, hendes liv var i fare under fødslen hvorfor der blev fortaget akut kejsersnit efter dyrlægens vurdering. Alm. Brand skulle så have ændret i sine vilkår umiddelbart efter d. 5. februar 2013, men har ikke informeret deres kunder om denne ændring.

Min transskription er fuldstændig af den lydfil jeg har og Alm. Brand er velkommen til at få den lydfil jeg har modtaget af [klagerens bekendte]. Jeg mener bestemt at den kan bruges som bilag i sagen, netop fordi den jo præciserer vilkårene for dækning af kejsersnit på chihuahua og at kunden vil blive orienteret hvis vilkårene skulle blive ændret fra Alm. Brands side."

Hertil har selskabet i brev til nævnet af 6/1 2014 bl.a. anført:

"Klager skriver i brev til nævnet af 15. december, at hun ikke har haft mulighed for at overveje, om hun ønskede at fortsætte forsikringsdækningen, efter praksis er ændret.

I Alm. Brand udvider, indskrænker og udvikler vi vores praksis på baggrund af ny viden, retspraksis, ankenævnskendelser mv. Det er derfor ikke muligt at konkretisere det nærmere Indhold af dækningsomfanget, for hver eneste konkret tænkelige forsikringsbegivenhed. Derfor kan vi ikke ved alle ændringer, der sker i takt med udviklingen, informere vores kunder herom. Hvilket vi i øvrigt heller ikke gør, når vi udvider dækningsomfanget. Dette er sædvanligt for et forsikringsforhold.

Som klager skriver i brevet, præciserer … chef …, overfor vores anden kunde, …, hvordan vi dækker kejsersnit på chihuahua. Det sker den 1. februar 2013. Som anført i første brev til nævnet, mener vi ikke, at være forpligtet af tilsagn om dækning til en anden forsikringstager.

For så vidt angår transskriptionen, gøres det gældende, at afskriften slutter brat. Dvs. at der er tale om et uddrag af en telefonsamtale. Det er muligt, at klager alene har modtaget den afskrevne del af samtalen, som ikke er ført af klager selv. Derfor kan klager ikke afvise, at der er yderligere af samtalen, som mangler, da vi ikke har kendskab til, hvor stor en del af samtalen [klagerens bekendte] båndede.

Allerede derfor fastholdes det, at transskriptionen ikke kan lægges til grund for nævnets vurdering."

5. 85.286

Klageren har hertil i brev af 16/1 2014 bl.a. anført:

> ”Vedr. Alm. Brands oplysningspligt ved ændring af forsikringsbetingelser, ved jeg at det er gældende praksis at orientere sine kunder hos andre forsikringsselskaber, når der sker forringelser i forsikringsbetingelserne. Når man ændrer praksis på en hundesygeforsikring på et så væsentligt punkt som dækning af kejsersnit skal forbrugeren orienteres, således så forbrugeren kan tage stilling til sit fortsatte arrangement med forsikringsselskabet. Dette oplyser Alm. Brand også i den transskriberede telefonsamtale med [klagerens bekendte] at de vil gøre, hvis praksis ændres hvor forbrugerens forsikringsbetingelser forringes. Jeg mener ikke at dette kan sammenlignes med Alm. Brands praksis omkring ændringer der stiller forbrugerne bedre. Alm. Brand vælger ikke at oplyse om forringelsen, således at jeg som forbruger får et ringere produkt, uden en reduktion i præmien eller muligheden for at sige fra eller til. Den forringede forsikringsdækning oplyses først i det øjeblik hvor jeg ønskede at få dækket kejsersnittet på min hund, som jeg i god tro forventede, var dækket af min hund's sygeforsikring hos Alm. Brand.
>
> Min forsikring er blevet tegnet på de samme præmisser, som dem der skrives om til [klagerens bekendte]. Da jeg tegnede min forsikring var jeg i telefonisk kontakt med Alm. Brand og fik lovet at kejsersnit på min Chihuahua ville være dækket hvis hunden før drægtighed vejede over 2 kg og hvis moderdyrets liv var i fare. En anden bekendt som undersøgte det samme i samme periode, fik en bekræftende mail fra Alm. Brand med disse præmisser (er tidligere fremsendt som bilag til sagen). Min mor tegnede hunde sygeforsikring i sommeren 2010 på sin chihuahua hos Alm. Brand, hvor hun også havde fået bekræftet at Alm. Brand dækkede kejsersnit på racen chihuahua med ovenstående forbehold. Jeg betragter det således at det var gældende praksis at Alm. Brand dækkede kejsersnit med ovennævnte forbehold på chihuahua, da jeg tegnede min forsikring. Således at mailen til [klagerens bekendte] ikke kan betragtes som en særaftale.
>
> Transskriptionen er fuldstændig som den modtagne lydfil der er modtaget … . Jeg har kontaktet … efterfølgende for at spørge om hun har en fuldstændig optagelse af samtalen eller om hun kan huske at der er blevet sagt noget væsentligt efter at den er afbrudt. Hun har ingen anden optagelse end den transskriberede og kan ikke huske, at der skulle have været noget væsentligt efter afbrydelsen. Men selvom slutningen af samtalen mangler, så er det, som er sagt jo sagt og gældende og betydningsfuld for sagen og kan ikke afvises som bevis materiale. Samtalen afspejler det som jeg selv og andre har fået af vide af Alm. Brand, da vi havde telefonisk kontakt med dem omkring vilkårene i forbindelse med tegning af hundesygeforsikring for hunde af racen chihuahua.”

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Enkelte af disse vil blive gengivet i uddrag nedenfor.

Af en mail af 5/2 2013 fra Dansk Kennel Klub til selskabet fremgår:

> ”Kære …
> Tak for din henvendelse til DKK vedrørende kejsersnitfrekvensen hos Chihuahua. Det er korrekt at opdrættere, når de registrerer hvalpe hos DKK, oplyser om fødslen er foregået naturligt eller ved kejsersnit. De oplyser ikke noget om årsagen til kejsersnittet. Et udtræt fra DKK’s database Hundeweb for perioden 1.1 2010 til 31.12.2012 viser følgende fordeling:

Fødselstype	Andel i %	Total
Naturlig	63,89 %	46
Kejsersnit	36,11 %	26
Sum	100,0 %	72

Jeg ved ikke om du har adgang til den videnskabelige litteratur, der er på området. Her vil jeg f.eks. nævne en undersøgelse af Bergström et al fra 2006 der omfatter forsikrede tæver i Agria i perioden 1995-2002. Studiet omfattede 200.000 tæver, der tilsammen havde haft 24.393 fødsler. Der var dystoki i 16% af alle fødsler og ud af disse fik 63,8% foretaget kejsersnit. Man skal dog være opmærksom på at racer som fransk og engelsk bulldog ikke optræder i statistikken, fordi disse racer ikke er dækket af kejsersnit hos Agria. Evans & Adams har i 2010 foretager en lignende undersøgelse blandt forsikrede hunde i England.
Jeg vedlægger begge publikationer til din orientering."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

22. Forsikringen dækker
Sygeforsikringen dækker dyrlægeudgifter ved nødvendig undersøgelse af en syg eller tilskadekommen hund.
…
22.09
Kejsersnit for hunde af racer, der normalt føder uden komplikationer, dog højst én gang og kun i tilfælde, hvor moderdyrets liv har været i fare.

23. Forsikringen dækker ikke:
…
23.13
Kejsersnit for hunde af racer, der er kendt for – eller hvor det ikke er ualmindeligt – at skulle forløses ved kejsersnit som f.eks. Bostonterrier, Engelsk og Fransk Bulldog,

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker forsikringsdækning for de omkostninger, hun har afholdt til et kejsersnit, der blev foretaget den 24. juli 2013 på den forsikrede hund. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at kejsersnit på hunde af racen Chihuahua er undtaget dækning i medfør af forsikringsbetingelserne, fordi det er velkendt, at denne hunderace har fødselsbesvær.

Forsikringsbetingelserne indeholder en objektiv beskrivelse af selskabets risiko, hvorefter forsikringen ikke dækker kejsersnit for hunde af racer, der er kendt for – eller hvor det ikke er ualmindeligt – at skulle forløses ved kejsersnit, f.eks. Bostonterrier, Engelsk og Fransk Bulldog.

7. 85.286

Undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 23.13 er ikke præcis, idet den anfører visse hunderacer, men ikke hunderacen Chihuahua. Det fremgår dog, at de nævnte racer er eksempler, og at der kan være andre racer.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har bevist, at undtagelsesbestemmelsen omfatter hunde af racen Chihuahua. Nævnet har herved lagt vægt på, at Dansk Kennel Klub ved mail 5. februar 2013 har oplyst, at kejsersnitfrekvensen på hunde af racen Chihuahua er på 36,11 % ud af 100 %, og det kan derfor ikke betragtes som ualmindeligt, at hunde af denne race får kejsersnit.

Ifølge almindelige forsikringsretlige principper, er det den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed. Det er derfor klageren, der skal bevise, at selskabet har tilkendegivet at ville yde dækning for kejsersnit.

Efter en vurdering af sagens oplysninger finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har tilkendegivet at ville yde forsikringsdækning for omkostningerne ved kejsersnittet. Det forhold, at selskabet måtte have ændret praksis, og at selskabet tidligere har givet dækningstilsagn over for hendes bekendte, der har samme hunderace, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund