Ankenævnet for Forsikring

944/14

Den 7. juli 2014 blev i sag nr. 85.456:

xxxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring hos If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for dyrlægeregninger og en operation af den forsikrede hund.

Klageren tegnede hundeansvarsforsikring i selskabet pr. 1/8 2012 og udvidede forsikringen til at omfatte sygdomsdækning pr. 1/12 2012. Hunden, der er født den 12/5 2012, begyndte at halte i januar 2013, og klageren søgte dyrlæge første gang den 21/1 2013.

Selskabet henviser til, at forsikringsbetingelserne undtager albueledsdysplasi for hunde af racen Engelsk Bulldog, og at forsikringen ikke dækker arveligt betingede lidelser, da sygdomsdækningen er tegnet efter hunden er fyldt 4 måneder.

I klageskemaet har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling** …
> Undersøgelser, røntgen, kikkertundersøgelse. Herefter operation for albueledsdysplasi. Er ikke gjort opmærksom på, at engelsk bulldog er på IF's liste over hunde de ikke vil dække for denne lidelse. Ringede endda og spurgte for en sikkerheds skyld, da dyrlægen rådede om dette. Fik af IF at vide, at det kun var store hunderacer de ikke dækkede. Meget chokerende da IF efterfølgende afviser at dække. Var ikke klar over at jeg skulle optage samtaler med IF for at skulle kunne bevise hvad der er sagt. Sandsynligheden for at jeg havde tegnet hos IF = 0 såfremt jeg ved køb var gjort opmærksom på manglende dækning vedr. denne race. Hvorfor skriver man ikke præcis hvilke racer der er forbehold overfor? Synes det er meget arro-

gant at de skriver jeg skal bevise eller sandsynliggøre hvad der er sagt. Kan kun sige at jeg taler sandt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Kræver at IF som minimum dækker dyrlægeregninger indtil man ved hvad der er galt med min hund. Det er først ved kikkertundersøgelsen man kan stille en diagnose!

Da jeg på intet tidspunkt er gjort opmærksom på at IF ikke dækker engelsk bulldog forventer jeg også at selve operationen dækkes fuldt ud."

I klagen hedder det endvidere:

"Sagen ganske kort er at min hund er blevet opereret for albueledsdysplasi og IF mener ikke at de skal dække denne skade, og jeg er dybt uenig.

Mine største klagepunkter går på at da jeg henvendte mig for at købe forsikringen, fik jeg af vide at denne forsikring ville dække ALT i modsætning til mange andre forsikringer man kan finde, imod at man betalte en høj selvrisiko på 25% af dyrlægeregningen. Dette har så siden hen vist sig langt fra at holde stik.

Udover dette har jeg selv kontaktet IF efterfølgende, da min dyrlæge informerer mig om at nogle forsikringer ikke dækker albueledsdysplasi hos nogle hunderacer. Derfor ringer jeg til IF for at sikre mig at min hund som lovet er dækket af ALLE skader, og at albueledsdysplasi derfor også er dækket i hendes tilfælde. Jeg spørger derfor den IF medarbejder jeg får fat på over telefonen om der er nogle racer hvor IF ikke dækker albueledsdysplasi. Medarbejderen fortæller mig at det som regel er store hunderacer som fx schæferhunde osv. der ikke er dækket hvis de skulle få albueledsdysplasi. Da min hund er en engelsk bulldog, kan man derfor på ingen måde betegne hende som værende en stor hunderace, og jeg tror derfor at min hund som lovet er dækket af ALT.

Kundeombuddet som jeg i første omgang klagede til skriver i sin afgørelse at der ifølge forsikringsbetingelserne er handlet helt korrekt, og at de ikke skal dække hverken undersøgelser eller operation af hunden. Jeg synes at det er på grænsen til kriminelt at man kan love kunder at lige præcis deres hund er dækket af alt, og så pakke det ind i betingelserne ved at skrive 'nogle hunderacer ikke er dækket af albueledsdysplasi'.

Jeg har efter min egen mening gjort alt hvad jeg kunne inden jeg valgte at få min hund opereret, for at sikre mig at IF ville dække en sådan operation som min hund skulle igennem.
Efter min mening bør IF 100% dække både undersøgelser og operation af min hund, da jeg flere gange har fået bekræftet af medarbejdere fra IF hvad jeg hele tiden havde troet. Nemlig at min hunds operation ville blive dækket af IF.

Da jeg købte denne forsikring fik jeg ingen forsikringsbetingelser sendt eller forklaret inden jeg købte forsikringen, blot den sælger jeg kontaktedes ord på at denne forsikring ville dække ALT. Og da jeg så endelige kommer i besiddelse af disse betingelser pakkes det ind i sætninger som 'nogle hunderacer ikke er dækket af albueledsdysplasi'. Dette mener jeg uden tvivl at jeg skal informeres om hvis min hund i så fald er en af de racer der ikke er dækket. Dette undersøger jeg senere hen selv nærmere som tidligere fortalt, og her får jeg heller intet at vide om at min hund skulle være en af de racer der ikke er dækket af albueledsdysplasi. Kundeombuddet skriver i sin forklaring at jeg skulle have talt med en [Medarbejder 1] fra IF's Kundecenter som ikke nøjagtig husker vores samtale, men er helt sikker på at hun har informeret om sygdomme, herunder albueledsdysplasi. Jeg har aldrig talt med nogen der hedder

3. 85.456

[Medarbejder 1] fra IF inden jeg købte min forsikring. Jeg har kun talt med [medarbejder 2] fra IF som jeg talte med da jeg købte min forsikring og en anden mandlig medarbejder jeg talte med over telefonen da jeg undersøgte om min hund var en af de racer der ikke var dækket af albueledsdysplasi. Derfor forstår jeg godt at hun ikke nøjagtigt husker vores samtale.

Når man ringer til IF får man af vide at samtalerne vil blive optaget til intern træning. Derfor bør det være muligt at fremskaffe alle de samtale der er foretaget imellem IF og jeg. Både da jeg skulle have talt med [medarbejder 1] fra Ifs kundecenter, og da jeg har ringet og forhørt mig om hvilke racer der ikke skulle være dækket ved albueledsdysplasi."

Heroverfor har selskabet i brev til nævnet af 15/1 2014 anført:

"Forsikringstager klager over, at vi har afvist dækning på hans hundeforsikring i forbindelse med hans hunds arvelige lidelse - albueledsdysplasi, som er en på forsikringen undtaget lidelse. Der foreligger dyrlægeregninger på hhv. kr. 17.293,13 og kr. 3.187,88, som vi har afvist. Vi henviser til fakturaer, anmeldelse og mails. (Bilag …).

Sagen har været behandlet i selskabets kundeombud, som er kommet til, at afvisningen er korrekt. Se venligst ombuddets brev til forsikringstager, af den 13. januar 2014 (Bilag …). Vi henviser til denne afgørelse i det hele.

I øvrigt skal vi tilføje, at havde skaden ikke været undtaget jf. vilkårenes § 5.2.2. ville der have været en begrænsning i skadeudbetalingen jf. § 5.2.5 på kr. 6.000, idet der er tale om arveligt betinget sygdom (Bilag … — Vilkår)."

Af kundeombuddets svar til klageren den 4/4 2013 fremgår bl.a.:

"Jeg har gennemgået hele sagen, og har i den forbindelse drøftet sagen både med skadeafdelingen og de personer, der har været involveret i forbindelse med, at du køber forsikringen. Den Hundeforsikring, som du har hos If nu, dækker som udgangspunk, hvis hunden rammes af sygdom eller tilskadekomst. Men er der tale om arvelig betinget sygdom, dækker forsikringen kun, hvis den er tegnet inden hunden er fyldt 4 måneder, og såfremt der kan vises en dyrlægeerklæring uden forbehold for dette tidsrum. Desuden skal man for hunde, som tilhører bestemte racer med albueledsdysplasi, kunne fremvise røntgenbilleder på, at forældrene ikke lider af denne medfødte sygdom. Det er desuden et krav, at røntgenbillederne er godkendt af en dyrlæge fra Dansk Kennelklub, der fastsætter graden af albueledsdysplasi. Det kan du læse om i vilkårene under punkt 5.2.2.

Det fremgår af Ifs system, at du i første omgang har købt en helt almindelig Hundeansvarsforsikring, som træder i kraft d. 1. august 2012, og at du i den forbindelse taler med [medarbejder 2] D. 30. november taler du med [medarbejder 1] fra Ifs Kundecenter, hvor forsikringen bliver udvidet til også at omfatte sygdomsdækning fra d. 1. december 2012. Hun sender et tilbud til dig, som du underskriver d. 15. december 2012 og sender retur til If.

Du mener, at du i forbindelse med tilbuddet burde have faet udleveret forsikringsvilkårene. Det har aldrig været fast praksis hos If at udlevere forsikringsvilkårene i tilbudssituationen og mig bekendt heller ikke hos andre forsikringsselskaber. Kunderne kan naturligvis bede om at få et sæt forsikringsvilkår tilsendt, men det forudsætter, at kunden selv beder om det. I dag fremsender If ikke længere forsikringsvilkårene sammen med policen. I stedet henviser de til

deres hjemmeside, hvilket de også har gjort i din police, som de har sendt i begyndelsen af januar 2013. Det er i øvrigt helt normalt i branchen.

Selv om [medarbejder 2] ikke er ansat hos If længere, er det alligevel lykkedes at forelægge ham din klage. Han fortæller, at du i første omgang ikke har nogen Hundeforsikring, og at han tegner en helt almindelig Hundeansvarsforsikring til dig. Da du ca. 2 måneder senere ringer til ham og spørger til sygdomsdækning på Hundeforsikringen, fortæller han dig kort om dækningen og hvilken selvrisiko der er på forsikringen og henviser dig til, at du skal ringe til Ifs Kundecenter, hvis du ønsker denne dækning. [Medarbejder 2] er helt sikker på, at I i den forbindelse slet ikke taler noget om, hvilken hund du har.

[Medarbejder 2] fortæller desuden, at du kontakter ham efter, at han er stoppet hos If i …, og at han henviser dig til, at du skal kontakte Ifs Kundecenter. Han husker, at du spørger ind til selvrisikoen på Hundeforsikringens sygdomsdækning, og at han oplyser, at dengang han var hos If var selvrisikoen på 25 %. [Medarbejder 2] er helt sikker på, at han aldrig har udtalt sig om, hvorvidt operationen er dækket af forsikringen, som du henviser til. Bortset fra det, er det underordnet, hvad [medarbejder 2] siger til dig, på et tidspunkt, hvor han har oplyst til dig, at han ikke længere er ansat i If, da han på ingen måde juridisk kan forpligte If på dette tidspunkt.

Jeg har også drøftet sagen med [medarbejder 1] fra Ifs Kundecenter. Hun husker ikke nøjagtig jeres samtale, men hun er helt sikker på, at hun har spurgt ind til og informeret om sygdomme, herunder albueledsdysplasi. Som du kan se af kopien af din købsaftale, som jeg har vedlagt, er spørgsmålet om sygdomme nemlig noget, der direkte spørges ind til og afkrydses i tilbuddet, og som eventuelt kan medføre, at forsikringen påføres en af de nævnte særlige klausuler for Hund-Xtra. [Medarbejder 1] er derfor helt sikker på, at du er blevet informeret om dette i forbindelse med, at du køber sygeforsikringen.

Når jeg læser købsaftalen igennem, kan jeg desuden se, at din hund er født d. 12. maj 2012, og at sygdomsdækningen træder i kraft d. 1. december 2012. Det vil sige, at din hund er mere end 4 måneder gammel, da du køber sygeforsikringen. Forsikringen dækker derfor slet ikke arvelige betinget sygdomme så som albueledsdysplasi.

Ifs Produktchef henviser i den forbindelse til, at det er alt for omfattende at redegøre for alle arvelige og medfødte sygdomme inden for alle hunderacer i deres forsikringsvilkår. Derfor har If valgt at benytte oplysningerne fra Dansk Kennelklub til at fastslå hvilke racer, der kan være belastet af medfødte og arvelige sygdomme, herunder albueledsdysplasi. Jeg beklager selvfølgelig, hvis du ikke er blevet informeret om dette, da du kontaktede If.

Jeg kan selvfølgelig godt forstå, at du er ærgerlig over, at forsikringen ikke dækker omkostningerne i forbindelse med operationen af din hund. Samlet set er der imidlertid ikke noget, der indikerer for mig, at If ikke har orienteret dig korrekt omkring Hundeforsikringens sygdomsdækning Når du mener, at Ifs sælger har lavet en fejl, er det dit ansvar at bevise/sandsynliggøre dette. Den bevisbyrde har du, som jeg ser det, ikke kunne løfte i denne sag. Jeg har derfor ingen mulighed for at ændre Ifs afgørelse, som i øvrigt er i overensstemmelse med forsikringens vilkår såvel som praksis fra Ankenævnet for Forsikring."

Det fremgår af klagerens forsikringspolice, at sygeforsikringen trådte i kraft den 1/12 2012, og at selvrisikoen er på 25% af dyrlægeregningen, dog minimum 500kr. Det

fremgår endvidere hvilke forsikringsvilkår der er gældende, og at disse er tilgængelige på internettet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

”5. Hund-Xtra
…
5.2. Sygeforsikring
5.2.1. Hvad dækker forsikringen?
Forsikringen dækker, når hunden rammes af sygdom eller tilskadekomst.

5.2.2 Dækning ved medfødt eller arvelig betinget sygdom
Ved medfødt eller arvelig betinget sygdom dækker forsikringen alene, hvis den er tegnet inden hunden er fyldt 4. måneder, og såfremt dyrlægeerklæring uden forbehold er udarbejdet inden for dette tidsrum. Du skal i tilfælde af en skade kunne fremvise denne erklæring, såfremt If måtte ønske det. Er der som følge af sygdommen udarbejdet et lægeligt behandlingsforløb, skal dette være overholdt. Det påhviler dig at dokumentere, at dette er overholdt.

For hunde, som tilhører bestemte racer med albueledsdysplasi, skal røntgenbilleder kunne fremvises på, at forældrene ikke lider af denne medfødte sygdom, ligesom hundens røntgenbilleder skal være godkendt af den af ’Dansk Kennelklub udpegede dyrlæge, som fastsætter graden af albueledsdysplasi’. Disse røntgenbilleder skal du kunne fremvise, såfremt If måtte ønske det i forbindelse med en skadesituation.

Manglende dokumentation i en skadesituation af disse forhold medfører bortfald af erstatningen.

5.2.3 Hvilke udgifter dækker forsikringen? Erstatning udbetales for udgifter til
- undersøgelse, behandling og pleje som udføres af en i Norden autoriseret dyrlæge. Udgifter til aflivning erstattes ikke.

- medicin og forbindingsmateriale, som anvendes i direkte tilknytning til selve behandlingsforløbet hos dyrlægen, -hospitalet eller -klinikken.

- udgifter til nødvendige røntgenfotograferinger, elektrokardiografi, ultralydscanning og laboratorieprøver.

Udgifter til anden medicin, lægemiddel eller specialfoder erstattes ikke, selvom dette er foreskrevet af dyrlægen.
…
5.2.5. Erstatningsregler/skadeopgørelse
…
For undersøgelse og behandling for medfødt eller arveligt betinget sygdom betales sammenlagt maksimalt 6.000kr.”

6. 85.456

Nævnet udtaler:
Hunden lider af albueledsdysplasi. Nævnet må i overensstemmelse med det af selskabet oplyste lægge til grund, at sygdommen er arveligt betinget.

For at opnå dækning ved medfødt eller arveligt betinget sygdom er det i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.2. en betingelse, at forsikringen er tegnet, inden hunden er fyldt 4 måneder, og at dyrlægeerklæring uden forbehold er udarbejdet inden for dette tidsrum.

Efter det oplyste om, at klagerens hund er født den 12/5 2012, og at sygdomsdækningen trådte i kraft den 1/12 2012, kan nævnet herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at selskabet ved tegningen af forsikringen har givet klageren tilsagn om, at forsikringen ville dække sygdomme som den anførte, eller i øvrigt har givet utilstrækkelig eller forkert information.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen