Ankenævnet for Forsikring

Den 25. juni 2014 blev i sag nr. 85.644:

xxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx xxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udgifterne til en operation af den forsikrede hund. Hunden fik den 24/7 2013 fjernet analkirtlerne pga. betændelse.

Selskabet henviser til, at forsikringen ikke dækker udgifter til behandling af sygdomme, skader eller skjulte lidelser, der er opstået før forsikringens ikrafttrædelsesdato eller opstår og er symptomgivende de første 30 dage efter forsikringens ikrafttrædelsesdato.

I forbindelse med tegningen af forsikringen modtog selskabet en helbredserklæring, som var underskrevet af forsikrede den 29/12 2011. Heri svarede klageren benægtende på, om hunden har været syg, har haft skader eller været under dyrlægebehandling. Til spørgsmålet, om hunden er sund og rask, svarede klageren ja. Forsikringen trådte i kraft den 3/1 2012.

Klageren har i klageskemaet underskrevet den 2/1 2014 anført:

> ”2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> - Dækning af regning vedr. operation, som lovet af [forsikringsmedarbejder], jf. telefonsamtale 29/7-13 og igen ca. 14 dage senere.
> - Dokumentation for div. beskyldninger fra Alm. Brand, mht. urigtige oplysninger ved forsikringens tegning, som er en af grundene for afvisning af erstatningskravet.

- Svar på spørgsmålene i klagen, indsendt til Alm. Brand, i forb. med indsendelse af klage til selskabet. - Svar på hvorfor der forekommer forskellige svar mht. afvisning af erstatningskrav (først forebyggende operation, så lidelse, så karenstid)
- Aktindsigt.

…

Sagen kort:
29/7 anmelder sagen, samtale med [forsikringsmedarbejder]. Fremsender alle dyrlægeregninger.

Kontakter ovennævnte igen, efter ca. 14 dage, da vi intet hører, han lover at ordne sagen, og sætte pengene ind på vores konto. Kontakter ham igen efter ca. 1 uge, da der stadig ikke er sket noget, bliver stillet om til [forsikringsmedarbejder 2]? [Tlf. nr.]. Hun lover at ringe tilbage.

5/8 Ringer [forsikringsemedarbejder 2] tilbage, og siger de ikke vil dække pga. karenstid, og henholder sig til nogle samtaler fra marts - april 2012. Hun bliver ubehagelig, siger bl.a. til [klagerens mor], at de ikke kan være barnepige for os, i forb. med nogle journaler, som de hævder ikke at have modtaget fra dyrlægen. Dyrlægen mener, bestemt, at de har sendt dem. Beskylder os/[klageren], for at have opgivet urigtige oplysninger i forb. Tegning af forsikring. Vi beder hende om at finde ud af hvornår forsikringen er tegnet, og hvornår de har modtaget [klagerens] accept af forsikringstilbuddet, og hun siger, nedladende, at det kan hun ikke finde, underforstået, at det havde hun sandelig heller ikke tid til. Under samtalen med [klagerens mor], siger hun bl.a. at hun kun har været ansat i 11/2 måned. [Klagerens mor] spørger også hvorfor der ikke er en klausul i fors. betingelserne på Hunds analkirtler. Vi slutter samtalen, og beder hende sende akterne, da hun hverken er til at hugge eller stikke i.

Hun sender en opsummering af div. telefonsamtaler, se vedl. Vi kontakter hende, igen, da vi ikke mener det er akter. Hun hævder at det er alt det der er, og siger at hun ikke har noget på papir, og ikke kan sende mere. [Klageren] beder hende om at lave, f.eks. et Screendump, og printe det ud, så vi kan se det. Det kan hun ikke, og, underforstået, siger, at det har hun heller ikke tænkt sig. Igen bliver vi/[klageren] beskyldt for at opgive urigtige oplysninger. I mellem tiden, har vores dyrlæge sendt journaler på Hund, hvor hun kan se, at han ikke er blevet behandlet inden fors. træder i kræft. Hun afslutter med at sige, at vi kunne jo have været hos andre dyrlæger. Jeg beder om at komme til at tale med hendes chef, men hun er ikke til stede. Aftaler chefen, [afdelingslederen], skal ringe dagen efter. Hun ringer ikke, og vi kontakter dem selv, og får besked om at hun, [afdelingslederen], er blevet kaldt hjem. Aftaler hun skal ringe, men hun ringer ikke.

28/8 har besøg af assurandør …, han bliver sat ind i sagen kort, og han kontakter kundeambassadør … . Hun lover at kikke på sagen. Da vi ikke hører fra hende, heller, ringer vi d. 4/9 ingen kontakt, sender en mail som der heller ikke bliver reageret på. Ringer igen 5/9 hun vil se på sagen igen, og vil få flere til at se på sagen.

5/9 ringer afd. leder …, beder hende ringe igen dagen efter, da jeg er på job, og ikke har papirerne.

6/9 ringer afd. leder igen, og afviser sagen, bl.a. på grund af karenstid, og at det altid har været et problem for Hund. Vi prøver at fortælle hende, at det ikke er en skjult lidelse. Vi beder hende om at få aktindsigt, igen, og hun siger at det har vi fået, og der ikke er andet er end det vi har fået tilsendt. Vi mener at der må være mere, bl.a. det der er blevet sendt/faxet, fra dyrlægen. Hun siger det kan de ikke sende bl.a. fordi de har lavet interne notater på det. Jeg beder også om en udskrift af div. telefonsamtaler, og hun siger at det kan jeg ikke få, da de ikke optager samtalerne. Jeg undrer mig så over, at [forsikrings-

medarbejder 2] kan sende os opsummeringen af nogle gamle samtaler. Hun siger også, at [forsikringsmedarbejder] ikke har beføjelser til at sige det han gjorde i begyndelsen af sagen. Hun lover at sende akterne, senest i uge 37, og vi har stadig intet modtaget.

18/11-13 Indsender (mail)skriftlig klage, med div. papirer.

18-11-13 Modtager svar(mail), at AB har modtaget klagen, og der forventes svar inden 7 arbejdsdage.

9-12-13 Modtager skriftligt svar med afvisning af klagen. Har dog ikke fået svar på div. spørgsmål, vedl. Klagen, indsendt d.18-11-13.

12-12-13 Ringer til AB, [forsikringsmedarbejder 3], der fastholder afgørelsen. Spørger om der kommer svar på vores spørgsmål, hvortil [forsikringsmedarbejder 3] svarer, hvilke spørgsmål, og virker meget uforstående. Samtalen ender med at [forsikringsmedarbejder 3] skal have en tilladelse til at sende div. sagsakter, hvilket undrer os, da FT har indsendt spørgsmålene, i samråd med os.

Forsikrings tilbud: 9/12-11
Accepteret tilbud: 29/12-11
Forsikringen ikraft: 3/1-12

Heroverfor har selskabet i brev til nævnet af 14/2 2014 anført:

”**Aftale om forsikring**
Den 9. december 2011 udarbejdes der tilbud til klager. Vi har desværre ikke kunne finde det konkrete tilbud i vores system. Hvis Ankenævnet mener at det har relevans for sagen, beder vi høfligst klager om at sende kopi af tilbuddet.

Acceptbilaget (Bilag 1) underskrives af klager den 29. december 2011. Den 3. januar 2012 modtager vi det retur, og forsikringen sættes i kraft samme dato.

Skadeanmeldelsen
Klager kontakter os for at anmelde skaden den 7. marts 2012. Her oplyser klager, at han har været til dyrlæge med hunden 6-8 gange. Det kan vi dog ikke se af journaludskrift (Bilag 2) eller epikrise (Bilag 3) fra dyrlægerne.

Den 16. april 2012 kontakter klager os telefonisk og klager meddeler, at problemet har stået på i 6 måneder. Dvs. før forsikringen blev tegnet. Vi giver klager besked om, at vi ikke dækker sygdom som er til stede eller symptomgivende før eller indenfor karenstiden.

Vi mener det må være en forkert oplysning, at klager svarer 'ja' til spørgsmålet om, at hunden er sund og rask på acceptbilaget (Bilag 1).

Sygdomsforløbet
Den 10. januar 2012 er hunden til dyrlæge første gang med afføringsproblemer (Bilag 2+4). Den 30. januar 2012 er hunden igen til dyrlæge, hvor den har betændelse i analkirtlerne. Her bliver hunden sat i medicinsk behandling (Bilag 2+4).

I de fleste tilfælde har afføringsproblemer og betændelse i analkirtlerne sammenhæng. Analkitlerne skal tømme sig, hver gang hunden går på toilettet. Hvis afføringen ikke er fast, tømmes kirtlerne ikke. Når de ikke bliver tømt ophober sekretet sig, og der opstår typisk betændelse i analkirtlerne.

Den 29. marts 2012 er hunden igen til dyrlæge med afføringsproblemer. Her konstaterer dyrlægen at analkirtlerne ikke er specielt fyldte. Men hunden giver udtryk for ubehag ved undersøgelse af den bagerste del af tarmen (Bilag 2+4).

Den 16. april 2012 taler klager med dyrlægen telefonisk. Efter den medicinske behandling, er problemet vendt tilbage (Bilag 2).

Den 22. april 2013 har hunden fået en byld i analkirtlerne (Bilag 2+4).
Af epikrise (Bilag 3) fra … og … Dyrehospital, står der at hunden har været i behandling for analkirtelbetændelse igen den 13. juli 2013. Ydermere skriver dyrlægen, at hunden blev kontrolleret den 2. juli 2013. Her går vi ud fra, at der menes den 2. august 2013.

Den 29. juli 2013 vælger dyrlægen at fjerne analkirtlerne (Bilag 3+4).
I epikrisen står der, at anbefalingen om at fjerne analkirtlerne blev givet, da der var sandsynlighed for tilbagefald.

Afvisningen
De to første dyrlægebesøg ligger indenfor karenstiden. De øvrige dyrlægebesøg vedrører samme lidelse, hvorfor vi afviser at dække alle dyrlægeregninger, jf. forsikringsbetingelserne (Bilag 5), pkt. 21.1:
'Udgifter til behandling af sygdomme eller skader, der er opstået før forsikringens ikrafttrædelsesdato eller opstår og er symptomgivende de første 30 dage efter forsikringens ikrafttrædelsesdato, dækkes ikke. Dette gælder også skjulte lidelser. Sygdomme forårsaget af ulykkestilfælde, som defineret i punkt 22 dækkes fra forsikringens ikrafttræden.'

Den 6. august 2013 afviser vi telefonisk overfor klager og dennes mor. Klagers mor giver udtryk for, at det er forkert, der ikke er en klausul på policen, hvor vi undtager analkirtelproblemer. Hertil skal det understreges at vi aldrig tager forbehold for noget vi ikke er bekendt med. Og det er vi netop ikke med dette problem, fordi klager ikke har oplyst det på acceptbilaget. I så fald ville vi dække med forbehold for analkirtelproblemer, netop for ikke at skabe misforståelser om dækning.

Derudover beder klagers mor om aktindsigt.

På baggrund af telefonsamtalen af 6. august 2013 sender vi brev til klager (Bilag 6), hvor alt fra vores system bliver kopieret direkte ind.

Den 21. august 2013 modtager vi journaludskriftet (Bilag 2). Det indeholder ikke nye oplysninger, som ændrer vores afgørelse.

Klageforløb
Den 6. september 2013 ringer afdelingsleder, …, på opfordring fra klager. Her fastholder hun afvisningen. Klager giver igen udtryk for, at der ønskes aktindsigt. Vi må endeligt fastslå, at vi kun har dyrlægeregninger, journaludskrift og epikrise på sagen, udover det vi sender på baggrund af samtalen den 6. august 2013.

5. 85.644

Den 17. november 2013 modtager vi en skriftlig klage fra klager. Den besvares den 9. december 2013 (Bilag 7)

Den 12. december 2013 ringer undertegnede til klagers mor og fastholder afgørelsen. Ved opringningen beder klagers mor os fremsende alle sagsakter, hvortil jeg svarer, at de har modtaget kopi af alle akter i sagen. Til slut beder jeg om en bekræftelse fra klager, …, på, at jeg må sende alle sagsakter til hans forældre. Den bekræftelse er dog aldrig modtaget.

Da der er tale om en lidelse, der er opstået inden for karenstiden - at alle dyrlægeregninger kan tilbagedateres til den lidelse - fastholder vi afvisningen af den anmeldte skade."

Klagerens forældre har i brev til nævnet af 2/3 2013 oplyst:

"Kommentar vedr. klagesag over Alm.Brand
Selskabet henviser til Bilag nr.2, journaludskrift fra … Dyreklinik.
Dette bilag, er vi ikke bekendt med, da vi ALDRIG har modtaget aktindsigt, trods gentagende henvendelser ang. dette, både mundtligt og skriftlige. Mundtligt 5-8, 6-9, 12-12 og skriftligt 17-11.

Skadesanmeldelsen.
Igen bliver vi beskyldt for at opgive urigtige oplysninger, ved tegning af forsikring.
AB henviser til en telefonsamtale 7/3 og 16/4 hvor det bliver nævnt at Hund har været til dyrlæge 6-8 gange og Hund har haft problemet 6 mdr. Disse samtaler erindrer vi dog ikke, og vi ikke har modtaget noget skriftligt, og kan heller ikke få adgang til dokumentation for disse samtaler. Under en senere samtale med [afdelingsleder], kommer vi frem til en fælles forståelse, at udtalelsen 6-8 gange og ca. 6 mdr. er en talemåde, og har derfor ingen betydning for sagen.

AB oplyser selv, (bilag 2 og 3 fra AB) at der ikke er nogen journaludskrifter fra dyrlægen, at Hund har været i behandling 6-8 gange. Der er derfor ikke er belæg for at beskylde os for at opgive urigtige oplysninger.

Klageforløb.
Vedr. Bilag 6. AB hævder de sender alt materiale vedr. sagen, men samtalerne med [forsikringsmedarbejder] 29-7 og igen ca. 14 dage senere, hvor han lover dækningstilsagn, er ikke nævnt nogle steder.

Telefonsamtale 15-8, mellem en ven af os og AB, kommer der igen en anden forklaring på afvisningen. Denne gang er det pga. at AB mener det er en forebyggende operation.

D. 12-12 modtager vi afvisning af vores klage, og denne gang er forklaringen, at 'alle behandlinger relaterer sig til en lidelse, der ligger før eller indenfor karensperioden på 30 dage'.
AB har heller aldrig henvendt sig til dyrlæge …, … Dyrehospital, for uddybende forklaring.

Opsummering.
Vi føler os dybt krænket af AB mht. div. beskyldninger om urigtige oplysninger og manglende dokumentation derfor.

Vi føler også at AB forsøger at sagen trækkes i langdrag, og AB derfor fremkommer med forskellige forklaringer på afvisningen.

> Vi mangler også svar på div. spørgsmål, både mundtligt og skriftligt, og manglende dokumentation for div. beskyldninger mht. urigtige oplysninger.
>
> Vi undrer os også at samtalerne med [forsikringsmedarbejder] ikke er nævnt nogen steder, og AB kun har nedskrevet notater der ligger til AB's fordel.
>
> Det undrer os også at alt materiale/bilag, mm. er fremskaffet af os eller på foranledning af os, og indsendt til AB."

Hertil har selskabet i brev til nævnet modtaget den 28/3 2014 oplyst, at det over for klageren og hans forældre har fremlagt al den dokumentation, som de har bedt om. Om de interne procedurer har selskabet oplyst:

> ”Hvad angår telefoniske samtaler, så skrives der ikke notater i alle tilfælde, ligesom samtalerne heller ikke optages.
>
> Vi ved dog, at der har været samtaler med bl.a. [forsikringsmedarbejder] i forbindelse med anlæggelsen af en skadesag, fordi [forsikringsmedarbejderen] selv bekræfter det. Da vi ikke kan dokumentere, hvad der er sagt i samtalen, kan vi kun henholde os til vores almindelige procedure. Desuden har vi heller ikke nogle notater i systemet, der beskriver, hvad der er blevet talt om.
>
> Den almindelige procedure er, at der aldrig gives dækningstilsagn telefonisk. Det fravælger vi bevidst at gøre, fordi vi skal se de veterinærfaglige dokumenter, som f.eks. dyrlægeregningerne, inden vi tager stilling til, om en skade er dækket eller ej.
>
> Vi har af flere omgange talt med klager og dennes repræsentanter. Vi undrer os derfor over, de synes, at de mangler svar på diverse spørgsmål, da der ikke er blevet hemmeligholdt nogle dokumenter eller notater for kunden. Derudover har der også været løbende telefonisk dialog, hvorfor vi stiller os uforstående over for denne påstand.
>
> Journaludskrift fra … Dyreklinik er blevet indhentet i forbindelse med den telefoniske samtale af 12. december 2013 - og med mundtlig godkendelse fra klagers mor. Journaludskriftet indhentes, fordi vi vil sikre os, at skaden ikke er afvist på et forkert grundlag. Dog understøtter journaludskriftet blot, at skaden er behandlet korrekt.”

Af dyrlægekvittering af 31/1 2012 og af 13/7 2013 fremgår det, at hunden modtog medicin mod analbetændelse. Af overslag fra dyrlægen af 22/4 2013 fremgår det, at hunden havde analbetændelse med byld og modtog behandling herfor.

Af dyrlægekvittering af 29/3 2012 er det oplyst, at hunden ved en klinisk undersøgelse blev diagnosticeret med obstipatio, og at hunden modtog medicin herfor.

Den 29/7 2013 fik hunden bortopereret analkirtlerne på grund af analbetændelse og fare for tilbagefald.

7. 85.644

Af hundens dyrlægejournal fremgår bl.a.:

”19/09/11 … Vaccination - ingen tegn på sygdom
03/11/11 Revacination
30/01/12 Problemer med afføring igen - analbetændelse …
29/03/12 Er stort set gået fra foderet, har været urolig og hvileløs, men der har været en tæve i løbetid på besøg, hvilket godt kan forklare den ændrede adfærd, da han er ved at være kønsmoden. … Der er fortsat problemer med at defækere, - fæces kommer i tynde pølser og han afbryder ofte, der er hyppigt lidt blod på aff. Ved undersøgelse af den bageste del af tarmen, giver hunden udtryk for ubehag og strammer ringmusklen voldsomt. Analkirtlerne har normalt indhold og er ikke specielt fyldte.- Temp.: 38,2, slimhinder pænt lyserøde, lymfkn normale, auskult af lunger/hjerte normal … PLAN: Hunden behandles i 2 uger med smertestillende medicin for at afklare om den abnorme defækation skyldes smerter ved at komme af med det. - Hvis problemet derefter fortsat er der henvises til endoskopi og nærmere undersøgelse af den bageste del af tarmen.

16/04/12 … Det gik fint uden problemer mens hunden fik medicin, men problemet er vendt tilbage efter seponering af medicin. Det anbefales at få hunden kikkertundersøgt i tarmen på dyrehospital…

22/04/13 Analbces - indspr.: Streptocillin, - recept: Cefacure 200 mg”

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

”**21. Karenstid**
21.1
Udgifter til behandling af sygdomme eller skader, der er opstået før forsikringens ikrafttrædelsesdato eller opstår og er symptomgivende de første 30 dage efter forsikringens ikrafttrædelsesdato, dækkes ikke.
Dette gælder også skjulte lidelser.
Sygdomme forårsaget af ulykkestilfælde, som defineret i punkt 22 dækkes fra forsikringens ikrafttræden.
…
22. Forsikringen dækker
Sygeforsikringen dækker dyrlægeudgifter ved nødvendig undersøgelse og behandling af en syg eller tilskadekommen hund.
Ulykkesforsikringen dækker ved ulykkestilfælde, hvorved forstås en tilfældig, pludselig udefrakommende indvirkning med påviselig beskadigelse af legemet til følge. Ved beskadigelse af hundens ben kræves alene, at skadeårsagen skal være pludselig og med en påviselig beskadigelse til følge.
Forsikringen dækker:
22.1
selve undersøgelsen og behandlingen,
22.2
operation inkl. narkose og materialer,
22.3
receptpligtig medicin som anvendes af dyrlægen under konsultation og behandling på klinik eller dyrehospital.
22.4
forbindingsmateriale, der anvendes i direkte tilslutning til behandling på klinik eller dyrehospital,
22.5

nødvendigt ophold på klinik eller dyrehospital,
…
23. Forsikringen dækker ikke
23.1
udgifter til behandling og efterbehandling af skader efter ulykkestilfælde, der er sket før forsikringens ikrafttrædelsesdato,"

Nævnet udtaler:
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker udgifter til behandling af sygdomme, der er opstået før forsikringens ikrafttræden eller opstår og er symptomgivende de første 30 dage efter forsikringens ikrafttrædelsesdato. Forsikringen trådte i kraft den 3/1 2012.

Efter sin gennemgang i sagen, herunder dyrlægekvitteringerne, lægger nævnet til grund, at den forsikrede hund den 30/1 2012 modtog behandling og medicin for analbetændelse. Herefter finder nævnet, at de afholdte dyrlægeudgifter til hundens operation udspringer af en lidelse, der er opstået og er symptomgivende i karenstiden.

Henset til ordlyden af de gældende forsikringsbetingelser finder nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet finder det i øvrigt ikke godtgjort, at selskabet har givet ham et dækningstilsagn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund