Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85816:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

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 en hundesygeforsikring i Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de omkostninger, der har været forbundet med behandlingen af hendes hund ved en dyrlæge.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke afgav korrekte helbredsoplysninger vedrørende hunden på tidspunktet for tegningen af forsikringen den 20/7 2013, og at selskabet ville have taget forbehold for dækning, hvis den korrekte sygdomshistorik var blevet oplyst.

I forbindelse med skadeanmeldelse vedrørende sygdom hos sin hund besvarede klageren selskabets spørgsmål i brev underskrevet d. 6/1 2014, og det fremgår bl.a.:

"

Hvad mener du med opfølgende problem, der ikke har været til behandling hos os før (øjne og ører)?

Hun har tidligere haft øjenbetændelse/øre betændelse

Hvornår har . tidligere været behandlet for øjenproblemer og øreproblemer forud for den 16/8 2013?

Ja hun har vaert behandlet 13 maj.

Der har været sår i/ved ørerne i april og maj 2013, beskriv gerne dette forløb?

En alm. ørebetændelse.
Opdaget ved hun lugtede ud af ørerne

"

I brev af 27/1 2014 til selskabet anførte gjorde klageren bl.a. gældende:

"Jeg har modtaget jeres afslag af min skadeanmeldelse d. 12. januar 2014

I skriver i ikke udbetaler erstatning for den skadeanmeldelse jeg har sendt til jer d. 3. december 2013, da … (i daglig tale kaldt …) har haft læbefoldeksem, poteeksem, øre sygdom og øjensygdom.

Når man ringer uden for dyrlægernes telefontid, få man fat i vet. sygeplejerskerne. Her skal man kort beskrive hvad problemet er og de skriver så en 'mulig årsag' til dyrlægen på tiden man bestiller. Ofte er det sådan, at vet.sygeplejerskerne kvalificerer, hvad sygdom/skaden handler om og man kan derfor ikke på baggrund af 'årsagen' på dyrlægeregningen altid regne med, det er det hunden fejler.

Jeg talte med skadebehandler … d. 13. januar 2014 efter jeg havde fået afslaget fra jer.

Der ønskede jeg en uddybning af det afslag jeg har fået herunder forbeholdet 'hud- & 'øresygdomme herunder allergi med komplikationer'.

Jeg spurgte hende hvad øre sygdomme har med allergi sygdomme af gøre. Hun kunne desværre ikke give mig en helt konkret forklaring, men fortalte, at det 'er fordi der er hud inde i øret'?

I forhold til læbefoldeksem, kan jeg oplyse, at det har været en irritation/rødme i begge læbefolder og at der derfor ikke er tale om læbefoldeksem som det også fremgår af dyrlæge journalen.

Ligeledes vil jeg henvise til d. 7. oktober 2013 i den vedhæftede journal, at min hund ikke har haft poteeksem. Hun har derimod haft en lokal irritation, som er kommet efter et rivesår. Da hun senere begynder at slikke sig i poten indikerer ikke, at det er poteeksem og jeg mener derfor ikke i kan konkludere at på baggrund af en påskreven 'årsag' på dyrlægeregningen, at det er det.

Med hensyn til …'s ørebetændelse fra før jeg blev forsikret hos jer, dvs. d. 20. juli 2013, der kan jeg fortælle, at jeg ikke er blevet spurgt ind til om hun har været syg og ej heller fået no-

get skriftligt at udfylde. Hvorledes kan i dokumentere, at jeg er blevet spurgt om dette og at hun har haft ørebetændelse?

I henhold til jeres forbehold af 'øjensygdomme medkomplikationer' kan jeg oplyse, at min hunds traume i øjet d. 14. november 2013 var et traume hun fik under en gåtur. Jeg henviser til vedhæftede udtalelse fra den behandlende dyrlæge, ...

Jeg mener ikke man kan skære alle øjensygdomme over en kam og sige, at fordi … har haft øjenbetændelse som hvalp, så dækkes et traume som er forårsaget under en gåtur ikke."

I brev af 31/1 2014 til klageren oplyste selskabet bl.a.:

"**Øresygdom**
I anamnesebrevet underskrevet af dig selv d. 6. januar 2014, oplyser du at … i april og maj 2013 havde ørebetændelse og lugtede ud af ørerne. … blev undersøgt hos … Dyrehospital d. 5. april 2013, hvor der står at der er tale om en second opinion. Dvs. at … må have været forbi en anden dyrlæge inden du tog kontakt til … Dyrehospital. Behandlingen var Canaural øredråber i 10 dage. Det oplyses ikke, om … blev erklæret rask herefter. Der var tale om øregangsbetændelse med sår i øret.

Havde Agria fået disse oplysninger ved nytegning af sygeforsikringen d. 20. juli 2013, ville vi have taget et forbehold for 'hud- og øresygdomme med komplikationer' i minimum 6-12 måneder. Dette er standard procedure hos Agria Dyreforsikring. Som vi nævner i brevet fra d. 10. januar 2014, kan dette forbehold ikke længere revurderes, pga. af det efterfølgende forløb.

…

Øjensygdom
Her nævner du selv at … havde øjenbetændelse d. 13. maj 2013 og blev behandlet med Decadron med neomycin øjendråber 2 x dagligt i 8 dage. Havde vi fået det at vide da du tegnede forsikringen, ville vi have taget et forbehold for øjensygdomme i 12 måneder. Jf. brevet fra d. 10. januar 2014.

…

Hudsygdom
Vedr. læber/læbefold hvor du har søgt dyrlæge d. 16. august 2013, der dækker vi ikke, pga. forbeholdet for 'hud- og øresygdomme med komplikationer', som vi ville have givet … ved nytegningstidspunktet, hvis vi havde fået oplyst at … havde haft øresygdom inden forsikringen blev tegnet. Kløe ved læber er et sædvanligt symptom på atopi/allergi hos hunde. Vi kan se fra journaloplysningerne/epikrisen, at … blev behandlet med Fuciderm creme i længere tid, som er et præparat indeholdende binyrebarksteroid, der bruges mod eksem, allergisk hudbetændelse, hudirritation og lignende. Du skriver selv i anamnesebrevet underskrevet af dig d. 23. december 2013, at … 'kløede sig på læben', hvilket er et symptom på allergi eller irritativ hudbetændelse.

… har også haft problemer med poterne hvor du søger dyrlæge d. 7. oktober 2013. I anamnesebrevet fra d. 23. december 2013, oplyser du, at … 'begyndte at slikke sig i poten'. Dette er et sædvanligt symptom på kløe pga. hudirritation, hudallergi eller atopi. Vi må igen henvise til uddrag fra Netdyredokteren, hvor der også står at kløe i poter er et typisk symptom på allergi/atopi hos hunde. Det er helt normalt at hunde reagerer på kløe i poten med at slikke

sig intensivt. Der står også i journalen, at poten var rød og irriteret. Der var på samme tid et revet sår mellem tæerne. Det kan være fremkommet pga. slikkeriet eller det kan også være et tilfældigt fund, der har været med til at stimulere det overdrevne slikkeri, som jo fortsatte på .... Under alle omstændigheder var der en udtalt kløe i poten - måske pga. atopi eller andet, der var den primære årsag til at hunden blev ved med at slikke sig i poten. Som sagt var selve huden jo også rød og irriteret.

Mavetarmsygdom
Derudover har … haft en mavetarmsygdom (diarre) d. 7. juni 2013, som vi ikke er blevet oplyst, som også er før forsikringen bliver tegnet. Dette ville vi have taget et 6 måneders forbehold for på nytegningstidspunket. Men da vi ud fra journalen kan se, at der ikke har været yderligere problemer med mavetarmsygdom, har vi valgt ikke at give … et forbehold fra nytegningstidspunktet.

Analkirtelsygdom
Den eneste sygdom vi har fået oplyst ved nytegningstidspunktet er sygdom i analkirtlerne, som … har haft flere gange og endda med pus i d. 27. maj 2013. Her har vi taget et forbehold på 12 måneder, som kan revurderes."

I klageskema af 18/2 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Sagen handler om min hund - idag 15 måneder gammel - som har været syg efter tegning af forsikring hos Agria Dyreforsikring.
Hun har haft læbefoldeksem, haft sår i poten og fik en skade på øjet ved en gåtur. Alt sammen noget Agria Dyreforsikring ikke vil dække, da hun har fejlet noget tidligere som gør de mener de kan give forbehold for de nævnte lidelser/skader.
Vi er uenige om hvorvidt de kan give de forbehold, da de har konkluderet lidelser på min hund som ikke er korrekte og ej heller kan påvises/er påvist af dyrlæge.
Derudover har min hund været uheldig at få en skade på øjet, som jeg mener de godt kan dække, da der ikke er tale om en sygdom men skade. Udtalelse fra dyrlæge er vedhæftet som bilag.
De henviser til sygdomme på Netdyredoktoren som ikke er aktuelle og ej heller bevist.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne klage over, at de konkluderer lidelser på min hund, som ikke er rigtige og ej heller er påvist af dyrlæge. De har egen- samt fejlfortolket oplysninger ud fra hvad jeg har skrevet i klagebrevet samt epikrise fra dyrlæge.
Desuden vil jeg gerne have Agria Dyreforsikring til at kende forskel imellem en skade og sygdom, og at de evt. giver forbehold ud fra dette.
Det at have haft en sygdom i f.eks. øjet (som er behandlet og hunden er rask) og at få en skade er to forskellige ting og de har heller nogen sammenhæng og derved dække for den skade min hund har pådraget sig på øjet og i poten. (Hunden er rask igen.)
Derudover vil jeg gerne have refunderet de udgifter jeg har haft på medicin idet jeg har tegnet forsikring på medicin."

Ved brev af 5/3 2014 til nævnet anførte selskabet bl.a.:

"Vi fastholder vores afslag af dækning, jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring. Udover det der nævnes nedenfor, henviser vi til tidligere breve fra os til … af 10. januar 2014 (bilag …) og d. 31. januar 2014 (bilag …).

Da …[klageren] tegnede sygeforsikring til … d. 20. juli 2013, blev hun spurgt om … tidligere havde været syg eller skadet, til dette blev der svaret nej. Der blev også spurgt om … tidligere havde været til dyrlægen pga. sygdom eller skade, til dette blev der også svaret nej. Vi spørger også om … nu er frisk og uden skade og her svarer forsikringstager nej og oplyser os om at … er i behandling for problemer med analkirtlerne (Bilag …). Forbeholdet … får ved nytegning er (bilag …):

'Sygdomme i analkirtlerne med komplikationer'. Kan revurderes efter 12 måneders behandlings- & symptomfrihed med ny dyrlægeattest. Dog tidligst .d. 20/7-2014.

I forbindelse med skadesbehandling, får vi oplyst fra … Dyrehospital, at … har haft hud/øresygdom, øjensygdom, mavetarmsygdom og analkirtelsygdom inden forsikringen blev tegnet. Dette bekræftes af, …[klageren] per brev underskrevet d. 6. januar 2014, da vi udbeder om yderligere oplysninger i skadesbehandlingen (bilag 5).

I forbindelse med klage dateret d. 27. januar 2014 (bilag …), medsender forsikringstager journaloplysninger fra … Dyrehospital (bilag …), hvor det igen bekræftes at, der er historik om øresygdom og øjensygdom, mavetarmsygdom, analkirtelsygdom fra før forsikringen blev tegnet.

Ved nytegning af sygeforsikring til dyr, indhenter Agria Dyreforsikring standard helbredserklæring fra forsikringstager. Vi vurderer sygdomme/lidelser som dyret har haft før forsikringen tegnes, med henblik på evt. information til forsikringstager om sygdomme/lidelser som forsikringen ikke dækker.

… ville have fået standardforbehold for de sygdomme hun havde fejlet inden forsikringen blev tegnet (bilag …), hvis vi havde fået fyldestgørende sygdomshistorik. Forbeholdene vi ville have taget ved nytegning er som følgende:

'Øjensygdomme med komplikationer'. Kan revurderes efter 12 måneders behandlings- & symptomfrihed med ny dyrlægeattest. Dog tidligst d. 1/1 2015.

'Hud- & øresygdomme herunder allergi med komplikationer'. Kan ikke revurderes.

Udgifterne til hud- og øresygdomme herunder allergi, øjensygdom og sygdom i analkirtlerne er således ikke dækket af sygeforsikringen jævnfør Agria Dyreforsikrings vilkår, (bilag …). I de Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2013, fremgår det af punkt 2.2 *at:*

'Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader som anses som værende medfødte, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden startede eller før udvidelse af forsikringsdækningen.' Og

'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 forbehold (begrænsninger).'

Samt punkt. 2.5, at:

'Vi har ret til at afvise erstatning for sygdomme og skader, som viste symptomer før forsikringen trådte i kraft uanset om vi har kendskab til sygdommen eller skaden, når forsikringen bli-

ver tegnet. Selvom der ikke er lavet forbehold for tidligere sygdomme og skader gælder Agrias ansvar jf. punkt 2.2 fjerde afsnit.'

Ligeledes fremgår det af punkt 5.4.A, at:

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

…[klageren] har ikke afgivet fyldestgørende sygdomshistorik ved nytegning, og vi har derved ikke haft mulighed om at oplyse hende om de medfølgende begrænsninger i …s forsikring.

Vi har modtaget en udtalelse fra Dyrlæge … fra … Dyrehospital (bilag …) vedr. …s hornhindesår. Hornhindesår af ukendt oprindelse, hvor der ikke er fundet et fremmedlegeme, er også en øjensygdom og er derfor omfattet af det forbehold … nu har fået på sin forsikring. … er d. 13. maj 2013 til behandling for øjenbetændelse. Havde vi fået disse oplysninger ved nytegning af sygeforsikringen, så havde …, som tidligere nævnt, fået et forbehold for "øjensygdomme med komplikationer", revurdering 12 måneder.

Forsikringstager skriver i sin klage til Ankenævnet for forsikring, at hun ønsker refundering af medicinudgifter, men da der ikke er tale om erstatningsberettigede skader, så er der ikke dækning til medicin."

Af dyrlægejournalen fremgår det bl.a.:

"**05-04-13 2. opinion sar i øret**
Ordination/Terapi
Behandling/Ydelse
Konsultation.
Produkt
Canaural øredr. 25 ml. 10 dråbe 2 gange hver dag i 10 dage Udleveret Miljøgebyr konsultation 1 stk.
Instrukser
Modtager: Ikke angivet
Rivesår i øret: ser umiddelbart fint ud - anbefalet sek. heling

13-05-13 øjenbetændelse, tjek analkirtler
Klinisk undersøgelse
Conjunctivitis, hvalp."

Af udskrift fra selskabets policesystem fremgår det bl.a.:

"**Hälsdeklaration- och intygsuppgifter**

Sjuk eller skadat Nej **Nu frisk o utan skada** Nej
Vet har anlitats pga. skada Nej
Höfteledsröntgad Nej **Armbågsledsröntgad** Nej

Anmärkning HD Er i behandling for problemer med analkirtlerne"

Nævnet er blevet forelagt en kopi af selskabets standardreservationer gældende ved tegning af forsikring.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

”**2.2. Agrias Ansvar**

…

Forsikringen dækker ikke sygdomme eller skader som anses som værende medfødte, der eksisterede eller var påbegyndt før forsikringsperioden startede eller før udvidelse af forsikringsdækningen.

…

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 forbehold (begrænsninger)

…

2.5. Forbehold

Vi har ret til at afvise erstatning for sygdomme og skader, som viste symptomer før forsikringen trådte i kraft uanset om vi har kendskab til sygdommen eller skaden, når forsikringen bliver tegnet. Selvom der ikke er lavet forbehold for tidligere sygdomme og skader gælder Agrias ansvar, jf. punkt 2.2. fjerde afsnit.

…

5.4. Reducering af erstatning

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 i 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.”

Nævnet udtaler

Indledningsvis finder nævnet at måtte lægge til grund, at forsikringsaftalen mellem klageren og selskabet blev indgået telefonisk den 20/7 2013. Herefter 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.

Det fremgår af sagen, at klagerens hund, der var født den 16/11 2012, var blevet behandlet for bl.a. sår i øret, øjenbetændelse, hoste, diarré og analkirtelproblemer i perioden fra den 5/4 2013 til den 28/6 2013.

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. Medarbejderen har videre noteret, at hunden ikke er frisk og uden skade, idet det er anført, at hunden var i behandling for problemer med analkirtlerne. Nævnet lægger til grund, at skemaet ikke er forelagt klageren i forbindelse med tegningen.

Klageren har i sit brev af 27/1 2014 til selskabet anført, at hun ikke blev spurgt ind til, om hunden havde været syg.

Nævnet finder, at noteringen fra selskabets medarbejder på tilstrækkelig vis godtgør, at klageren er blevet spurgt til aktuelle sygdomme hos hunden, hvorpå hun har oplyst, at hunden på tidspunktet for tegningen af forsikringen var under behandling for problemer med analkirtlerne. Nævnet finder dog, at noteringen fra selskabets medarbejder ikke godtgør, om og i hvilket omfang klageren eventuelt også blev spurgt til tidligere sygdomme og behandlinger af hunden.

På denne baggrund og under hensyntagen til, at klageren afviser at være blevet spurgt til tidligere sygdomme hos hunden, finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren afgav urigtige oplysninger, jf. forsikringsaftalelovens § 6, i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at indsætte de omtvistede klausuler med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen på dette grundlag.

9. 85816

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at indsætte de omtvistede klausuler i forsikringen med tilbagevirkende kraft og skal genoptage sagsbehandlingen på dette grundlag.

Marianne Højgaard Pedersen
formand