Ankenævnet for Forsikring

Den 25. juni 2014 blev i sag nr. 85841:

xxxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxx xxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren mener at have hundeforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække udgiften til dyrlægebehandling af grøn stær.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har oprettet den aktuelle forsikringsordning.

I brev af 4/2 2014 meddelte selskabet følgende til klager:

> ”Vi har den 3. februar 2014 fået din dyrlægeregninger, for behandlinger af din hund … første gang d. 28. januar 2014.
>
> Vi kan ikke umiddelbart dække dine udgifter til dyrlægen, da vi har modtaget en opsigelse fra Alka forsikring, der har opsagt og overtaget din hundeforsikring fra den 1. december 2013
>
> Du skal derfor rette henvendelse til Alka forsikring for en eventuel erstatning”

Ved mail af 10/2 2014 gjorde klageren bl.a. følgende gældende over for selskabet:

> ”hundeforsikring, min mand sagde vores forsikring op ved en fejl og jeg ringede straks til alm brand og spurgte om jeg kunne komme tilbage. Talte med en sød ung mand som hed … og han sagde at jeg var heldig for der var lige kommet en ny 60 % forsikring så den bestilte jeg. Der kom en mail som jeg skulle trykke på linket og dette gjorde jeg.
> …
> min hun … bliver så syg, og får opereret en grøn stær og så får jeg af vide da jeg sender regningen ind at jeg ikke har en for sikring!
> …
> jeg fik også af vide at jeg ikke kunne have en hundeforsikring alene, det var der ikke noget om de år jeg har betalt til jeres forsikring!”

Ved brev af 19/2 2014 til klageren fastholdt selskabet sin afgørelse med følgende begrundelse:

”Som aftalt pr. telefon, får du her forklaringen på afvisning af din skade på ….

D. 21. oktober opsiges Kundeforsikringen med udløb pr. 1. december 2013
af Alka forsikring.

D. 23. oktober taler du med …, som laver et forslag på en ny hundeforsikring til dig, da duønsker at forblivekunde hos os.

Da opsigelsen fraAlka er endelig, skal der foreligge et nyt tilbud og en ny accept fra dig, forat vi kan tegne forsikringen på ny.

… sender tilbuddet frem til dig pr. mail og har efterfølgende en mail udveksling med dig, hvor hanskriver, hvordan du skal bruge linket i mailen til at acceptere tegning af forsikringen.

Du accepterer dog aldrig forsikringen, og der bliver derfor heller aldrig udstedt en police
Til dig. Den opsagte police overgår til Alka 1. december 2013 og da skaden på … sker efter denne dato, afvises skaden, da du ringer til os for at melde det.
Da vi i dette forløb ikke har lavet fejl, eller undladt at gøre noget som aftalt, er det vores vurdering at afvisning af skaden er korrekt og vi fastholder derfor denne afgørelse.”

Klageren har i klageskemaet af 23/2 2014 bl.a. anført:

”Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Dækning af skaden som på nu værende beløber sig over 11.000 kr.
…”

Selskabet har over for nævnet i brev af 26/3 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. gjort følgende gældende:

”Den 21. oktober 2013 opsiges hundeforsikringen af Alka med overtagelse den 1. december 2013.
Klager taler den 23. oktober 2013 med vores rådgiver i kundeservice, …. Han udarbejder et tilbud på en ny hundeforsikring, fordi klager muligvis ønsker at forblive kunde

Tilbuddet (Bilag …) bliver sendt til klager på mail.

Efterfølgende har vores rådgiver kontakt med klager pr. mail, for at uddybe hvordan tilbuddet skal accepteres. Vi har desværre ikke kunne finde denne korrespondance i vores system.

Tilbuddet bliver aldrig accepteret, hvorfor forsikringen ikke er i kraft. Derfor afvises der den 4. februar 2013 dækning for dyrlægeregninger (Bilag …).

Da forsikringen ikke er i kraft på skadetidspunktet, fastholder vi afvisningen af den anmeldte skade.”

3. 85841

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klagerens hundeansvarsforsikring blev opsagt med virkning fra den 1/12 2013.

Det påhviler herefter klageren at bevise, at hun efterfølgende har tegnet ny hundeansvarsforsikring hos selskabet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har indgået en ny aftale med selskabet.

Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for de behandlingsudgifter, som klageren har afholdt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund