Ankenævnet for Forsikring

Den 21. januar 2015 blev i sag nr. 86103:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en hesteforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning på kr. 50.000 for tab af den forsikredes hests anvendelighed som ridehest.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der på tidspunktet for tegningen af forsikringen var røntgenforandringer, og at der er taget forbehold herfor i policen.

Af klagerens begæring om hesteforsikring af 5/5 2013 fremgår det bl.a.:

Hestens nuværende anvendelse (Der skal afkrydses i én eller flere anvendelser)

Lav anvendelse:	Mellem anvendelse:
○ Avl	☒ Ridning
○ Ikke taget i ridning	○ Kørsel

"

...

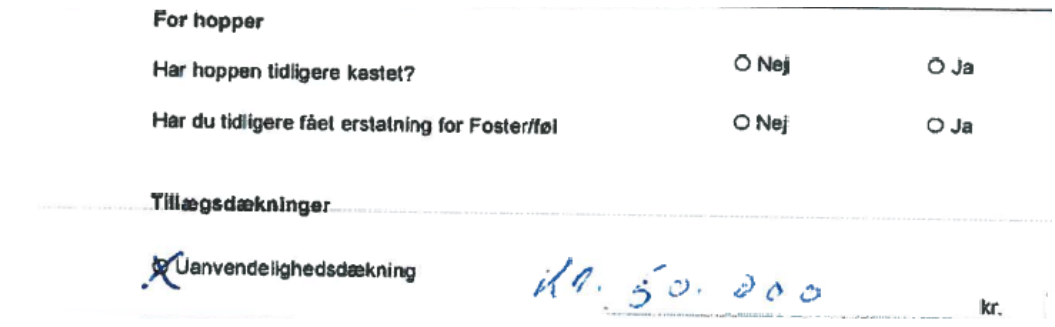
Dækning (De ønskede dækninger afkrydses)

Grunddækning (obligatorisk)

☒ Livdækning inkl. Foster/Føldækning for hopper

Forsikringssum – Såfremt du er momsregistreret på denne hest angives købesummen ekskl. Moms

50.000 kr.



For hopper

Har hoppen tidligere kastet? ○ Nej ○ Ja

Har du tidligere fået erstatning for Foster/føl ○ Nej ○ Ja

Tillægsdækninger

☒ Uanvendelighedsdækning kr. 50.000 kr.

…

Generelle spørgsmål til forsikringstager

1. Har hesten tidligere været røntgen-undersøgt?
○ Nej ☒ Ja
Hvis ja, hvilken dyrlæge: DYRLÆGE … BILLEDER BLIVER TILSENDT
Navn, adresse på dyrlæge
Hvis ja, var der anmærkninger til røntgen-billederne?
☒ Nej ○ Ja
Hvis ja, hvilke anmærkninger: (Rtg. Beskrivelser fra dyrlæge skal vedlægges)
IFLG. DYRLÆGE ANMÆRKNING UDEN BETYDNING

"

I police af 17/5 2013 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"

Forsikringen dækker		Selvrisiko	Forsikringssum
Livdækning	Ja		50.000 kr.
Uanvendelighedsdækning	Ja		50.000 kr.
Sygedækning	Ja	Se betingelser	28.659 kr.
Ansvar	Nej		

…

Særlig bestemmelse:

Der tages forbehold for røntgenforandringer indtil vi har modtaget og godkendt røntgenbillederne."

Klagerens dyrlæge har i en udtalelse til selskabet den 14/2 2014 bl.a. oplyst:

"**Anamnese:**
Hesten har været i ridning et par måneder, og ejer/rytter synes ikke hesten er rengående. Ejer har selv avlet hesten. Der har ikke været noget halthed hjemme ved ejer. Hesten er vokset meget i perioder og blev sat i gang med pause i maj til september. I oktober kom den i gang igen og har her efterfølgende været meget svingende. Siden jul har den ikke fungeret.

Klinisk undersøgelse:
Ved undersøgelse i hvile forekom der normal muskelfylde i hestens overlinje.

Ved mønstring i skridt og trav var hesten rengående med negativ bøjeprøve på alle 4 ben med let hypermetri (overdreven løft) i vending og uden optimal koordinering. Ved skridt rundt på snæver volte forekom der nedsat koordinering af bagben på begge volter. Ved skridt i 8-tal forekom der let ataksi. Ved træk i hale i hvile og i skridt forekom der nedsat koordinering, hvilket tilsvarende forekom ved skridt op og ned af rampe. Ved longering i

trav var hesten rengående men mangler takt og virker ukoordineret på begge volter. I galop havde hesten svær ved at holde galoppen med inspiratorisk stenoselyd.

Røntgen:
Ski jumpmellem C3-4. Forkalkning ventral i facetled C4-5 samt dorsalt i intervertebralled. Nydannelse ventralt C5-6. Massivt forstørret facetled C6-7 med nydannelser ventralt og dorsalt.

Diagnose:
Wobbler/slingerhed

Ovenstående hest vurderes som følge af beskrevne symptomer og fund som værende for stedse uanvendelig til ethvert ridebrug."

I skadeanmeldelse af 22/2 2014 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"

Hvilke sygdomstegn viste sig og hvordan udviklede sygdommen sig?

VÆRET I JET ARBEJDE FEB. 13 - MAJ 13. INGEN PROBLEMER. PAUSE MAJ TIL SEPTEMBER 13. I ARBEJDE IGEN OKT. 13. SVINGENDE. SIDEN DEC 13 JET 2013 HAR DEN IKKE FUNGERET

Hvornår blev symptomerne for sygdommen iagttaget første gang?

DEC 13, JAN. 14

Blev dyrlægen tilkaldt? ☒ Ja ○ Nej

Hvis ja, hvornår 21/1. 14

"

Da selskabet ved brev af 28/3 2014 til klageren afviste at yde dækning, indbragte hun sagen for nævnet ved klageskema af 14/4 2014. Hun gjorde gældende, at selskabet skulle udbetale forsikringen på hesten, idet det bl.a. fremgår:

"VEDR. AFSLAG PÅ UDBETALING AF UANVENDELIGHEDSERSTATNING PÅ HESTEN [hestens navn].

MAJ 2013:
Hesten … blev forsikret hos Alm.Brand. Den blev både livsforsikret og uanvendelighedsforsikret. Klinisk undersøgelse fra dyrlæge. Der var en anmærkning på HB og VB – 'Disse antages ikke at påvirke den påtænkte anvendelse af hesten', skrev dyrlægen under på.
Hesten påbegyndt tilridning. Gik fint = ingen problemer.

OKT 2013 OG NOV. 2013:
Flere gange tlf. til Alm. Brand ifm. at hesten skulle i ridning - og vi derfor ville sikre os at livs- og uanvendelighedsforsikring var i orden. Dette er bekræftet flere gange telefonisk. Vi nævnte også at vi endnu ikke havde modtaget nogen police.

Hesten blev ultimo dec. 13 og januar 14 meget svingende at ride på - og … Dyrehospital vurderede ved undersøgelse at hesten var uanvendelig til ridebrug - og der var ikke nogen behandlingsmuligheder.
Hesten havde problemer i sine halshvirvler. Wobler.

Forsikringsselskabet blev herefter kontaktet - som afviste sagen med den begrundelse at der var en klausul i sagen – 'der tages forbehold for røntgenforandringer indtil vi har modtaget og godkendt røntgenbillederne'

MEN - vi har som forsikringstager ALDRIG fået besked om denne klausul.
Og ved tlf. henv. jf. ovenstående har vi flere gange fået oplyst at sagen var i orden.
Alm.Brand har senere - marts 14 - oplyst at vi kunne se policen på "Forsikringsoversigt" på deres hjemmeside. Men den oversigt de henviser til har vi ikke haft adgang til før end i januar 2014.
Og vi har aldrig modtaget brev el. mail herom.

Det skal bemærkes at selskabet jf deres betingelser ikke behøvede røntgenbilleder da hesten kun skulle forsikres til kr. 50.000. At vi selv senere fik hesten røntgenfotograferet var ifm med salg af hesten."

I selskabets svar af 13/5 2014 til nævnet er det bl.a. anført:

"Den 7. maj 2013 modtager vi begæring fra kunden (Bilag1). I begæringen oplyses det, at hesten har været røntgen-undersøgt, men uden anmærkninger. Derudover har forsikringstager selv skrevet, at billederne bliver tilsendt. Og vi har selv noteret på en gul seddel, at billederne ej er modtaget. Desuden har vores Dyrlæge skrevet notat på side 3 af begæringen. Her står der, at vi tager forbehold for røntgenforandringer indtil røntgen er sendt til ham og godkendt.

Når der er taget røntgenbilleder, beder vi, altid om at få dem tilsendt, uanset om der er anmærkninger eller ej. Det er bl.a. for at sikre, at kunden ikke komme til at stå i en situation, hvor vi ikke kan dække, fordi hesten har fejlet noget på indtegningstidspunktet.

Den 17. maj 2013 sender vi police til kunden (Bilag 2), hvor der er tages forbehold for røntgenforandringer indtil vi har modtaget og godkendt røntgenbillederne.
…
Den 27. februar 2014 giver kunden os lov til at se røntgenbillederne. Billederne modtager vi den 3. marts 2014, og vi sender den herefter til vores dyrlæge for vurdering. I vurderingen vil vi konstatere, hvorvidt der var røntgenforandringer på indtegningstidspunktet.

Den 18. marts 2014 sender vi mail til kunden om, at afgørelsen bliver forsinket, fordi vi afventer at kunne tale med kundens dyrlæge, … (Bilag 5).

Den 28. marts 2014 sender vi afvisningsbrev på skaden til kunden (Bilag 6). Baggrunden for afvisningen er, at der på røntgenbillederne, der er taget inden indtegning, er tydelige forstørrede facetled ved halshvirvlerne (C5-C6 og C6-C7). Hvis vi havde vidst det, havde vi taget forbehold for hele hestens hals Og derfor havde vi ikke dækket skaden."

I mail af 11/6 2014 til nævnet har klageren supplerende fremført:

"Alm.Brand anfører i skrivelsen at forsikringstager har skrevet at billederne bliver tilsendt.
Dette forstår jeg ikke - hvor skulle det stå?
Og iflg. forsikringsbetingelserne skal der ikke foreligge røntgenbilleder når hesten er forsikret til kr. 50.000.

Vil gerne se dokumentation på at ut. skulle have skrevet det.

Det skal bemærkes at forsikringsselskabet aldrig har kontaktet os derom.
De har da ellers vores adresse, tlf. nr og mail adr.
Alm.Brand skriver også at de den 13. maj 2013 sendte en police på hesten.

DENNE har vi aldrig modtaget.

Alm. Brand oplyste endv. at så kunne vi se policen ved log ind på deres hjemmeside.
Det kunne vi ikke - da policen var lagt på en erhvervsside - som vi først fik log ind til i 2014.

I efteråret 2013 - da hesten skulle i salgsstald – ringede jeg flere gange til forsikringsselskabet og forespurgte om forsikring + uanvendelighedsforsikring på [hesten] var i orden - dette blev hver gang bekræftet fra Alm.Brand.
Ved denne opringning oplyste jeg også at jeg stadig ikke havde modtaget nogen police.
Derfor sendte jeg hesten i ridning i den tro at alt var i orden fra forsikringens side.
Og jeg troede selvfølgelig alt var i orden når de sagde det!

Det skal bemærkes at hesten inden da havde været redet ca. 1/2 år uden problemer.

Da vi betalte for forsikringen kom der heller ingen meddelelse om at der var forbehold. Betalt for både uanvendelighed- og livsforsikring.

Alm. Brand skriver endv. at baggrunden for afvisningen er at der på røntgenbillederne er tydelige forstørrede facetled.
Det skal bemærkes at Alm.Brand tidl. har oplyst at billedkvaliteten på røntgenbillederne var for dårlige og skulle have været taget om."

Selskabet har i brev af 24/7 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden skriver i brevet til Ankenævnet, at hun ikke forstår hvor det skulle stå, at billederne bliver tilsendt. Det står på side 2 på begæringen. Her svarer kunden ja til at hesten er røntgenundersøgt. Derudover skriver kunden hvilken dyrlæge, der har foretaget røntgen, og at billederne bliver tilsendt. Det anføres også at der er anmærkning på røntgenbilleder, hvorfor vi ønsker at se billederne.

Det er korrekt som kunden skriver, at vi ikke har kontaktet hende yderligere for at få røntgenbillederne tilsendt. Vi antog, at kunden var bevidst om, at de skulle sendes, da hun selv har anført det på begæringen.

Kunden skriver, at policen ikke er modtaget. Vi kan dog se af vores system, at policen er sendt, og vi har ikke modtaget den som returpost. Hvis kunden ønskede en ny police, kunne hun godt have kontaktet os for at få en ny.

Derudover står det i brevet, at kunden flere gange har kontaktet os for at spørge om forsikringen var i orden, hvilket vi har svaret ja til.
Vi har ikke registreret noget i vores system omkring samtalerne, så vi kan desværre ikke sige noget om, hvorvidt vi har talt med kunden, og hvad der i så fald blev talt om.

Kunden nævner i brevet, at de ikke får besked omkring forbeholdet, da de betalte forsikringen. Det er fordi, at forbehold aldrig står på opkrævninger eller kvitteringer for betaling, men kun på policen.

I forbindelse med skadebehandlingen, får vi stillet røntgenbillerne til rådighed. På baggrund af dem vurderer vi, hvis vi havde set dem ved indtegningen, om vi så havde taget et direkte forbehold for det. Vi går altså ind og vurderer om vores generelle forbehold: 'Der tages forbehold for røntgenforandringer indtil vi har modtaget og godkendt røntgenbillederne' havde været mindre omfattende, hvis vi havde set billederne ved indtegning.

I afvisningen har vi skrevet, at nogle af billederne ikke er af konklusiv kvalitet, hvilket kunden henviser til i brevet.

Billederne af halshvirvler fra C2-05 har ikke kvalitet, så man kan afgøre, at der ikke er røntgenologiske sygelige forandringer. Grunden til man ikke kan afgøre det, er at billederne ikke viser alle dele af rygmarven og/eller facetleddene. På billederne er det dog tydeligt, at der er forstørrede facetled ved C5-C6 og C6-C7.

Røntgenbillederne burde dengang have været taget om, så man kunne vurdere om billederne var uden anmærkninger. Det er i øvrigt den pågældende dyrlæges ansvar, at røntgenbillederne er af konklusiv kvalitet."

Klageren er i mail af 13/8 2014 til nævnet bl.a. fremkommet med følgende kommentarer:

"Grunden til at vi fik hesten røntgenfotograferet var at den skulle i salgsstald senere. Og iflg. fremsendte dyrlægeerklæring fra os var der ingen kommentarer til facetled.
…
POLICE:
Som jo også tidl. anført i div. skrivelser har jeg flere gange i efteråret 2013 telefonisk kontaktet Alm. Brand med forespørgsel om forsikring og uanvendelighedsforsikring var jorden, da jeg stadig ikke havde modtaget nogen police. Dette bekræftet hver gang fra Alm. Brand.
Som forsikringstager må man forvente at man får et korrekt svar fra forsikringen - og at henvendelsen blev registreret.
Forstår heller ikke at medarbejderen ved Alm. Brand ikke reagerede mere professionelt - og handlede - da jeg gav hende oplysningen om manglende police."

I mail af 27/8 2014 til nævnet har klageren supplerende oplyst:

"Da ut. nu efter anmodning har modtaget kopi af forsikringsbegæring på hesten …, kan det oplyses at det er korrekt at der står i forsikringsbegæring at røntgenbilleder ville blive tilsendt - fra [dyrlæge].
I svarskrivelse af 24.7.14 har Alm. Brand skrevet at billederne bliver tilsendt - men glemt at skrive at de ville blive tilsendt fra dyrlæge ....

Så ut. har altså aldrig lovet at fremsende røntgenbilleder. Det ville dyrlægen gøre.

At Alm. Brand så aldrig har modtaget dem - kan jeg som forsikringstager jo ikke vide.
Eftersom jeg ikke har fået besked fra hverken Alm.Brand el. dyrlæge."

Selskabet har i brev af 27/8 2014 bl.a. anført:

> ”Kunden skriver i brev til Ankenævnet, at der ikke var kommentarer til facetled på dyrelægeerklæringen. Det er korrekt at dyrlægen ikke har noteret nogen anmærkninger. Vi mener dog, som vi tidligere har skrevet, at der på røntgenbillederne ses tydelige forstørrede facetled ved halshvirvlerne (C-C6 og C6-C7).
>
> Derudover skriver kunden, at hun ikke har modtaget police. Vi har sendt policen 17. maj 2013, hvor der tages forbehold for røntgenforandringer indtil vi har modtaget og godkendt røntgen. Den er vedlagt som bilag 2 i svarbrev af 13. maj 2014.
>
> Til sidst i kundens brev til Ankenævnet nævner de, at vi ikke har villet forsikre hesten. Det er ikke korrekt, da vi - også selvom vi havde set røntgenbillederne - ville have forsikret hesten, dog med et forbehold.”

Selskabet har i brev af 4/9 2014 til nævnet bl.a. tilføjet:

> ”Vi har en forsikringsaftale med kunden, hvorfor det til enhver tid er forsikringstagerens forpligtelse at sørge for at sende de oplysninger, vi efterspørger i forbindelse med indtegningen. Da vi ikke har hørt yderligere fra dyrlægen eller forsikringstageren, følger vi normal praksis som beskrevet nedenfor.
>
> Det er normal praksis, at vi tager forbehold for røntgenforandringer, indtil vi har set og godkendt røntgenbillederne. Inden vi har det, vil policen altid blive udstedt med det omtalte forbehold. Denne fremgangsmåde sikrer, at sundhedsattesten ikke bliver forældet - hvilket den gør efter 14 dage - og at kunden derved skal igennem endnu en omkostningsfuld undersøgelse af hesten for at få den godkendt - Med eller uden forbehold - til forsikring.”

Nævnet har efterfølgende modtaget klagerens mail af 24/9 2014 samt selskabets brev af 2/10 2014.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

> ”**2.1. Dækningsbegrænsninger**
> …
> **2.1.2**
> *Forsikringen dækker ikke skade eller lidelse, der skyldes eller forværres af:*
>
> *En sygdom eller lidelse, der eksisterede før forsikringen trådte i kraft, eksempelvis udviklingsanomalier, udviklingsforstyrrelser (osteochondrose) eller andre ledlidelser med mus (benfragmenter).*
>
> *Forsikringen dækker dermed ikke:*
> *- Skader, som var til stede, da forsikringen trådte i kraft.*
>
> *- Skader, som var til stede ved forhøjelse af forsikringen, dette gælder dog kun forhøjelsen.*
>
> *- Skader, der opstår som følge af behandling af de tilfælde, der er nævnt herover.*

…
5.1. Forsikringen dækker

5.1.1
Forsikringen dækker hestens varige og totale uanvendelighed eller varigt nedsatte anvendelighed."

Nævnet udtaler

Det fremgår af sagen, at klageren den 5/5 2013 indsendte en begæring om tegning af en hesteforsikring med uanvendelighedsdækning. I begæringen var det oplyst, at der forelå røntgenbilleder af hesten, og at "Billeder bliver tilsendt."

Selskabet udstedte den 17/5 2013 en police til klageren, hvori der var taget forbehold for "røntgenforandringer indtil vi har modtaget og godkendt røntgenbillederne."

Klageren har anført, at hun ikke modtog policen, og at hun ved flere telefonsamtaler gjorde selskabet opmærksom herpå.

Selskabet har anført, at det afsendte policen til klageren den 17/5 2013, og at brevet ikke er returneret til selskabet, og at der ikke er registreringer af, at klageren har kontaktet selskabet telefonisk. Selskabet har videre anført, at klageren ved forespørgsel kunne få fremsendt en ny police. Selskabet har oplyst, at såfremt røntgenbillederne var modtaget, ville der være taget forbehold for dækning af skader hidrørende fra hestens hals på grund af de konstaterede røntgenforandringer.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at udbetale dækning for hestens tab af anvendelighed.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at det i begæringen var oplyst, at røntgenbillederne ville blive fremsendt, og at selskabet i den fremsendte police gjorde klageren opmærksom på, at røntgenbillederne ikke var modtaget, ved at indsætte et forbehold som sket.

Nævnet har endvidere lagt vægt på selskabets oplysning om, at der var blevet taget forbehold for dækning af hestens hals, såfremt røntgenbillederne var blevet fremsendt til selskabet, og at skaden derfor ville være undtaget dækning.

Nævnet finder i øvrigt, at klageren ikke er berettiget til dækning som følge af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1.2. om forudbestående lidelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen