Ankenævnet for Forsikring

Den 3. juni 2015 blev i sag nr. 86959:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 tegnet hundeforsikring med sygdomsdækning hos Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige. Hun klager over, at selskabet har indsat tre forbehold i den udstedte police.

Klageren har anført, at hun på grund af de indsatte forbehold, og fordi det indklagede selskab har opsagt hendes forsikring hos hendes tidligere selskab – som har tilbudt at gentegne hendes hund uden forbehold, men på nye, ifølge klageren ringere vilkår – har fået en ringere forsikring, end den hun havde i forvejen. Hun kræver forbeholdene slettet.

Selskabet har afvist at fjerne forbeholdene og har anført, at forbeholdene er indsat i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes og tegningsreglernes bestemmelser herom. Selskabet har endvidere anført, at forbeholdene fremgår tydeligt af klagerens police, at klageren har 14 dages fortrydelsesret på forsikringen, og at klagerens forsikringer hos hendes tidligere selskab er opsagt på foranledning af en fuldmagt fra hende.
Klageren har i klageskemaet af 17/11 2014 til nævnet anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Den 2/10 2014 ringer jeg til Agria for at høre omkring muligheden for at flytte min nuværende forsikring på min hund over til Agria. Begrundelsen for dette var at jeg kunne tilkoble nogle ydereligere dækninger, hvormed jeg ville være dækket bedre end ved nuværende selskab.
I telefonen bliver jeg meddelt at dette ikke er noget problem, men da hunden er over 4 år gammel, skal der foreligge en dyrlægeattest.
De spørger i samme omgang, om hvorvidt at de skal opsige min gamle forsikring, hvortil jeg svarer at, såfremt forsikringen kan flyttes uden problemer, må de gerne ordne dette for mig.
De fremsender hermed en blanket til dyrlægeattesten og en fuldmagt til opsigelse af min gamle forsikring.
Jeg går til dyrlægen, og får ikke mindre end 2 fremragende attester med fra dem, der fortæller at hunden er rask og vel, og har et skønt temperament. Jeg sender derfor både fuldmagt og begge dyrlæge attester til Agria.
Den 29/10 modtager jeg så en mail fra ... (det gamle forsikringsselskab), om at min forsikring nu er opsagt. Her tænker jeg dermed, at den nye forsikring er gået igennem uden problemer.
Den 31/11 modtager jeg en mail fra Agria, der byder mig velkommen, men i mailen er ikke vedhæftet betingelser eller forsikringspolice. Derimod modtager jeg først forsikringspolicen med post en uge senere.
Da jeg læser forsikringspolicen igennem kan jeg se at der pludselig er taget en masse forbehold, som jeg ingen vide havde omkring.
Og det er her jeg begynder at sætte spørgsmålstegn ved, hvorvidt denne sag er blevet behandlet korrekt fra starten.
1: Jeg er aldrig nogensinde blevet gjort bekendt med at det kunne være en mulighed, at de ville tage forbehold i mit forsikringsforhold. Det er korrekt at min hund har haft en del sygeforløb, men en stor del af disse sygeforløb, er grundet fejlbehandling fra vores gamle dyrlæge. Efter vi har skiftet til en ny, er hunden nu rask og sund.
2: De forbehold der er taget, er så brede og urealistiske, at det næsten gør at hunden ikke længere er dækket, i hvert fald ikke i ret mange situationer. Forbeholdene lyder således:
Forbehold der ikke kan revurderes:
- Hud- & øresygdomme herunder allergi med komplikationer
- Komplikationer til fremmedlegeme i poten den …
Forbehold der kan revurderes:
- Mavetarmsygdomme med komplikationer.

Hvis vi behandler dem baglæns, så er det korrekt at min hund har haft diarre en enkelt gang, i forbindelse med at vores nye hvalp har smittet ham. Det er på sin vis okay at tage forbehold i denne forbindelse, dog synes det at være en meget bred tolkning af fraskrive sig alle mavetarmsygdomme og komplikationer, da diarre kun dækker en brøkdel af hundens mavetarmsystem.

Komplikationer til fremmedlegeme:
Hunden havde fået et mikro stykke glasskår op i poten, og da det ikke sad på overfladen, var de nød til at bedøve ham for at få det ud med en pincet. Der blevet ikke skåret i poten, eller var anden behandling. Igen synes det meget bredt og vildt at tage forbehold for komplikationer for dette sygeforløb, i og med at dyrlægeattesten viser at hunden er sund og rask, og her blev poter i den forbindelse også undersøgt.

Hud- & øresygedomme herunder allergi med komplikationer:
Hunden har døjet en del med små røde knopper, hvorfor der fremstår en del sygeforløb på hunden. Dette er dog afhjulpet, da vores nye dyrlæge kunne konstatere at dette skyldes tør

hud, hvorfor en ændring i kosten har gjort at hunden ikke længere døjer med disse røde knopper. Dog vælger forsikringsselskabet at tage forbehold for alle hud sygdomme hunden måtte få i resten af sit liv. Igen meget bredt, da små røde knopper kun er en brøkdel af ting en hund kan døje med i forbindelse med hud sygdomme. Dernæst kommer at de tager forbehold for alle øresygdomme hunden må komme til at fejle. Min hund har aldrig haft noget sygdomme i ørene. Da jeg spurgte forsikringsselskabet omkring dette, meddelte de blot, at der jo også er hud i ørene. Det er da helt korrekt, men hvordan kan mage tage forbehold for alle øresygdomme. Meget bredt igen. Dertil kommer at de også tager forbehold for allergi med komplikationer. Grunden er hertil er at hunden 1 enkelt gang er blevet observeret for nikkel allergi i forbindelse med de små rød knopper. Dette viste sig ikke at være korrekt, da de røde knopper skyldtes tør hud. Dog tager forsikringsselskabet forbehold for alle typer allergi som må komme i resten af hundens liv. Det vil sige, at hvis hunden på et tidspunkt udvikler støv allergi eller foderallergi dækker de ikke. På trods af at hunden aldrig har fejler noget i denne retning. Der er aldrig blevet konstateret allergi, han er kun blevet observeret for det.

Det som jeg gerne vil frem til med min lange forklaring, er at jeg aldrig nogensinde at modtaget et tilbud fra selskabet, ej heller intet på skrift udover policen. Jeg forstår ikke hvordan det kan være rigtigt at de må tage en masse forbehold uden at underrette mig om dette.

Ved at rette klage til selskabet er jeg kun blevet oplyst at de fastholder deres forbehold, og at grunden til at de ikke har kontaktet mig for at sige at de tager forbehold er fordi de yder en 14 dages fortrydelsesfrist.
Problemet med dette er bare, at de jo har opsagt min gamle forsikring. Og ved henvendelse til ... er jeg blevet oplyst at jeg ikke længere kan få min forsikring tilbage på de gamle betingelser. De har efter jeg for 4 år siden tegnede min forsikring ændret betingelser, og jeg kan derfor kun blive optaget på de nye betingelser. Det er flot i sig selv at ... vil tage mig tilbage uden forbehold, da de pt. kun tilbyder dyreforsikringer hvis man er fuldkunde, hvilket jeg ikke er.
Dog betyder dette at jeg enten står tilbage med en forsikring i Agria med en masse forbehold, hvorfor dette betyder at jeg reelt set ikke er dækket i ret mange situationer. Eller jeg skal skifte tilbage til alm brand, hvormed jeg igen får dårlige betingelser end før.
Så lige meget hvad jeg vælger, er jeg dårligere stillet end jeg var inden min henvendelse til Agria.
En anden ting jeg ikke forstår, er hvorfor de bare tegner forsikringen uden at fremsende et tilbud til mig. Igennem de år hvor jeg har tegnet forsikringer, har jeg altid modtaget et skriftligt tilbud inden accept.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de sletter alle forbehold."

Selskabet har i brev af 8/12 2014 til nævnet anført:

"Vi fastholder de påførte forbehold. Vi sygeforsikrer dyr uanset alder ved nytegning, men forholder os aktivt til deres sygehistorik i vores risikovurdering. Jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring (Bilag 1), Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer, 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. Hvis vi udsteder forsikringen med et forbehold, gælder dette også for følgevirkningerne af de sygdomme, skader eller andre ska-*

deshændelser der er omfattet af forbeholdet. Hvis forbeholdet kan revurderes, fremgår det af forsikringspolicen.

Den 2/10 2014 kontakter [klageren] Agria telefonisk, for at forsikre endnu en hund på hendes aftale hos os. Da hunden … , født … , på tegningstidspunktet er over tre år gammel, kræver vi en dyrlægeattest udfyldt af en dansk dyrlæge med både nuværende helbredstilstand og sygehistorik, for at kunne vurdere på hvilke vilkår vi kan tilbyde forsikringen (Bilag 2).

Som en del nytegningssamtalen svarer [klageren] desuden på en helbredserklæring (Bilag 3). Senere samme dag ringer [hun] igen og oplyser om yderligere en række sygdomme (Bilag 4).

Den 29/10 2014 modtager vi dyrlægeattest udfyldt af dyrlæge ... (Bilag 5). Oplysninger om tidligere sygdomme vurderes i henhold til interne tegningsregler (Bilag 6). Baseret på dyrlægens oplysninger, samt på [klagerens] oplysninger per telefon den 2/10 2014 påføres følgende forbehold på [hundens] forsikring:

1) Komplikationer til fremmedlegeme i poten den … .
2) Hud- & øresygdomme herunder allergi med komplikationer. Begge forbehold kan ikke revurderes.
3) Mavetarmsygdomme med komplikationer. Kan revurderes efter 6 måneders behandlings- & symptomfrihed med ny dyrlægeattest. Dog tidligst den 2/4 2015 .

Forbehold 1 er specifikt på komplikationer til skade fra den … .

Forbehold 2 er taget baseret på at der grundet [hundens] historik (behandling for knopper af flere omgange, hudbetændelse, udslet (muligvis nikkel allergi)) er en udvidet risiko for at han får problemer med hud, ører og allergi.

Forbehold 3 er taget fordi [hunden] 14 dage før forsikringen tegnes er blevet behandlet for diarré. Dette forbehold kan revurderes hvis han er symptomfri i minimum 6 måneder.

Der er 14 dages fortrydelsesret på forsikringen, hvilket fremgår af både forsikringsvilkår, samt af for og efterkøbs information (Bilag 7) der er sendt til kunden sammen med forsikringspolicen d. 31/10 2014 .

Vi har gjort meget ud af at forbeholdene fremgår tydeligt af hundens forsikringspolice (Bilag 8). Havde [klageren] ønsket et tilbud havde vi sendt dette til hende i stedet.

Vi har opsagt [hundens] forsikring hos Alm Brand, på foranledning af fuldmagt fra [klageren] (Bilag 7). Alm Brand har tilbudt at genoptage [hundens] forsikring uden fornyet underwritting, men på nuværende forsikringsvilkår. Dette har [hun] ikke ønsket.

Vi kan ikke tilbyde at fjerne forbeholdene fra forsikringen som [hun] ønsker."

Klageren har i brev af 21/12 2014 til nævnet heroverfor bemærket:

"Da jeg den 2/10 2014 kontakter Selskabet, er det for at høre omkring, hvorvidt det kan lade sig gøre at forsikre en hund over 4 år. Da jeg bliver oplyst at dette ikke er et problem, bliver jeg oplyst omkring prisen på forsikringen og intet andet. Medarbejderen siger, at det eneste de skal bruge fra mig er en dyrlægeattest, og jeg må derfor gå ud fra, at såfremt denne attestere en sund og rask hund, bliver forsikringen tegnet ud fra dette.

Jeg har aldrig oplevet at en forsikring bliver tegnet uden at kontakte den forsikrede, hvis de aftalte forhold ændrer sig. Og det er præcis det, der er sket i dette tilfælde.

I telefonen oplyser de mig, at forsikringen kan tegnes uden problemer, og da jeg så modtager papirerne, er der pludselig tilkommet adskillige og omfattende forbehold, jeg aldrig er blevet oplyst om.

I henhold til bekendtgørelsen om forsikringsaftaler § 34 F:

Inden indgåelse af fjernsalgsaftalen skal de i 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Hvormed at man må forvente at blive oplyst omkring aftalen oplysninger inden aftalens indgåelse. JF. § 34 e, stk 3, karakteren og væsentlige egenskaber ved forsikringsydelsen.

Dermed mener jeg klart, at jeg skulle have været oplyst omkring de forbehold selskabet har taget inden aftalens indgåelse.

Hvis man mener, at § 34, F, stk 2, i dette tilfælde træder i kraft, kan jeg oplyse om, at mens jeg talte med medarbejderen i telefonen, maile hun med det samme blanket til dyrlægeattest og blanket til opsigelse at min gamle forsikringsaftale til mig, hvormed jeg må henvise til, at det har været muligt at henvende sig til mig både via telefon, mail og brev inden aftalens indgåelse. Selve forsikringsaftalens aftalevilkår blev først sendt til mig over 1 måned efter at jeg henvendte mig telefonisk, hvorfor jeg ikke kan medgå at aftalens omstændigheder er blevet meddelt mig straks efter indgåelsen.

I henhold til, hvordan jeg nu er stillet, er mine forhold blevet væsentlig forværret. Det er korrekt at ... har tilbudt mig at komme tilbage uden at jeg skal være pluskunde, det er dog på nye forsikringsbetingelser, hvilket betyder højere selvrisiko, lavere årlig dækningsum, og så får jeg kun dækket 60 % af dyrlægeregningen, imod 80 % i min gamle aftale. Derfor mener jeg heller ikke at selskabet bare kan 'dække deres rov ind', ved at sige, at jeg jo har 14 dages fortrydelsesfrist og at jeg jo bare kan rykke min forsikring tilbage til .... Skulle jeg have valgt at gøre dette, var jeg blevet stille dårligere end med min gamle oprindelige forsikring, og så mister jeg grunden til, hvorfor jeg skulle skifte forsikring i det hele taget, hvilket nemlig var at få bedre forsikringsforhold."

Selskabet har i brev af 29/12 2014 til nævnet anført:

"Klageren refererer til bekendtgørelsen om forsikringsaftaler §34 F, og påstår at hun ikke har modtaget aftalevilkårene i forbindelse med aftalens indgåelse. Dette er ikke korrekt. Aftalen bliver først indgået efter vi har modtaget dyrlægeattesten (som er et krav ved sygeforsikring af dyr der er over 3 år gamle), og der udstedes en forsikringspolice den 31/10 2014 hvor aftalevilkårene fremgår. Samtidigt modtager [hun] forsikringsbetingelserne.

Man kan tilføje at [hun] får oplysninger om hvordan vilkårene for sygeforsikring af hunde er, allerede den da hun tegner forsikring til sin anden hund … i juli 2014, Bilag 1. Også her modtager hun forsikringsbetingelserne.
Der er 14 dages fortrydelsesret på forsikringen, hvilket [hun] er blevet oplyst allerede første gang hun kontaktede Agria i forbindelse med modtagelsen af policen."

Klageren har i brev af 15/1 2015 til nævnet hertil bemærket:

"Selskabet tilføjer, at aftalen først er indgået efter modtagelse af dyrlægeattest, hvilket jeg må bestride, eftersom det vedlagte bilag tydeligt viser, at aftaleperioden er indgået med start 2/10-2014.

Dermed er dilemmaet stadig det samme, nemlig at selskabet indgår en aftale på alm. forretningsbetingelser, og først ved modtagelsen af forsikringspolicen den 31/10 2014, oplyses der omkring de mange forbehold selskabet pludselig har taget, uden at give besked til forsikringstager. Igen vil jeg derfor henvise til at sagen i bund og grund handler om, den måde hvorpå forbeholdene er taget. Igen mener jeg ikke, at det kan være rigtigt, at man uden at oplyse mig om det, kan tage adskillige og særdeles omfattende forbehold, samtidig med at man opsiger min gamle forsikring. Dermed er jeg pludselig sat i en meget dårlig position, da jeg er gået fra en forsikring uden forbehold, til nu at have en der ikke dækker særlig meget. Havde selskabet enten blot oplyst muligheden for forbehold ved første telefonsamtale, eller de kunne have henvendt sig inden udstedelsen af forsikringspolicen, og fortalt at de ikke kunne lave aftalen uden forbehold, da ville jeg aldrig have ønsket at skifte selskab. Grunden til min henvendelse, var for at få en bedre forsikring, og så absolut ikke ende med en der er dårligere.

Selskabet henviser ligeledes til at jeg ved forsikringen af min anden hund har modtaget forsikringsbetingelserne, hvilket jeg må synes er at række meget vidt, i og med, at man ikke kan forvente at alle har 2 hunde. Det er korrekt at jeg har haft mulighed for at læse og se betingelser, i og med min anden hund er forsikret i selskabet, men dette bringer os videre til, at betingelser nævner:

- Sygdomme eller skader der har været til stedet eller har været påbegyndt før du tegnede forsikringen.

Denne betingelse nævner intet om at selskabet evt. tager permanente forbehold i din forsikring. Min hund var rask (og er det stadig) på indmeldelsestidspunktet, og igen kan jeg derfor ikke forstå, hvordan selskabet kan tage forbehold for alle evt. hudsygdomme, øresygdomme og allergi min hund kan få i fremtiden.

Sluttelig vil jeg påpege, at det jeg bestrider er måden, hvorpå disse forbehold er kommet i stand, sekundært omstændigheden af disse forbehold, og jeg fastholder derfor stadig, at jeg ønsker at forbeholdene i forsikringen slettes."

Selskabet har i brev af 23/1 2015 til nævnet anført:

"Som beskrevet i vores email til [klageren] den 2/10 2014 (bilag 2 i svar til Ankenævnet for Forsikring på den oprindelige klage), kan vi ikke færdiggøre forsikringen på [hunden] før vi har modtaget dyrlægeattesten retur i udfyldt stand. Sagen ligger på åbent i 30 dage, og modtager vi ikke dyrlægeattesten, annullerer vi forsikringsansøgningen.

Når vi modtager dyrlægeattesten retur inden for de 30 dage vurderer vi oplysningerne i denne, sammenholdt med ansøgerens oplysninger (helbredserklæring), dyrets alder og race, og tager stilling til om vi kan tilbyde forsikringen på almindelige vilkår, eller om vi tilføjer evt. forbehold i forhold til en risikovurdering.

Som det også fremgår af samme email, er [hunden] dækket i denne periode på op til 30 dage, i tilfælde af ulykke. Forsikringen tegnes fra 2/10 2014, men kan først gøres helt færdig når vi har alle nødvendige oplysninger.

Ved modtagelse af [hundens] dyrlægeattest, vurderer vi at vi kan tilbyde at sygeforsikre [hunden] med de gældende forbehold. Dette er ifølge aftaleloven §1 at betragte som et fornyet tilbud som tilbudsmodtager … kan vælge at acceptere eller ej.

Ligeledes har [hun] mulighed for at fortryde forsikringen som tidligere beskrevet."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder selskabets tegningsregler. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Selskabet har i mail af 2/10 2014 til klageren bl.a. anført:

"Tak for din ansøgning om forsikring.

Da dit dyr er over 3 år gammel (eller importeret), har vi brug for en dyrlægeattest for at kunne færdiggøre din forsikring. Den vedhæftede dyrlægeattest, skal udfyldes af en dyrlæge i Danmark, og den må ikke være ældre end 30 dage regnet fra den dato, du tegnede forsikringen.

Send den udfyldte dyrlægeattest til Agria:

1. Udfyld dit navn og forsikringsnummer (som er …).
2. Send dyrlægeattesten til: [adresse]

Tag eventuelt en kopi til dig selv.

Indtil vi har modtaget attesten, gælder forsikringen i 30 dage fra den dato, du tegnede den, men kun for ulykker, som er forårsaget af ydre vold. Det er derfor vigtigt, at vi får attesten hurtigst muligt. Hvis vi ikke har modtaget attesten eller hørt noget fra dig inden for 30 dage, regner vi med, at din ansøgning ikke længere er gældende og afslutter således forsikringen fra den dato, du tegnede den."

Selskabet sendte ved brev af 31/10 2014 en ny police til klageren. Af policen fremgår bl.a.:

"**Forsikringsoversigt for [hunden]**
…
Forbehold: Hud- & øresygdomme herunder allergi med komplikationer.
Forbehold: Komplikationer til fremmedlegeme i poten den … .
Forbehold: Mavetarmsygdomme med komplikationer. Kan revurderes efter 6 måneders behandlings- & symptomfrihed med n dyrlægeattest. Dog tidligst den 2/4 2015
Forbehold: Specielle vilkår gælder for ledsygdomme. Se forsikringsvilkår."

Klageren har i mail af 7/11 2014 til selskabet anført:

"Jeg har lige tegnet en hundeforsikring inde hos jer, og må indrømme jeg er faktisk ret utilfreds...

Det drejer sig om policenummer …

Jeg har to hunde forsikret hos jer, og det drejer sig om min nytegning på … .

Der er et par ting jeg gerne vil klage over i denne forbindelse.

1: Da jeg i sin tid ringede ind for at høre om hvorvidt det var muligt at få flyttet min forsikring på [hunden], fik jeg af vide, at der skulle dyrlægeattest på hunden, men såfremt den var fin, ville det ikke være noget problem. På intet tidspunkt har I nævnt noget omkring at det kunne blive aktuelt at tage forbehold i forsikringsforholdet, og nu hvor jeg så modtager forsikringspolicen, så har I taget hele 3 forbehold.

Jeg mener ikke i kan gå ind og tage forbehold uden at underrette mig omkring dette, da det er meget muligt, at jeg aldrig ville have flyttet min forsikring, såfremt jeg var blevet præsenteret for disse forbehold.

Det er fuldstændig forrykt at I har opsagt min anden forsikring uden at tage kontakt til mig, for at høre om jeg stadig ønskede at gå videre med tegningen af forsikringen, nu hvor der er taget forbehold.

Jeg har talt med to forskellige personer inde hos jer, og ingen af de to har nogensinde nævnt noget omkring forbehold.

2: Under forbehold der ikke kan revurderes har i skrevet: Hud- & øresygdomme herunder allergi med komplikationer.

For det første har min hund aldrig nogensinde haft noget med ørene, så hvordan kan i tage forbehold for noget som han aldrig har fejlet.

Der udover skriver i Allergi med komplikationer, igen er der her et stort problem, i forhold til at min hund aldrig nogen sinde har fået konstateret allergi. Der har i et enkelt tilfælde være tvivl omkring hvorvidt at han muligvis var allergisk overfor nikkel, men at i afskriver allergi generelt er fuldstædig hen i vejret. Hvad så hvis han på et tidspunkt udvikler foderallergi, eller støv allergi, så dækker i lige pludselig ikke det???

Det er mig uforstående hvordan i kan tage disse forbehold når i har fået en dyrlægeattest, som viser at det er en sund og rask hund som der søges forsikring til, og jeg må derfor stille mig uforstående overfor at i har taget disse forbehold.

Dertil skal det igen nævnes, at i og med at i har taget disse forbehold uden at underrette mig, må jeg på det kraftigste opfordre jer til at slette disse forbehold, eller sørge for at min gamle forsikring træder i kraft igen, så jeg ikke bliver stillet dårligere end jeg var tidligere.

Jeg forventer et svar tilbage fra jer indenfor 48 timer, hvilket vil sige at jeg forventer at høre fra jer senest tirsdag den 11/12 2014."

Selskabet har i mail af 13/11 2014 til klageren hertil anført:

"Jeg kan fuldt ud forstå din frustration, men vi har ikke kunne handle anderledes i denne sag.

Du kontakter os med henblik på tilbud på forsikring af din hund … den 2/10 2014.

Først den 29/10 2014 får vi dyrlægeattesten retur sammen med fuldmagt til opsigelsen i .... Da der for overtagelse af en forsikring fra andet selskab gælder reglen om at forsikringerne kan overtages med løbende måned + 1 måned, bliver opsigelsen til ... sendt afsted.

Hos Agria forholder vi os altid til dyrenes sygdomshistorik på forhånd, så I som kunder ved hvad vi dækker og ikke dækker, og ikke først får beskeden i forbindelse med en skade. Din hund har et længere sygdomsforløb bag sig, som vi selvfølgelig forholder os til i forbindelse med indtegningen.

I henhold til Aftaleloven har du 14 dages fortrydelsesret på tegning af din forsikring.

Både du og jeg har snakket med ..., og der er mulighed for at du kan beholde din hund forsikret i ..., uden at de tager forbehold for [hundens] sygedomshistorik. Dog på deres nyeste betingelser."

Af fuldmagten fremgår det, at klageren giver selskabet fuldmagt til pr. "1/11-14 (eller hvad der passer i forhold til den nye forsikring i Agria)" at opsige klagerens hidtidige forsikring.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Fortrydelsesret**

Du har ret til at fortryde din bestilling
Ifølge forsikringsaftaleloven § 34, kan du fortryde, at du har bestilt forsikringen.

…

A Velkommen til Agria Dyreforsikring

…

A.8 Importerede og ældre dyr

Hunde som importeres, med undtagelse af Sverige og Norge, og som ikke har været i Danmark mere end 4 måneder, skal have en Agria dyreattest udfyldt af en dansk dyrlæge. For hunde, som er over 3 år behøves der en Agria dyrlægeattest for at kunne tegne sygeforsikring og livsforsikring. Attesten må ikke være ældre end 30 dage når forsikringen tegnes.

…

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.

…

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. Hvis vi udsteder forsikringen med et forbehold, gælder dette også for følgevirkningerne af de sygdomme, skader eller andre skadeshændelser der

er omfattet af forbeholdet. Hvis forbeholdet kan revurderes, fremgår det af forsikringspolicen."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede den 2/10 2014 selskabet med henblik på at forsikre sin hund. Hunden var på det tidspunkt forsikret uden forbehold hos et konkurrerende selskab. Selskabet sendte en dyrlægeattest til klageren, som selskabet sammen med en fuldmagt til at opsige den tidligere forsikring modtog i udfyldt stand den 29/10 2014. Af fuldmagten fremgår det, at klageren gav selskabet fuldmagt til pr. "1/11-14 (eller hvad der passer i forhold til den nye forsikring i Agria)" at opsige hendes hidtidige forsikring. På baggrund heraf udstedte selskabet den 31/10 2014 en police pr. 2/10 2014. Af policen fremgår tre forbehold. Selskabet har i brev af 23/1 2015 til nævnet oplyst, at man tegner forsikringen pr. 2/10 2014 - altså inden selskabet modtager dyrlægeattesten – og at sagen herefter ligger åben i 30 dage. Modtager selskabet ikke den ønskede dyrlægeattest, annullerer selskabet forsikringsansøgningen. Selskabet har oplyst, at hunden er dækket i denne periode.

Efter en gennemgang af sagen, herunder forsikringsbetingelserne, tegningsreglerne og dyrlægeattesten, finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at indsætte forbeholdene.

Som anført af selskabet i brev af 23/1 2015 til nævnet, er den udstedte police på grund af de indsatte forbehold at betragte som et tilbud til klageren, som hun kan vælge at acceptere eller ej, jf. aftalelovens § 6, stk. 1. Idet det fremgår af sagen, at klageren få dage efter modtagelsen af policen kontaktede selskabet og krævede de indsatte forbehold fjernet, finder nævnet, at der ikke er indgået nogen forsikringsaftale mellem selskabet og klageren.

På denne baggrund og under henvisning til, at den af klageren til selskabet udstedte fuldmagt til opsigelse af hendes eksisterende forsikring hvilede på den udtrykkelige forudsætning, at der ville blive indgået en forsikringsaftale mellem hende og det indklage-

de selskab, samt at en øjeblikkelig opsigelse af klagerens hidtidige forsikring i et konkurrerende selskab ikke ses at være nødvendiggjort af opsigelsesfrister i kundens eksisterende forsikringsaftaleforhold, finder nævnet, at det indklagede selskab ikke var berettiget til at opsige hendes tidligere forsikring. Det er nævnets opfattelse, at selskabet herved har handlet ansvarspådragende.

Nævnet bemærker, at der ikke er noget lovgrundlag, som giver nævnet mulighed for at pålægge et selskab at indgå den af klageren ønskede forsikringsaftale uden forbehold.

Nævnet må derfor – såfremt klageren ønsker en forsikring uden de pågældende forbehold – henvise klageren til at indgå en forsikringsaftale med et andet selskab og gøre et eventuelt erstatningskrav gældende over for selskabet. Nævnet kan i den forbindelse henvise til nævnets kendelse i sag 86960.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria, skal anerkende, at det har handlet ansvarspådragende over for klageren ved at opsige hendes hidtidige hundeforsikring i et andet selskab uden at sikre sig, at der var indgået en aftale med klageren om en tilsvarende forsikring hos det indklagede selskab. Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke bevist, at hun pr. dags dato har lidt et tab.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand