Ankenævnet for Forsikring

Den 6. maj 2015 blev i sag nr. 87538:

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 hundeforsikring i Agria Dyreforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en dyrlægeregning i forbindelse med, at den forsikrede hunds ene øje måtte fjernes.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen er tegnet med et policeforbehold for øjensygdomme med komplikationer.

Sagen har tidligere været forelagt for nævnet under sagsnummer 86.364. Den 19/11 2014 afsagde nævnet kendelse i sagen. Af kendelsen fremgår:

> "Dyrlægen, der behandlede klagerens hund, har i en mail af 26/5 2014 anført:
>
> > 'Til hvem det måtte vedrøre
> > …
> > Jeg havde den 26.4.14 [klagerens hund] i behandling. [Hunden] var henvist fra egen Dyrlæge i … pga. mistanke om et hul i øjet.
> >
> > Præsenteret her kunne jeg konstatere, at [hunden] havde et centralt sår på hornhinden der penetreret med fibrinclot i bunden.
> >
> > Behandlingen for dette kan være flere ting, men den sikreste og billigste er fjernelse af øjet, som vi valgte.
> >
> > Årsagen til det penetrerende sår kan ikke erkendes på undersøgelsestidspunktet. Ejer er interesseret i at vide, om det er pga. det tidligere prolaps af øjet, hvilket jeg IKKE mener det er.
> >
> > Jeg kan dog ikke sige hvad årsagen er. Om der har været et fremmedlegeme igennem øjet udefra eller om det er en defekt i selve øjet, der gør at øjet udvikler et penetrerende sår fremfor

en heling kan ikke ses. Det eneste jeg på undersøgelsestidspunktet kan se er, at der er et hul i øjet.'

Klageren har i klageskemaet af 21/6 2014 til nævnet bemærket:

'1. Sagsfremstilling
[Hunden] får hul i øjet og må til dyrlæge og have fjernet øjet. Sender skadeanmeldelse til Agria men får afslag, fordi de siger, at sygdom og skade er det samme, og [hunden] har en begrænsning på øjensygdomme med komplikationer, men det her var ikke pga. sygdom men en skade.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Vil godt have de betaler for skaden, da det ikke er en sygdom.'

I brev af 8/7 2014 fra selskabet til nævnet hedder det:

'Vi har gennemgået sagen vedrørende klagesag fra [klageren], vedrørende vores afvisning af udbetaling af erstatning fra Agria Sygeforsikring af hunden …, der er en krydsning af mops, fransk bulldog og pekingeser, født den 29. december 2012.

Vi fastholder vores afslag af dækning, jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring, Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer, punkt 2.2 *Forbehold*. Udover det der nævnes nedenfor, henviser vi til tidligere breve fra os til [klageren] af 26. maj 2014 og d. 2. juni 2014.

[Klageren] tegnede sygeforsikring til [hunden] via www.agria.dk den 12. marts 2013. Her oplyste hun at [hunden] tidligere havde været syg eller skadet og været til dyrlæge i den sammenhæng. [Klageren] uddybede med følgende oplysning 'Hun kom for tæt på min rottweilers madskål og den store ville markere at det var hendes mad og [hunden] blev så skræmt at hendes øje røg lidt ud, men vi har fået hende behandlet og hun er faktisk færdigbehandlet'.

[Hundens] forsikring blev udstedt med et permanent forbehold på 'Øjensygdomme med komplikationer'. Dette forbehold gælder både for sygdom og skade som det fremgår af forsikringspolice udstedt den 12. marts 2013.

I [hundens] tilfælde, kender man ikke årsagen til hendes hornhindesår, men uanset om det var pga. skade eller sygdom, er det omfattet af forbeholdet på [hundens] forsikring.

Fra sygdomsleksikon fra dyrlægernes oplysningsside til dyreejere, netdyredoktor.dk fremgår det, at et hornhindesår er en sygdom, der kan være traumatisk eller kan opstå på grund af en funktionsforstyrrelse i øjet. Det sidste er faktisk det mest almindelige. Når en hund som …, allerede har haft et tilfælde af delvist eller hel prolaps (falden ud) af øjet, vil vi fra selskabets side se ret alvorligt på det. Selskabet formulerede derfor et bredt permanent forbehold omfattende al sygdom og skade i øjnene.

Vi må derfor fastholde vores afslag, om at yde erstatning til dyrlægeudgifter vedr. fjernelse af [hundens] øje, da hun har et permanent forbehold for 'øjensygdomme med komplikationer' på sin forsikring.'

Af klagerens forsikringspolice fremgår bl.a.:

'Forbehold/Begrænsning, der ikke kan revurderes
- Øjensygdomme med komplikationer

I din forsikring er der indført en særlig begrænsning/et særligt forbehold i henhold til vilkårene under Generelle bestemmelser for smådyr. Det betyder, at du ikke modtager erstatning fra forsikringen for udgifter der vedrører, skyldes eller er opstået som følge af sygdomme, og andre skadeshændelser, som er omfattet af forbeholdet.'

3. 87538

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

> **'2.5. Forbehold**
> …
> 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:
Klagerens hund måtte have fjernet et øje pga. et hornhindesår, der havde penetreret øjet. Den behandlende dyrlæge har ikke kunnet fastslå årsagen til såret.

Nævnets flertal udtaler:
Forsikringen er tegnet med forbehold for 'øjensygdomme med komplikationer'.

Flertallet finder, at selskabet på det foreliggende grundlag - hvor det er usikkert, om det er sygdom eller et fremmedlegeme udefra eller lignende, der var årsag til såret på hornhinden - ikke har bevist, at den anmeldte skade kan henføres under forbeholdet i policen. Som forbeholdet er formuleret kan det ikke udvides til at omfatte andet end øjensygdomme med komplikationer.

Selskabet skal derfor genoptage behandlingen af sagen og lægge til grund, at skaden ikke er omfattet af policeforbeholdet.

Nævnets mindretal udtaler:
Forsikringen er tegnet med forbehold for øjensygdomme med komplikationer. Det fremgår af policen, at der derfor ikke er dækning for udgifter, der vedrører, skyldes eller er opstået som følge af sygdomme og andre skadeshændelser, der er omfattet af forbeholdet.

Mindretallet finder, at den anmeldte skade kan henføres under dette forbehold i policen, og at selskabet derfor ikke kan pålægges at dække udgifterne til dyrlægen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria Dyreforsikring, filial af Agria International Försäkring AB, Sverige, skal ved sin videre behandling af sagen lægge til grund, at skaden ikke er omfattet af policeforbeholdet vedrørende øjensygdomme med komplikationer."

Nævnet har på selskabets begæring genoptaget sagen.

Selskabet har i brev af 12/1 2014 til nævnet anført:

> "Vi er meget uenige i Ankenævnets afgørelse i sagen, og mener den har en vis principiel betydning. Sagen drejer sig om et dyr der har været sygt inden sygeforsikringen bliver tegnet. Vi har forholdt os til sygdomshistorikken og udstedt en police med en begræns-

ning, hvorefter dyret bliver sygt igen, med en sygdom der er underlagt denne begrænsning og derfor ikke dækket af dyrets sygeforsikring.

[Hunden] har jævnfør ejerens oplysninger ved nytegning, haft et øje der er røget ud af øjenhulen, og blevet behandlet for dette, inden sygeforsikringen bliver tegnet. Da hun samtidig er en blanding af tre hunderacer der netop har tendens til øjenlidelser, pga. de meget udestående øjne, vælger vi at udstede sygeforsikringen med et bredt forbehold for øjensygdomme.

Hvis vi som forsikringsselskab, skulle dække sygdomme som vi har taget forbehold for, ville vi ikke kunne tilbyde at forsikre ældre dyr, eller dyr der har fejlet noget før nytegning, hvilket ikke ville være til gavn for hverken ejere eller dyr.

Vi forstår på nævnets afgørelse, at man anfægter hvorledes det sygdomsbillede der førte til fjernelse af [hundens] øje er en sygdom, og derved indeholdt i forbeholdet på dennes sygeforsikring 'øjensygdomme med komplikationer'.

Vi anser 'øjensygdomme med komplikationer' for at være et meget bredt forbehold, der dækker over alle typer øjensygdomme og skader, inklusiv hornhindesår som der var tale om i denne sag. De eneste tilfælde hvor vi mener at skulle erstatte øjenskader på et dyr med dette forbehold, er sager hvor der er tale om, at der beviseligt har været en udefrakommende begivenhed (den er blevet kørt ned og pådraget sig en øjenskade eller har et fremmelegeme siddende i øjet f.eks. en splint).

Hvis vi drager en parallel til forsikring af mennesker, vil en forsikring udstedt med 'forbehold for rygsygdomme med komplikationer' heller ikke dække en 'rygskade'.

Vi har indhentet journal fra dyrlæge … (Bilag …), fra … Dyrlæger, der tilså [hunden] den 26.04.2014 og henviste til [dyrehospital].

Det fremgår af journalen at:

'Dato

26-04-14 Hunden har et meget irriteret h øje med mælket cornea og obs hul i cornea lige i midten - ejer fortæller at der imorges ligesom sprang en bobbel og væske løb ud af øjet.
Talt med [dyrehospital]: hvis der er hul skal øjet fjernes. Ejer taler med familie om den skal undersøges i … (har ikke penge til fjernelse) eller euthanasi her (har akut opr. så kan ikke opr. her idag).'

Som det fremgår af denne, overvejer ejer euthasani (aflivning) da de ikke har penge til fjernelse. Vi påstår at denne overvejelse kommer sig af at [klageren] var bevidst om at [hundens] sygeforsikring ikke dækker øjensygdomme og at dette derfor ikke ville være dækket.

Det fremgår af [klagerens] skadesanmeldelse til Agria via kundeintranettet på vores hjemmeside foretaget 28.04.2014 (Bilag …), at hun har observeret at der var noget galt med øjet dagen før hun opsøgte en dyrlæge:

Kunde: *'Fredag ser vi at [hundens] øje er lidt mere gråt i det og der er lidt snask i det og renser det. Lørdag morgen er det meget værre og vi kan se der er et hul i selve øjet. Vi køre til ... og de siger øjet skal ud eller hun skal aflives.'*

Kunden beskriver et sygdomsforløb, og henviser på intet tidspunkt til en udefra kommende skadesårsag.

Vi har også indhentet kopi af journalen fra … Dyrehospital (Bilag …), hvor det fremgår af korrespondance mellem klinikken og [hundens] ejer at de lavede en afdragsordning med underskrevet aftale, inden [hunden] blev behandlet *'velvidende at der var en risiko for at I selv og ikke forsikringen skulle betale'.*

For at kaste yderligere lys på sagen, har vi indhentet en erklæring fra fagdyrlæge … fra Dyrehospitalet …, der er efteruddannet i Øjenlidelser (bilag …). … sidder i bestyrelsen for Dansk Selskab for Veterinær Ophthalmologi (læren om øjet og dets sygdomme), er medlem af Dansk Kennel Klubs Øjenpanel (der tager sig at bedømme om avlshunde har arvelige øjensygdomme) og er anerkendt for sin specialistviden omkring Øjensygdomme hos hunde og katte.

Som det fremgår af …'s udtalelse, kan et ubehandlet horhindesår udvikle sig og blive til et dybt hornhindesår der igen kan 'sprænge i bunden' eller blive til et såkaldt hul i øjet. Som det også fremgår, er forløbet med [hundens] øje en 'beskrivelse af et sår i udvikling' og at der formentlig har været tale om 'et dybt sår i hornhinden, opstået pga. en vis disposition eller svaghed i selve øjets funktion'.

Vi mener med ovenstående, samt tidligere fremsendte informationer, at kunne dokumentere at det sygdomsbillede der førte til fjernelse af [hundens] øje er en sygdom, og derved indeholdt i forbeholdet på dennes sygeforsikring 'øjensygdomme med komplikationer'.

Vi har ikke tidligere indhentet disse udtalelser, da vi mente, at sagen var ført helt efter bogen og at det derfor ikke var nødvendigt med ekspertudtalelser."

Af en udtalelse fra fagdyrlæge af 8/1 2015, indhentet af selskabet, fremgår:

"Udtalelse vedrørende [hunden]
Race: Krydsning mops / fransk bulldog / pekingeser
Født 29/12 20112 [2012]
…

Mops, fransk bulldog og pekingeser er alle 3 hunderacer med et brachycephalt hoved og dermed prominerende øjne. Dette bevirker at øjenlidelser ses oftere hos disse racer.

Herunder er hornhindeproblemer hyppigere forekommende end hos gennemsnittet af hunderacer. En årsag hertil er ovennævnte racers problemer med at holde hornhinden fugtig specielt i den centrale del, hvilket er et resultat af manglende evne til at blinke ordentligt med øjelågene (lagophthalmus). En konsekvens af dette bliver i mange tilfælde et hornhindesår (erosion), som ubehandlet kan udvikle sig yderligere og blive til et dybt hornhindesår (ulcus). Sidstnævnte type sår har stor risiko for at sprænge i bunden, da øjet i bunden af såret kun holdes sammen af en basalmembran (descemets membran).
…

Konklusion
Ud fra de foreliggende oplysninger, udtalelser fra kunde såvel som dyrlæger og omstændighederne i øvrigt omkring skadesforløbet, er der stor sandsynlighed for, at der har været

tale om ulcus cornea (dybt sår i hornhinden) opstået på grund af en vis disposition eller svaghed i selve øjets funktion, som beskrevet i starten af denne attest.

En efterfølgende histologisk undersøgelse af øjet ville have givet en præcis diagnose."

Klageren har i brev af 17/1 2015 til nævnet anført:

"1. Første gang [hundens] øje falder ud er fordi vores store hund bestemt ikke ville dele sin mad med [hunden]. Så det var en skade og ikke fordi hun er de racer, hun er.

2. Hun var 8 uger. Vi havde haft hende i en uge, da det skete, og havde derfor ikke nået at lave forsikring.

3. Vi så, at [hundens] øje var gråt meget sent om aftenen, og om morgenen i sengen da vi nussede [hunden] ligesom sprang en bobbel. Så det med vi så det dagen før og først opsøgte læge dagen efter, den er for langt ude. Det var en nat vi sov og så det var helt galt og opsøgte dyrlæge.

4. Ja vi havde ikke 10.000 kr., og ja vi regnede faktisk med at forsikringen ville dække, da det ikke i vores øjne er en sygdom. Ang. aflivning ja så snakkede vi om for hvordan bliver en hund med et øje. Og vi valgte den dyre løsning, fordi vi elsker vores hund også selvom Agria får det til at lyde som om vi ville aflive hende pga. penge. Det var slet ikke grunden til vi overvejede aflivning. Og vi valgte at få fjernet øjet, da dyrlægen sagde, at [hunden] sagtens kunne leve med et øje, og vi valgte at få øjet ud, selvom vi vidste, at vi kunne risikere at skulle betale selv. Så vi synes den udtalelse er vildt forkert fra Agrias side.

Dyrlægen i … sagde, at det ikke var en sygdom og intet havde med den forrige skade at gøre.

Vi valgte Agria Forsikring, fordi det fik vi anbefalet af … Dyrehospital, da vi var inde med [hunden] første gang.

Og var ærlig omkring den første skade [hunden] havde, som vores rottweiler var skyld i. Altså igen ikke på grund af sygdom. Og der har intet været, før det så var gråt og den bobbel sprang. Så kan ikke se det er pga. sygdom. Og en skade og sygdom er ikke en og samme ting, som Agria siger.

Hvis vi skal betale, fordi vi taber, så betaler vi, da vi valgte den løsning, men mener igen ikke det er pga. sygdom i øjet. Og det var den første skade heller ikke.

Og stor sandsynlighed er sygdom fortæller bare os, at de ikke selv er sikre på det er sygdom i øjet."

Selskabet har i brev af 23/1 2014 til nævnet bemærket:

"Vi har fuld forståelse for at [hundens] ejere befinder sig i en ærgerlig situation, med ubetalte regninger til dyrlægen.

Agria Dyreforsikring tilbyder at sygeforsikre alle dyr, uanset alder på nytegningstidspunktet. Også dem der bliver smidt ud af andre selskaber pga. alder eller tidligere skader. Vi

forholder os til sygehistorikken, og giver kunderne besked om, på hvilke vilkår vi kan tilbyde at tegne forsikringen.

I [hundens] tilfælde fik kunden et modtilbud om sygeforsikring, med et bredt forbehold for øjensygdomme, pga. [hundens] sygehistorik samt de racer hun er en blanding af.

Havde [hunden] været forsikret fra før hun havde problemer med sine øjne første gang, ville det være dækket af hendes sygeforsikring hos Agria.

Hvis vi ikke har mulighed for at tage forbehold, når der pga. tidligere sygdom er en øget risiko, kan vi blive nødsaget til at lave meget ringere dækninger til alle hunde af udsatte racer (med mere generelle forbehold). Alternativet kan også være slet ikke at tilbyde sygeforsikring af dyr over en vis alder, eller som har fejlet noget før forsikringen blev tegnet. Dette ville ikke være til gavn for hverken ejere eller dyr. Det er trods alt bedre at have en sygeforsikring med en begrænsning, end slet ikke at kunne tegne en sygeforsikring.

Veterinærmedicinsk mener vi, at have redegjort for at et ubehandlet horhindesår, kan udvikle sig og blive til et dybt hornhindesår, der igen kan 'sprænge i bunden' eller blive til et såkaldt hul i øjet, og at det netop er det der er sket med [hundens] øje. Der er således tale om en sygdom (beskrivelse af et sår i udvikling), opstået pga. en vis disposition eller svaghed i selve øjets funktion."

Af klagerens forsikringspolice fremgår bl.a.:

"Forbehold/Begrænsning, der ikke kan revurderes
- Øjensygdomme med komplikationer

I din forsikring er der indført en særlig begrænsning/et særligt forbehold i henhold til vilkårene under Generelle bestemmelser for smådyr. Det betyder, at du ikke modtager erstatning fra forsikringen for udgifter der vedrører, skyldes eller er opstået som følge af sygdomme, og andre skadeshændelser, som er omfattet af forbeholdet."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

"2.5. Forbehold

…

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:

Klagerens hund måtte have fjernet et øje pga. et hornhindesår, der havde penetreret øjet. Den behandlende dyrlæge kunne ikke fastslå årsagen til såret. I en udtalelse af 8/1 2015 vurderer en fagdyrlæge på baggrund af sagens oplysninger, at der er stor sandsynlighed for, at der har været tale om et dybt sår i hornhinden opstået som følge af en vis disposition eller svaghed i selve øjets funktion.

8. 87538

Forsikringen er tegnet med forbehold for øjensygdomme med komplikationer. Det fremgår af policen, at der derfor ikke er dækning for udgifter, der vedrører, skyldes eller er opstået som følge af sygdomme og andre skadeshændelser, der er omfattet af forbeholdet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at den anmeldte skade kan henføres under dette forbehold i policen.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække udgifterne til dyrlægen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Kendelsen træder i stedet for nævnets kendelse nr. 86.364.

Marianne Højgaard Pedersen
formand