Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87674:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring i Danske Forsikring. Hun klager over selskabets rådgivning forud for tegningstidspunktet.

Det fremgår af sagen, at selskabet har dækket udgifter til dyrlæge og røntgenundersøgelse af klagerens hvalp. Selskabet har imidlertid afvist dækning af yderligere behandlingsudgifter med henvisning til forsikringsbetingelserne. Klageren er utilfreds med selskabets rådgivning forud for tegningstidspunktet.

Klageren anførte i mail af 11/12 2014 til selskabet:

> ”Jeg har erfaret via samtale med … 19-11-2014, hvor der var planlagt en diagnostisk arthroskopi af min hvalps ve. albue p.gr.af halthed efter et traume, at min forsikring ikke ville dække denne undersøgelse.
>
> Denne blev udført 25-11-2014, og endte med undersøgelse og operation på begge albuer, hvilket fremgår af vedlagte skadesanmeldelser.
>
> Jeg har efterfølgende erfaret, at flere forsikringsselskaber (f.eks. Agria, Dyresygekassen, Codan o.a.) ville have dækket denne skade.
>
> Efter at have haft store udgifter i forbindelse med undersøgelser, operation og til sidst aflivning af en 6 år gammel labrador, blev jeg af dyrlægen anbefalet at tegne sygeforsikring for min nye hvalp.
>
> Jeg kontaktede derfor jer, Danske Forsikring, da det er der, jeg har alle mine øvrige forsikringer.

Jeg talte med en venlig mandlig medarbejder, som jeg desværre ikke fik navnet på, men han oplyste mig om, at jeg sagtens kunne forsikre min hvalp hos Danske Forsikring.

Direkte adspurgt, om jeres forsikringstilbud adskilte sig fra andre selskabers tilsvarende aftaler, eller om der var noget, jeg skulle være særlig opmærksom på, var svaret: NEJ, DET VAR DER IKKE.

Jeg føler mig derfor i den grad fejlinformeret i forbindelse med tegning af denne forsikring.

Det er direkte ukorrekte oplysninger, den pågældende opgav til mig, hvilket fremgår af ovenstående.

Et andet vigtigt punkt, der adskiller, er at min forsikring begynder at nedskrive dækningen, når hunden fylder 8 år. (De ovenfor nævnte forsikringsselskaber tilbyder livsvarig dækning !)

Dette forhold blev heller ikke oplyst af medarbejderen.

Jeg er således meget utilfreds med proceduren omkring tegning af min hundesygeforsikring fra den pågældende medarbejders side.

Der blev givet direkte ukorrekte oplysninger.

Der blev ikke givet oplysninger eller valgmuligheder omkring forsikringsvilkår."

Selskabet bemærkede i brev af 29/12 2014 til klageren heroverfor bl.a.:

"**Hundesygeforsikringens dækning**
Det er korrekt, at vores hundesygeforsikring ikke dækker artroskopi og efterfølgende operation af hunde under 2 år. Årsagen er, at det er overvejende arvelige eller medfødte lidelser, som yngre hunde lider af, fx albueledsdysplasi. Medfødte sygdomme eller arveligt betingede sygdomme eller lidelser er generelt ikke dækket af forsikringen.
Til sammenligning kan jeg nævne, at tilsvarende undtagelser, vil du også finde på personforsikringer, fx en ulykkesforsikring.

Hundesygeforsikringen er livsvarig
Vores hundesygeforsikring er livsvarig. Når hunden fylder 8 år, nedskriver vi dog forsikringsdækningen med 20 % pr. år i 3 år, hvorefter forsikringen dækker 40 % af udgifterne i resten af hundens levetid. Dette fremgår af den police vi sendte til dig 29. juli 2014. Det fremgår også her, at du kan finde de fuldstændige vilkår for forsikringen på www.danskeforsikring.dk/vilkaar.

Hundeforsikringer på markedet
Der er, som du selv skriver, mange selskaber på markedet, som sælger hundesygeforsikringer. Vikårene er ikke ens i selskaberne. Jeg mener dog, at vores hundesygeforsikring har en fornuftig dækning i forhold til markedet. Vores dækning fremgår af forsikringsvilkårene. Jeg skal ikke udtale mig om, hvorvidt andre selskaber ville dække udgifterne til [hundens] undersøgelse og operation."

Klageren anførte i mail af 14/1 2015 til selskabet til dette bl.a.:

"Du forholder dig imidlertid ikke til mine klagepunkter.

1) Der blev ved tegning af forsikringen givet direkte ukorrekte oplysninger.

2) Der blev ikke givet oplysninger eller valgmuligheder omkring forsikringsvilkår.

Ad 1: Der blev svaret nej til mit spørgsmål, om hvorvidt jeres forsikring adskilte sig fra andre selskabers aftaler, eller om der var noget, jeg skulle være særlig opmærksom på.

Dette svar er åbenlyst ukorrekt, da der jfr. min tidligere skrivelse er flere eksempler på selskaber, der har andre og væsentlig anderledes aftaler.

Der er i stor grad noget at skulle være opmærksom på.

Ad 2: Der blev ikke givet oplysninger eller valgmuligheder omkring jeres forsikringsvilkår.

Der blev ikke opfordret til at gennemlæse forsikringsvilkår inden evt. accept af forsikringen.

Der blev ikke nævnt noget om nedskrivning af forsikringen efter hundens fyldte 8. år. Flere selskaber har livsvarig dækning uden nedskrivning.

Jeg finder således omstændighederne omkring tegning af min hundeforsikring hos Danske Forsikring stærkt kritisable, da min accept er foregået på et uoplyst og direkte fejlinformeret grundlag."

Selskabet anførte i mail af 23/1 2015 til klageren heroverfor bl.a.:

"Som jeg skrev i mit brev af 29. december 2014 er vilkårene i de forskellige selskaber ikke ens. Men generelt må vi sige, at vores hundesygeforsikring har en fornuftig dækning i forhold til markedet.
Jeg mener derfor ikke, vores medarbejder har givet ukorrekte oplysninger. Hvis du havde stillet helt specifikke spørgsmål til forsikringen, og vores medarbejder havde svaret forkert på disse, kunne vi tale om ukorrekte svar/oplysninger. Vi anbefaler jo normalt ikke, at vores kunder skal købe forsikringen i et andet selskab.
Som forbruger har man også selv et ansvar for at læse kontrakten (policen og vilkårene) igennem for at se hvordan forsikringen er skruet sammen, og om den passer til ens behov. Hvis man ikke er tilfreds, er der jo mulighed for at benytte fortrydelsesretten.
Jeg må derfor fastholde, at vi ikke kan dække skaden."

Klageren anførte i mail af 26/1 2015 til selskabet til dette bl.a.:

"Bilagt hundens stamtavle fra Dansk Kennelklub var en del informationsmateriale blandt andet to brochurer om hundesygeforsikring, en fra Agria og en fra Dyresygekassen.
(Begge disse selskaber viser sig som tidligere nævnt at ville have dækket min skade).

Som jeg tidligere har anført, valgte jeg i loyalitet, frem for at tage kontakt til et af de nævnte selskaber, i stedet at kontakte Danske Forsikring, da det jo er der jeg har alle mine øvrige forsikringer, og da I jo samarbejder med min bank, Danske Bank.

Efter at have stillet mine generelle spørgsmål om anderledes dækning og om noget særligt at skulle være opmærksom på omkring jeres forsikring, og efter at have fået helt klare, korte og benægtende svar af jeres medarbejder, fandt jeg naturligt nok ingen anledning til at stille mere specifikke spørgsmål. Jeg ved heller ikke, hvilke de skulle have været, da de generelle

spørgsmål så præcist blev besvaret. Medarbejderen anførte jo ikke, som du gør, at der er forskel på de enkelte selskabers vilkår.

I fuld tiltro til, at jeg havde fået et godt produkt ud fra de svar, der blev givet ved tegningen af forsikringen, fandt jeg derfor ingen grund til at læse police / forsikringsvilkår efterfølgende.

Min pligt som forbruger, som du nævner, synes jeg i den grad overskygges af jeres pligt til at besvare spørgsmål om jeres produkter korrekt samt ikke at direkte fejlinformere.

Jeg har nævnt denne sag for min personlige rådgiver i Danske Bank, … , og han giver mig ret i, at måden, forsikringen blev tegnet på, er beklagelig og uacceptabel."

I brev af 18/2 2015 til nævnet har selskabet blandt andet anført:

Sagsfremstilling
Klager har den 29. juli 2014 tegnet ansvar- og hundesygeforsikring hos os.

Den 19. november 2014 indgiver klager skadeanmeldelse, idet der er planlagt artroskopi af den forsikrede hvalp på grund af halthed.

Udgifter til artroskopi afvises, da artroskopi (diagnostisk undersøgelse og operation) på hunde under 2 år er undtaget dækning, jf. forsikringsvilkårene pkt. 30 B, 11. Endvidere afvises udgifter i forbindelse med yderligere behandling, da der viser sig at være tale om albueledsdysplasi. Denne lidelse afvises efter vilkårenes pkt. 30 B, 1, som undtager dækning for medfødte sygdomme eller arveligt betingede sygdomme eller lidelser, herunder navlebrok, kryptochisme og udviklingsforstyrrelser, herunder dysplasi. Udover ovennævnte er der meddelt dækning til dyrlægeudgifter, herunder røntgenundersøgelse, forud for tidspunktet for diagnose.

Klager oplyser, at hun ved forsikringsaftalens indgåelse spurgte vores medarbejder, om det aktuelle forsikringstilbud adskilte sig fra tilsvarende aftaler, eller om der var noget, hun skulle være særlig opmærksom på. Klager oplyser, at medarbejderen svarede benægtende herpå.

Klager har ikke været i stand til at oplyse navnet på den pågældende medarbejder, men det er i forbindelse med klagesagen lykkedes os at finde frem til medarbejderen, som er en erfaren kunderådgiver.

Kunderådgiveren kan ikke genkende samtaleforløbet, som det er beskrevet af klageren. Da det er længe siden, samtalen har fundet sted, har kunderådgiveren ikke nogen detaljeret erindring om samtalen. Han finder det dog ganske usandsynligt, at han skulle have svaret så kategorisk, som påstået af klager, da han naturligvis er meget bevidst om, at der ikke er tale om standardiserede forsikringsprodukter, men at forsikringsvilkår er forskellige fra selskab til selskab.

Vores vurdering
Vi beklager vores kundes oplevelse af rådgivningen forud for køb af forsikringen, ligesom vi naturligvis beklager vores kundes skuffelse ved skadens afvisning. Vi må imidlertid fastholde vores afgørelse i sagen.

Ved vores vurdering har vi lagt afgørende vægt på, at det ikke er sandsynliggjort, at vores kunde er blevet fejlrådgivet i forbindelse med forsikringens tegning. Vores kunderådgiver

finder det helt usandsynligt, at han skulle have medvirket til at give klager det indtryk, at hundesygeforsikringer er ens i alle selskaber.

Klager har forud for køb af forsikringen ikke vist interesse for eller spurgt ind til specifikke dækninger, hvorfor vores kunderådgiver ikke har haft anledning til at redegøre deltaljeret for forhold, som havde særlig betydning for klager. Klager har ved køb af forsikringen fået udleveret såvel police som forsikringsbetingelser, hvorfor klager har haft alle muligheder for at gøre sig bekendt med produktets indhold på detaljeret niveau — og evt. benyttet sig af fortrydelsesretten, såfremt produktet måtte vise sig ikke at leve op til forventningerne.

Vi kan således ikke imødekomme klagers ønske om dækning af dyrlægeudgifter alene fordi klager - efter skadens indtræden - har konstateret, at der er andre forsikringsselskaber på markedet, som efter deres respektive vilkår, dækker netop den type udgift, som kunden har afholdt i den konkrete skadesag...._\"

Af vilkår for hundeforsikring fremgår bl.a.:

"**Sygeforsikringen**
Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

29. Hvad dækker forsikringen?
A Udgifter i forbindelse med hundens

- Sygdom
- tilskadekomst*

…
B Udgifter til

1. Selve undersøgelsen og behandlingen.
2. Operation inkl. narkose og relevante materialer.
3. Medicin*, som anvendes af dyrlægen under konsultation og behandling på klinik eller dyrehospital, do ikke depotmedicin*, der bliver givet til hunden i forbindelse med behandlingen

…
30. Forsikringen dækker ikke
…
B Udgifter til

1. Medfødte sygdomme* eller arveligt betingede sygdomme* eller lidelser herunder navlebrok, kryptochisme og udviklingsforstyrrelser herunder dysplasi.

…

11. Artroskopi (diagnostisk undersøgelse og operation) på hunde under 2 år."

Nævnet udtaler:

Selskabet har afvist at dække udgifter til artroskopi og behandling af albueledsdysplasi hos klagerens hund med henvisning til, at forsikringen hverken dækker artroskopi på hunde under 2 år eller udgifter til behandling af medfødte sygdomme.

Klageren har anført, at en af selskabets rådgivere forud for købet af forsikringen svarede benægtende på, om dækningen adskilte sig fra andre forsikringsselskabers tilsvarende produkter, eller om der var noget, hun skulle være særligt opmærksom på. Klageren har endvidere anført, at andre forsikringsselskaber ville have dækket udgifterne til behandling af hunden. Det er på denne baggrund hendes opfattelse, at selskabet har ydet fejlagtig rådgivning, og at det derfor bør dække de omhandlede udgifter.

Selskabet har heroverfor bestridt, at medarbejderen i selskabet skulle have givet klageren indtryk af, at der ikke er forskelle i dækningerne selskaberne i mellem. Endvidere har selskabet anført, at klageren efter udleveringen af forsikringsbetingelserne kunne have udnyttet sin fortrydelsesret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet skulle have givet klageren tilsagn om, at forsikringens dækninger som minimum svarer til tilsvarende produkters dækninger i andre selskaber. Herefter, og idet nævnet bemærker, at der ikke i almindelighed påhviler selskaberne i en salgssituation at orientere om mindre afvigelser i forhold til andre selskabers produkter, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar som følge af sin rådgivning. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet dække de omtvistede dyrlægeudgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels