Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88966:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har landbrugsforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun har klaget over, at selskabet har afvist at anerkende, at der i henhold til den tegnede forsikring er dækning for udgifterne til behandlingen af hendes hund ved en dyrlæge. Hun gør gældende, at selskabet telefonisk den 31/7 2015 har givet et tilsagn herom.

Selskabet har afvist, at der er dækning for udgiften til dyrlægen i henhold til den tegnede forsikring, eller at selskabet skulle have givet tilsagn herom.

I klageskemaet af 18/1 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> Vi valgte i familien at få en lille hundehvalp og skulle hente hende hjem d. 24. Juli 2015. Derfor ringede jeg til Tryg ca. 1 mdr før, for at høre, hvordan vi skulle dækkes ind. Jeg får at vide, at vi med den forsikring vi allerede har, er dækket godt ind. Så udfra den oplysning, gør jeg ikke noget videre.
> Vi får vores skønne [hundens navn] hjem og da hun er ca. 7 mdr gammel brækker hun tæerne på højre bagben. Vi ringer derfor til Tryg, for at spørge, hvordan vi skal forholde os, men får det svar, at vi ikke har en sygdomsforsikring på hunden, så der er intet at gøre. Så er det at jeg spørg, hvordan skulle vi vide det når vi ikke er blevet rådgivet til en sådan. Vi klager og får svar retur, at de desværre ikke kunne gøre noget for os og at det jo også er os som kunder, der har ansvar for, hvad der er behov for af forsikring. Det ansvar mener vi at vi tog, da vi tog telefonen og ringede ind for rådgivning, eller mangel på samme. Yderligere, får vi at vide, at de ikke har kunnet finde optagelsen af vores samtale, så følelsen af at de mener, at vi er fulde af løgn, den er modbydelig at leve med.
> Vi syn's ikke, at det er fair, at vi som kunder bare skal finde os i den beslutning og bare lade stå til. Hele det her forløb, har til dato næsten kostet os 25000 kr, penge som vi i øvrigt

ikke har, og endnu en operation på vores hund venter og en regning på næsten 5000 kr. Syn's også, at Tryg må tage deres del af ansvaret for dårlig rådgivning, gad vide om ikke, de har en forsikring, der dækker deres fejl.
Har vedlagt vores klage og svaret retur fra Tryg, samt svar på vores utilfredshed på deres svar, hvilket jeg ikke har fået svar på.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
At de også ta'r deres del af ansvaret for dårlig rådgivng. Det er trods alt dem, der har kvalifikationerne til at rådgive os som kunder og give os den tryghed, det bør være at ha'sine forsikringer hos Tryg.
Vi ku', om ikke andet slå halv skade.... ????"

Dertil har selskabet i brev af 18/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Der klages over, at vores kunde ikke har tegnet en hundesygeforsikring, og derfor ikke kan tilbydes erstatning for de behandlinger, som vores kundes hund skal gennemgå på grund af nogle brækkede tæer.

Vores kunde har med ikrafttræden den 1. september 2000 tegnet en landbo forsikring med betingelser 665 - 01 hos os.

Vores kunde oplyser i klagen, at de havde anskaffet sig en hundehvalp den 24. juli 2015, samt at de ca. 1 måned forud for afhentningen af hundehvalpen havde rettet telefonisk kontakt til os vedrørende forsikring af hunden.

Vi kan ikke på aktivitetsoversigten på vores kundesystem eller via policen konstatere, at der har været den pågældende henvendelse, hvem hos os, der skulle have modtaget henvendelsen, eller hvad henvendelsen nærmere gik ud på.

Det fremgår endvidere ikke af vores systemer, at der skulle være tilbudt kunden en hundesygeforsikring eller være fremsendt police eller betingelser for en sådan.

Den første henvendelse der er noteret vedrørende hunden, er henvendelsen den 18. december 2015 eller efter hunden var kommet til skade.

En betingelse for tegningen af en hundesygeforsikring er, at vi som minimum får oplyst hundens race, navn, alder og ID- mærkning; hvilket vi ikke har modtaget oplysninger om. Endvidere er der ikke betalt præmie for en hundesygeforsikring.

Til nævnets orientering kan jeg oplyse, at der på den tegnede landbrugsforsikring er en lovpligtig hundeforsikring, hvorfor vores kunde var dækket ind for de forsikringer, som loven kræver tegnet.

I og med, at der er hundeansvarsforsikring på Landsbrugsforsikringen har vores kunde været dækket, som kunden skulle have været i henhold til Hundelovens bestemmelser.

Ud fra det foreliggende finder vi det ikke dokumenteret, at der skulle have været forespørgsel vedrørende hundesygeforsikring eller været tilbudt en sådan, hvorfor vi ikke kan imødekomme kundens krav om erstatning i henhold til en Hundesygeforsikring."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 29/2 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Tryg bli r åbenbart ved med at jogge rundt i, at de ikke har modtaget oplysninger på vores hund i form af race, køn, chipnr. osv., og jeg svarer igen, at hvis jeg havde vist det, havde de selvfølgelig fået de oplysninger, så jeg kunne sikre min hund bedst muligt. Så det må vist være en medarbejderfejl - og vi er jo alle kun mennesker.
> Derudover undskylder de med, at de ikke kan konstatere, at der har været en henvendelse på deres aktivitetsoversigt, så her fortæller de så, at jeg er fuld af løgn - dårligt signal at sende til mig som kunde.
> Men jeg har vedlagt en kopi af en udskrift fra [teleselskab], hvor jeg d. 31.7.2015 har kontaktet Tryg. Og ja, jeg har så først kontaktet Tryg efter vi har fået vores hund, der har jeg husket forkert, men syn's ikke, at det har betydning for sagen. Men det skal såmænd nok blive vendt til deres fordel.
> Så hvis Tryg ikke har kunnet finde mit opkald, må det jo ikke ha' været blevet noteret af medarbejderen, altså endnu en medarbejderfejl, som jeg syn' s Tryg bør tage ansvaret for."

Selskabet har hertil i mail af 15/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Ud fra de almindelige bevisbyrderegler, er det vores opfattelse, at det er vores kunde, der skal dokumentere, at kunden ikke blev orienteret om mulighed for at tegne en hundesygeforsikring, eller med andre ord, at vores assurandør ikke var interesseret i et mersalg til kunden."

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere kommentarer i mail af 27/4 2016 til nævnet. Af den af klageren fremlagte opkaldsoversigt fremgår, at der er foretaget et opkald til selskabets telefonnummer fredag den 31/7 2015 kl. 11:42 på 2 minutter.

Af policen fremgår bl.a.:

"**Tegnet Dækninger**		**Betingelsesnummer**
	Bygning	
Ja	**Bygningsbrand.** El-skade, eksplosion m.v.	1200
Ja	**Stormskade m.v.** Snetryk, vand, påkørsel m.v.	1300
Ja •	**Svamp og insekt.**	1400
Ja •	**Rørskade.** Brud på skjulte rør, vandskade m.v.	1500
Nej	**Stikledning.** Brud på udvendige rørføringer	
Nej	**Huslejetab.** Mistet lejeindtægt efter skade på driftsbygning	
Nej	**Silo- og tankskade.** Kaskoforsikring for silo/tank	
	Indbo	
Ja	**Indboforsikring.** Brand, tyveri, vand m.v.	3000
Ja	**Fejl- og uheldsforsikring.** Funktionsfejl og pludselig skade	3200
Ja	**Diverse løsøre.** Brand, tyveri, vand m.v.	3400

4. 88966

	Ansvar	
Ja	**Ansvar.** Privat-, hunde- og forureningsansvar, privatretshjælp, ansvar ved hobbylandbrug og motoransvar (uden plader)	8200
Ja	**Udvidet ansvar.**	8400
Nej	**Skovansvar.** Erstatningsansvar"	

Nævnet udtaler:

Klageren kræver udgifterne til behandlingerne af hendes hund hos dyrlægen dækket. Klageren anskaffede sig den 24/7 2015 en hund, som efterfølgende brækkede tæerne på et bagben, og den blev derfor behandlet ved en dyrlæge, og den skal senere behandles igen. Til støtte for sit krav har hun anført, at hun den 31/7 2015 ringede til selskabet og fik at vide, at hun var "dækket godt ind". Hun har desuden anført, at selskabet ikke har rådgivet hende tilstrækkeligt.

Selskabet har heroverfor anført, at klageren i henhold til den landbrugsforsikring, som hun tegnede i 2000, har en dækning for hundeansvar – men ikke for udgifter til behandlinger hos dyrlæge. Herudover har selskabet henholdt sig til, at det ikke fremgår af selskabets aktivitetsoversigt i kundesystemet eller via policen, at klageren har henvendt sig til selskabet – herunder til hvem eller hvad henvendelsen nærmere gik ud på. Herudover har selskabet anført, at det ikke fremgår af selskabets systemer, at der tidligere skulle være tilbudt klageren en hundesygeforsikring eller være fremsendt police eller betingelser for en sådan. Den første henvendelse, der er noteret vedrørende hunden, er ifølge selskabet henvendelsen den 18/12 2015, hvor hunden var kommet til skade.

Da klageren ikke har tegnet en forsikring, der omfatter udgifter til behandling af hunde hos en dyrlæge, er spørgsmålet, om selskabet den 31/7 2015 har givet et telefonisk tilsagn om, at forsikringen indeholder dækning for udgifter til dyrlæge, eller om selskabet den 31/7 2015 har undladt at give tilstrækkelig rådgivning.

Det følger af almindelige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed. Det er derfor klageren, der skal bevise, at selskabet gav et tilsagn om, at forsikringen omfattede udgifter til dyrlæge, eller at selskabet har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved klagerens opkald den 31/7 2015 har givet et tilsagn om, at dyrlægeudgifter er omfattet af forsikringen. Nævnet finder desuden, at klageren ikke har godtgjort konkrete omstændigheder, der giver nævnet anledning til at fastslå, at selskabet ud fra erstatningsretlige regler kan pålægges erstatningsansvar for rådgivningsfejl.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det tydeligt fremgår af policen, hvilke dækninger der er tegnet forsikring for. Nævnet har også lagt vægt på, at det ikke er normalt, at en sådan forsikring som fast standard indeholder en hundesygeforsikring, idet forsikringstagere uden hund dermed ville komme til at betale for en relativt dyr forsikringsdækning, som de ikke har brug for. Havde klageren haft et særligt ønske om at få en hundesygeforsikring, havde det været nærliggende, at hun udtrykkeligt havde spurgt ind hertil under telefonsamtalen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels