Den 29. juni 2016 blev i sag nr. 89141:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
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 hos Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige. Han klager over selskabets afslag på at yde dækning for dyrlægeudgifter og genoptræning.

Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker udgifter til behandling af hundens korsbåndsskade, da karensbetingelsen i forsikringsbetingelsernes punkt B.3.E. ikke er opfyldt. For så vidt angår dækning for udgifter til genoptræning, henviser selskabet til, at klageren skulle have tegnet en tillægsforsikring.

I klageskema af 28/2 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Agria har afvist erstatning, selvom de har overtaget forsikringen fra et andet selskab på samme betingelser som der var i det andet selskab.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At de erstatter dyrlægeregninger".

Af bilag vedlagt klageskema af 28/2 2016 fremgår videre:

> "Her hvor det sneede, gled [hunden] og sprang sit korsbånd. Hun blev opereret og jeg kontaktede Agria, for min søn …, jeg talte med en i kundeservice der hed …, han afviste, at [hunden] i det hele tage kunne få dækket sit korsbånd, jeg forklarede ham, at forsikringen var overtaget fra [andet selskab] og da jeg tegnede forsikringen, sikrede jeg mig, at hun var dækket for det samme hos jer som hos [andet selskab], dette fik jeg bekræftet af sælgeren, …, han afviste stadig og da jeg sagde, det ikke kunne passe, sagde han, hun

måske var dækket af avlsforsikringen, det forstod jeg ikke hun kunne være og spurgte om han i det hele taget vidste, hvad en avlsforsikring er, til dette svarede han nej. Jeg var utilfreds med hans viden og bad om, at blive stillet om til en anden, dette kunne han ikke, men jeg kunne jo ringe op igen så ville jeg få en anden. Dette gjorde jeg så, men fik ham igen, så jeg ringede op for 3. gang og talte med en dame, hun fulgte med og kunne godt se, [hunden] ville være dækket, da det var en forsikring I havde overtaget, så hun ville lige stille mig om til en der var mere inde i det. Det blev jeg og fik bekræftet, at når I havde overtaget forsikringen fra et andet selskab og hun ville være dækket der, var der samme dækning hos jer, ved et sprunget korsbånd.

Da [hunden] så skal starte genoptræning den 14.12.2015, ville jeg så i dag hører hvor meget der var dækket, da hun i den overtaget forsikring var dækket til genoptræning, så får jeg af vide, at det er hun ikke hos jer, I havde jeres egne regler omkring genoptræning uanset om hun havde været dækket i sin tidligere forsikring UDEN det var tilkøb. Dette var jeg utilfreds med, at få af vide og ville tale med en anden, dette kunne ikke lade sig gøre, så jeg fortalte, at hvis den eneste måde jeg kunne komme i dialog med jer var Facebook, så ville jeg gøre det. Det var vedkommende ligeglad med, det var som hun sagde og jeg kunne ikke komme længere op i systemet.

Derfor skrev jeg, i samråd med [min søn] indlægget som han godkendte, jeg skrev det på jeres side og min egen profil, hvor der er kommet mange tilkendegivelser og det er delt en del gange.

I [andet selskabs] betingelser står der i paragraf 7.2. dette:
7.2.2. Genoptræning, massage, fysioterapi og kiropraktorbehandling, når dette er ordineret af en dyrlæge i forbindelse med en sygdom/tilskadekomst. Der ydes dækning i op til 120 dage fra første dyrlægekonsultation.

Det er en tilskadekomst, at hun glider i sneen

SKADEN ER IKKE ENDELIG OPGJORT ENDNU, DA [HUNDEN] GÅR TIL GENOPTRÆNING. OPERATIONEN KOSTEDE 6.413,06 OG INDTIL VIDERE ER DER BRUGT 2.000 KR. PÅ GENOPTRÆNING

…
Vi fik den 23.11.2015 opereret vores hund, … for et sprunget korsbånd og anmeldte det straks til Agria.

Jeg modtog den 2.12.2015 et afslag på, at de ikke dækkede operationen, dog skulle vi indsende bevis for, at hun havde været sygeforsikret fra før hun var 4 måneder.

Jeg kontaktede Agria og talte med 6 forskellige, de 3 fortalte at selvfølgelig var hun dækket, da de havde overtaget forsikringen fra [andet selskab], hvor hun var dækket for denne operation, 3 andre fortalte hun ikke var forsikret.

[Hunden] er en tæve, vi overtog fra [udlandet]. Med det samme hun kom til os, blev hun sygeforsikret.

Da vi ønskede at lave et kuld hvalpe, kontaktede jeg Agria, da de er det eneste selskab, der tegner en avlsforsikring og hørte om deres sygeforsikring og avlsforsikring.

Jeg gjorde udtrykkeligt opmærksom på, at hun ikke måtte blive ringere forsikret end hun var nu i [andet selskab], deres sælger … fortalte mig, det ville hun heller ikke blive, hun ville endda blive bedre forsikret. Da jeg er meget obs på omkring korsbånd, menisk m.m., spurgte jeg ind til det og fik af vide, at det var hun dækket ind for, da de overtog forsikringen med de dækninger der var i [andet selskab], dog ville der blive taget forbehold for blød gane, dette accepterede jeg, så forsikringen blev tegnet fra 28.4.2015.

Da jeg modtog policen, så jeg, der var taget forbehold for, at tæven ikke var dækket for korsbånd og kontaktede …, der beroligede mig med, at det var standard det blev sendt ud men når det var en overtaget forsikring, var tæven dækket som hun var før.

Nu hvor så skaden er sket, nægter man at dække både operation og genoptræning, med henvisning til deres forsikringsbetingelser, med mindre vi kan bevise, hun var sygeforsikret fra før hun blev 4 måneder, dette blev der ikke oplyst noget om, ved tegningen, kun at de overtog den som den var, endda bedre, i [andet selskab].

Vores dyrlægeregning for operationen er på 6.413,05 og dertil kommer så genoptræning, som hun ikke er færdig med endnu.

Når man går ind og søger på Agria ang. Flytning af forsikring kommer dette frem:

I nogle tilfælde er forsikringen karensfri!

Hund

Forsikringen er karensfri når:

- Hunden ikke er blevet 12 uger gammel og forsikringen tegnes inden for 10 dage fra du henter den hos en Dansk Kennel Klub opdrætter.
- Du overtager hunden fra en person, der allerede har den forsikret hos Agria Dyreforsikring.
- Hunden flyttes fra en tilsvarende forsikring i andet dansk forsikringsselskab eller fra Agria i Norge, UK eller Sverige.

Her er et udsnit af, at den tidligere forsikring dækkede korsbånd og genoptræning

7. 2 Forsikringen dækker:
7.2.1 Såfremt den forsikrede hund bliver syg eller kommer til skade, dækkes udgifter i op til 120 dage fra første dyrlægekonsultation til:

- Nødvendige undersøgelser,
- Selve behandlingen,
- Ophold på dyrehospital eller klinik samt
- Den medicin dyrlægen giver hunden under konsultation eller indlæggelse. I forbindelse med abort, drægtighed, fødsel og kejsersnit dækkes højst 1 drægtighed i hundens levetid.

Dækningen forudsætter at

- hundens liv er i fare og
- hunden tilhører en race der normalt føder ved egen hjælp og uden komplikationer.

7.2.2 Genoptræning, massage, fysioterapi og kiropraktorbehandling, når dette er ordineret af en dyrlæge i forbindelse med en sygdom/tilskadekomst. Der ydes dækning i op til 120 dage fra første dyrlægekonsultation.

7.2.3 Undersøgelse og behandling af allergi når det er medicinsk begrundet. Der dækkes højst 1 behandling af max 120 dage i hundens levetid – uanset hunden rammes af flere typer allergi".

Hertil har selskabet i brev af 21/3 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Vi fastholder vores afslag af dækning, jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring.

Agria Sygeforsikring har særlige begrænsninger i forhold til dækning af korsbånds- og meniskskader. Dette er beskrevet i eget punkt i Agria 's Forsikringsvilkår for Hundeforsikring (bilag 1), Agria Sygeforsikring punkt B.3.E:

E Korsbånds- og meniskskade
Du kan få erstatning for udgifter til undersøgelse, operation og behandling af korsbånd og menisker, hvis hunden er sygeforsikret, før den fylder 4 måneder eller sygeforsikret og er symptomfri i mindst et år hos Agria.

[Hunden] opfylder ikke kravene for dækning af korsbånds- og meniskskade, eftersom hun ikke har været sygeforsikret fra før hun fyldte 4 måneder, og ej heller har været sygeforsikret hos Agria Dyreforsikring i mindst et år.

[Hunden] blev sygeforsikret første gang hos Agria den 05/03/2014, men blev opsagt med ophør den 31/12/2014, da forsikringstager synes at forsikringen var for dyr og valgte at flytte sin hundeforsikring til [andet selskab]. Havde [ejeren] bibeholdt forsikringen tegnet i marts 2014, ville [hunden] have været dækket for korsbåndsskaden fra november 2015 (for så ville hun have været sygeforsikret hos Agria i mindst et år).

Den 28/04/2015 tegner [ejeren] igen sygeforsikring på [hunden]. Denne dækker ikke [hundens] korsbåndsskade i november 2015, da hun ikke har været sygeforsikret hos Agria i mindst et år. Der blev ikke tegnet genoptræningstillæg på [hundens] forsikring og der er derfor ikke dækning til genoptræning. Derudover gælder forsikringsvilkårene for Agria Sygeforsikring også for tillægsforsikringer til denne, som det fremgår af punkt C (bilag 1) og der ville således ikke have været dækning til genoptræning efter [hundens] korsbåndsskade fra november 2015, af samme årsag som beskrevet under sygeforsikringen.

C Agria Tillægsforsikringer (alle nævnte beløb følger 2015 årsindeks)
Tillægsforsikringerne kan kun tegnes som et tillæg til Agria Sygeforsikring. Forsikringsbeløbet ligger ud over det totale forsikringsbeløb, som du har valgt for Agria Sygeforsikring. På forsikringspolicen fremgår det, hvilke(n) tillægsforsikringer du har valgt. For tillægsforsikringerne gælder i øvrigt de samme selvrisiko regler og vilkår som for Agria Sygeforsikring og vores generelle bestemmelser, hvis intet andet angives.

Der er rigtig mange oplysninger i denne sag som kan være relevante, så vi vil forsøge at opstille dem herunder i kronologisk rækkefølge. Eftersom mange af henvendelserne er foretaget af [faderen] på vegne af [ejeren], bruger vi herefter betegnelsen FT (forsikringstager) for begge.

28-04-2015: [Hundens] sygeforsikring bliver tegnet. Det oplyses i helbredserklæringen (bilag 2) at [hunden] er drægtig og skal føde den 2/6. Forsikringstager ønsker avlsforsikring på [hunden] (med dækning af skjulte fejl på hvalpene).

26-08-2015 Vi afregner en skade for halthed.
27-08-2015 FT ringer og spørger til genoptræning. Får oplyst at det ikke er dækket da der ikke er tegnet genoptræningstillæg (bilag 3). Dette bekræftes i øvrigt af FT i email dateret 01/12/2015 (bilag 9).

31-08-2015 FT tegner forsikring til ny hvalp (…). Her tegnes genoptræningstillæg.

23/11/2015 Ringer [faderen], og udgiver sig for at være [ejeren]. Han spørger ind til dækning af korsbåndsskade, og får at vide at det ikke er dækket, i to samtaler med Agrias kundecenter (bilag 4). Yderligere en samtale med en skadesbehandler der bekræfter at korsbåndsskaden kun vil være dækket hvis [hunden] har været uafbrudt sygeforsikret fra før hun blev 4 måneder (bilag 5).

01/12/2015 Laver vi grundig gennemgang af sagen efter indlæg fra [faderen] på diverse sociale medier, hvor Agrias medarbejdere bliver hængt ud, med diverse ikke korrekte påstande. FT påstår bl.a. at han er blevet lovet samme dækning som hos [andet selskab]. Dette ville vi aldrig gøre da produkterne er meget forskellige (bilag 6 og 7).

Forsikringsrådgiver … bekræfter at hun ikke har snakket om dækning i forhold til [andet selskabs] forsikringer (bilag 8).

01/12/2015 Vi skriver til [ejeren], eftersom [hunden] er forsikret i hans navn. Vi forklarer endnu en gang hvilke vilkår der kræves for dækning af korsbåndsskader. Hvis [hunden] har været uafbrudt sygeforsikret fra før 4 måneder, kan vi dække omkostningerne til hendes korsbåndsskade. FT siger at hun har været forsikret hos opdrætter i [udlandet], og vi beder dem indhente dokumentation på dette. Vi tilbyder også at bistå med kontakten til selskabet i [udlandet], hvis de oplyser hvilket selskab der er tale om. Vi skriver også at det er helt uacceptabelt at [faderen] udgiver sig for at være [ejeren], og at [ejeren] skal skrive til os om det er ok at [faderen] håndterer hans forsikringer. Dette bekræftes i email (bilag 9).

02/12/2015 Brev til FT mht. at vi mangler oplysninger for at kunne færdiggøre sagen (bilag 10).

12/01/2016 Vi får svar på at [hunden] ikke har været sygeforsikret hos opdrætteren inden hun kom til Danmark og derfor ikke har været uafbrudt sygeforsikret fra før hun blev 4 måneder (bilag 11). FT siger at have sendt denne information 22/12/2015 men den var ikke modtaget hos os.

19/01/2016 Skadessag afsluttes. Der er ikke dækning til korsbåndsskade, og ej heller til genoptræning herefter (bilag 12).

FT Skriver i sin klage til Ankenævnet for forsikring, at han har fået at vide fra Agria at vi ville dække for korsbånd. Dette er ikke tilfældet. Vi fremsender dokumentation af diverse samtaler i vores system (bilag 3, 4, 5 og 6). Bilag 13 illustrerer log på [hundens] forsikring over samtalerne med FT.

FT skriver desuden at han blev lovet at han fik samme dækning som hos [andet selskab] da han tegnede forsikringen. Det er heller ikke tilfældet. Det ville vi aldrig kunne sige da forsikringerne er fundamentalt forskellige. FT skriver at der skulle være spurgt specifikt til dækning af korsbånd da forsikringen blev tegnet, men det ville forsikringsrådgiveren aldrig have bekræftet, da det er beskrevet som et særskilt punkt i vores forsikringsbetingelser.
FT angiver desuden i sin klage at vi skulle have taget et forbehold for korsbånd som vi så skulle have sagt han skal se bort fra. Der er aldrig lavet forbehold for korsbånd på [hundens] forsikring. Sammen med sin forsikringspolice udskrevet 06/05/2015 og forsikringsvilkår, har FT modtaget bilaget 'Vigtig information om din forsikring' hvor Agria bl.a. fremhæver begrænsninger i forsikringen, herunder korsbåndsskader (bilag 14).

Vi har, jævnfør forsikringsbetingelserne pkt. B.3.E, afvist dækning af [hundens] korsbåndsskade og efterfølgende genoptræning og det fastholder vi".

Heroverfor har klageren i mail af 11/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Agria har fremhævet deres betingelse E ang. Korsbånd og meniskskade.

Dette fik vi af vide, ikke gjaldt, da de havde overtaget forsikringen fra et andet selskab og der derfor ikke var nogen karenstid. Dette fremgår af deres generelle bestemmelser ang. Karensfrihed: Ved direkte overflytning af tilsvarende forsikring fra et andet forsikringsselskab. Jeg fik af vide, at betingelserne altid blev sendt med og hvis der var nogle forbehold ville det stå i selve policen, her er der ikke taget forbehold for noget at de bliver sendt med som automatic kan jeg se, at det er de også blevet ved f.eks. vores hvalp, da den blev tegnet, her er det dog bekræftet at selvfølgelig er han dækket og de generelle betingelser skulle vi bare se bort fra. [Hunden] var dækket for alt hos [andet selskab] incl. genoptræning hvis der skulle ske noget med korsbånd, menisk m.m. og det var den de skulle overtage hvilket sælger … var klar over.

At Agria skriver, vi har givet besked på, at [hunden] ikke har været forsikret i [udlandet] passer ikke. Vi har forklaret dem, at [hunden] havde været i dårlige omgivelser og var blevet taget hjem af opdrætter og vi overtog hende, men kunne ikke finde ud af hvordan hun havde været forsikret, hun blev dog forsikret samme dag hun ankom til Danmark og vi overtog hende.

Jeg kan se, at det Agria sagde, omkring båndede samtaler er rigtig, dog er jeg forundret over, de kun har fremsendt afskrift af 2 båndede samtaler, da der er 14 samtaler, hvor vi skiftevis får bekræftet hun er dækket m.m. og vi bliver flere gange lovet der vil blive ringet tilbage, hvilket ikke skete. De 2 afskrifter er nogen til fordel for dem, så jeg vil gerne bede jer om, at forlange de sidste 12 udleveret, som er belastende for Agria. Jeg har indhentet opkaldsliste fra TDC om hvornår jeg har talt med dem i forløbet, jeg skriver dog alle 14 opkald på listen

23.11. kl. 14.36 varighed 5.00 min.

23.11. kl. 15.27 varighed 5.00 min

23.11. kl. 15.31 varighed 1.00 min

23.11. kl. 15.40 varighed 14.00 min

15.12. kl. 16.21 varighed 1 min.

15.12. kl. 16.21 varighed 18 .00 min

Alle i 2015, at der kan være nævnt samme opkaldstidspunkt har tdc fortalt skyldes, at de opregner alt til hele minutter.
5.1. kl. 9.03 varighed 9.00 min.

13.1. kl. 11.24 varighed 4 min.

13.1. kl. 12.26 varighed 3 min

13.1. kl. 16.05 varighed 18 min

19.1. kl. 11.55 varighed 4 min

20.1. kl. 14.30 varighed 2 min

21.1. kl. 12.10 varighed 1 min.

Alle foretaget i 2016.

Svar til bilag 7.

Vi tegner avlsforsikring på [hunden] den 28.4.2015, da vi ønsker hvalpe, den bliver tegnet med sygeforsikring og medicinforsikring. Det økonomiske spørgsmål der bliver snakket om er, at vi ønsker at betale pr. måned, da det vil være belastende at betalt for 4 hunde årsvis. Det har ikke noget med, vi ikke har penge og vi har aldrig haft en forsikring hvor vores hunde kun er basisforsikret, de har altid været forsikret for alt så vi har kunnet være trygge ved det.

At den pågældende medarbejder roder rundt i det, kan vi hurtig blive enig om, det var ikke meget han vidste omkring forsikringer og var bla. Inde på, at [hunden] ville nok være dækket af avlsforsikringen og da jeg så spurgte ham om han vidste hvad en avlsforsikring er, svarede han nej, jeg forklarede ham det så, den telefonoptagelse har de også optagelse af.

[Andet selskab] bekræfter [hunden] har været forsikret hos dem uden skader. Vi har haft kontakt med opdrætter, der fortæller [hunden] har været forsikret i [udlandet], men den vil ikke kunne findes frem, da hun har været ude og er kommet hjem, derfor ville det ikke have noget formål, at Agria hjalp til med, evt. at finde forsikringsstedet og da hun i mellemtiden havde været forsikret fra dag 1 her i landet og der i deres betingelser står karensfrihed når de overtager en forsikring fra et andet selskab og de overtager på samme betingelser.

Bilag 8

Er forundret over, at [medarbejderen] kommer med den udtaelse, at vi var interesseret i avlsforsikringen er rigtig, da de er det eneste selskab der tegner disse og for at tegne en sådan skal der også tegnes sygeforsikring. Efter en lang samtale, hvor jeg har pointeret omkring korsbånd og fået af vide den bliver overtaget som den er i [andet selskab] tegner vi det. Jeg ved, jeg har spurgt til korsbånd, da jeg ved det er en dyr operation med genop-

træning og jeg råder mange, når de ringer og hører mig omkring sygeforsikringer, at de skal sørge for, at der er korsbåndsdækning.

Jeg forsøgte selv på et tidspunkt, at få tilsendt [medarbejderens] udtaelse, dette kunne ikke lade sig gøre, da jeg fik af vide det var telefonisk, derfor er det da en glæde, at den findes nu.
Jeg har nu været inde over det vi syntes er relevant at svare på og ved telefonsamtalerne, som Agria selv har oplyst bliver gemt, vil give svar på mange ting og der af dem vil fremgå meget rodet forhold hos Agria omkring afstemning hos deres ansatte hvad de dækker og hvad de ikke dækker, men som skrevet er der 3 afvisninger og 3 der fortæller os på telefonen, at selvfølgelig er hun dækket og det er fejl fra deres kundeservice at vi har fået af vide, hun ikke er dækket".

Hertil har selskabet i brev af 21/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Opkald til vores kundecenter, bliver automatisk slettet efter 3 måneder, så vi har desværre ikke mulighed for at finde alle de samtaler som klageren lister.

De samtaler vi har fremsendt script på, er blevet gemt i december måned i forbindelse med klagesagen fra [ejeren], som det også fremgår af sagsoversigten (Bilag 7 til det oprindelige svar til Ankenævnet for Forsikring)".

Heroverfor har klageren i mail af 1/5 2016 bl.a. bemærket:

"Det undre mig meget, at Agria skriver, de kun gemmer deres samtaler i 3 måneder, de fortalte, at da vi ville klage til ankenævnet, ville samtalerne blive gemt, dette gjaldt åbenbart ikke dem, hvor de udtalte, at [hunden] var dækket.

Jeg har fortalt omkring alle samtalerne, både de 2 der var negative for os og de øvrige der var positive, det må komme os tilgode.

Endvidere undre det, at Agria har svaret den 21.3.2016 og vedlagt afskrift af 2 samtaler fra nov. 2015".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**A.10 Karenstid**
Alle Agrias forsikringer har en karenstid på 20 dage, medmindre andet fremgår af vilkårene. Karenstid betyder, at forsikringen ikke dækker sygdom, skader eller andre skadelige hændelser, der har fundet sted eller er påbegyndt inden for 20 dage efter, at forsikringen trådte i kraft eller efter udvidelse af forsikringsdækning. For mere information se de generelle bestemmelser punkt 2.3 og 2.4.

…
B.3.E. Korsbånds- og meniskskade

Du kan få erstatning for udgifter til undersøgelse, operation og behandling af korsbånd og menisker, hvis hunden er sygeforsikret, før den fylder 4 måneder eller sygeforsikret og er symptomfri i mindst 1 år hos Agria.

…

C. Agria Tillægsforsikringer (alle nævnte beløb følger 2015 årsindeks)

Tillægsforsikringerne kan kun tegnes som et tillæg til Agria Sygeforsikring. Forsikringsbeløbet ligger ud over det totale forsikringsbeløb, som du har valgt for Agria Sygeforsikring. På forsikringspolicen fremgår det, hvilke(n) tillægsforsikringer du har valgt. For tillægsforsikringerne gælder i øvrigt de samme selvrisikoregler og vilkår som for Agria Sygeforsikring og vores generelle bestemmelser, hvis intet andet angives.

…

Agria genoptræning

Du kan få dækket udgifter på op til 6.370 kr. udover den maksimale erstatningssum på sygeforsikringen pr. forsikringsår til genoptræning i form af svømmetræning, massage, fysioterapi og vandløbebånd. Genoptræning erstattes i forbindelse med behandling af diagnosticeret ledsygdom, ledskader, knoglebrud muskel- og seneskade eller diskusprolaps. Sygdommen eller skaden skal være omfattet af Agria Sygeforsikring. Der erstattes kun én gang pr. skadestilfælde/diagnose og du kan maksimalt få erstatning for en periode på 125 dage pr. skadestilfælde/diagnose. Genoptræningen skal påbegyndes senest en måned efter ordinering fra behandlende dyrlæge.

…

Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2015

…

2.3. Karenstid

Karenstid betyder, at forsikringen ikke dækker sygdom, skader eller andre skadelige hændelser samt følger af disse, der har fundet sted eller er påbegyndt en vis periode efter, at forsikringen trådte i kraft eller efter udvidelse af forsikringsdækning. Ved udvidelse af forsikringsdækningen, vedrører dette dog kun udvidelsen. Hvor lang karenstiden er, fremgår af vilkårene, for de enkelte forsikringer. Hvis du betaler for sent, regnes karenstiden fra og med betalingsdatoen.

2.4. Karenstid

I følgende tilfælde anvendes der ingen karenstid:

- Skade forårsaget af ulykke (en tilfældig, uforudsigelig, pludselig udefra kommende indvirkning på legemet med påviselig skade af dette og evt. død til følge).
- Ved direkte overflytning af tilsvarende forsikring fra andet forsikringsselskab, eller anden forsikringstager inden for Agria.

…

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".

10. 89141

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste pådrog klagerens hund sig en korsbåndsskade som følge af et fald i sneen. Den blev opereret herfor den 23/11 2015. Klageren kræver, at selskabet dækker udgifter til behandling og genoptræning.

Det fremgår af sagen, at klageren tegnede sygeforsikringen for hunden den 28/4 2015. Det fremgår videre, at hunden i tiden forud herfor havde været sygeforsikret hos et andet selskab, og at den ikke tidligere havde haft nogen skader.

Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker udgifterne til behandling af korsbåndsskaden, da klageren ikke opfylder karensbetingelserne i forsikringsbetingelsernes punkt B.3.E. For så vidt angår dækning for udgifter til genoptræning, henviser selskabet til, at klageren skulle have tegnet en tillægsforsikring.

Klageren har over for nævnet anført, at han ved tegningen af forsikringen blev lovet samme dækning som hos sit hidtidige selskab, der dækkede udgifter til både behandling af korsbåndsskader og genoptræning. Klageren har endvidere henvist til, at det af selskabets forsikringsbetingelser, punkt 2.4, fremgår, at der ikke anvendes karenstid, når skaden er forårsaget af en ulykke, eller ved direkte overflytning af tilsvarende forsikring fra andet forsikringsselskab.

Selskabet bestrider, at klageren har fået tilsagn om, at forsikringens dækning svarer til dækningen hos det hidtidige selskab. Selskabet anfører i den forbindelse, at det vil være umuligt at give en sådan garanti, da forsikringsbetingelserne og dækningsomfanget på denne forsikringstype varierer fra selskab til selskab.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt A.10 gælder der for alle selskabets forsikringer en karenstid på 20 dage, medmindre andet fremgår af vilkårene.

Af forsikringsbetingelsernes punkt B.3.E følger, at forsikringen dækker udgifter til undersøgelse, operation og behandling af korsbånd og menisker, hvis hunden er sygeforsikret, før den fylder 4 måneder eller sygeforsikret og er symptomfri i mindst et år hos Agria.

I henhold til punkt 2.4. i forsikringens generelle bestemmelser anvendes der ingen karenstid, når skaden er forårsaget af ulykke, eller ved direkte overflytning af tilsvarende forsikring fra andet forsikringsselskab, eller anden forsikringstager inden for selskabet. Karenstid betyder i henhold til punkt 2.3, at "forsikringen ikke dækker sygdom, skader eller andre skadelige hændelser som følge af disse, der har fundet sted eller er påbegyndt en vis periode efter, at forsikringen trådte i kraft eller efter udvidelse af forsikringsdækning".

Det er nævnets opfattelse, at kravet i forsikringsbetingelsernes punkt B.3.E om, at det er en forudsætning for dækning, at hunden har været sygeforsikret og symptomfri i mindst et år hos selskabet, skal forstås sådan, at der for så vidt angår korsbånd- og meniskskader gælder en særlig karenstid på 12 måneder.

Efter en gennemgang af sagen og i henhold til de gældende forsikringsbetingelser finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at gøre kravet om, at klagerens hund skulle have været sygeforsikret og symptomfri i mindst et år hos selskabet gældende, jf. herved pkt. 2.3 og 2.4 i de generelle bestemmelser. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at klagerens hund efter det oplyste kom til skade under omstændigheder, der må betegnes som et ulykkestilfælde i forsikringens forstand, og at hunden forud for forsikringens tegning havde været sygeforsikret hos et andet selskab.

For så vidt angår klagerens krav på erstatning for udgifter til genoptræning, følger det af forsikringsbetingelsernes punkt C, at en sådan dækning forudsætter, at der er tegnet tillægsforsikring, hvilket klageren ikke har. Uanset, at selskabet ikke har oplyst om omstændighederne omkring tegningen af forsikringen, finder nævnet på det foreliggende grundlag, at det har formodningen imod sig, at selskabet ved tegningen af forsikringen ikke skulle have henledt klagerens opmærksomhed på muligheden for at tegne tillægs-

forsikringer. Henset hertil og idet nævnet ikke i øvrigt finder det godtgjort, at selskabet ved tegningen af forsikringen har givet klageren en forventning om, at forsikringen dækkede genoptræningsudgifter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige, skal anerkende, at det har været uberettiget til at afvise at yde erstatning for udgifter til operation for korsbåndsskaden. Selskabet skal derfor opgøre og udbetale erstatning til klageren i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings