Den 3. maj 2017 blev i sag nr. 89840:

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 filial af Agria International Försäkring AB, Sverige. Hun klager over størrelsen på den udbetalte erstatning i forbindelse med en anmeldt skade hos den forsikrede hund, som har pådraget sig hofteledsluksation.

Selskabet har dækket klagerens omkostninger frem til tidspunktet, hvor der blev stillet en diagnose, men afviser yderligere krav med henvisning til, at klagerens hund ikke har været sygeforsikret, inden den fyldte 4 måneder, og at dækning for blandt andet hofteledssygdomme derfor er undtaget.

Klageren har i klage af 11/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Forhistorie:
> Vi overtager maj 2015 [hunden] på 7 år. Hunden er født i [land] med stamtavle i [lands kennelklub], og er blevet overflyttet til DKK. [Hunden] har været udstillingshund og er Champion i flere lande. Han er af utallige dommere blevet tjekket, når han har været til udstilling, og alle har fundet hunden sund og rask. Yderligere er [hunden] far til mange kuld hvalpe. For at kunne få stamtavle på hvalpene ved DKK har [hunden] regelmæssigt ved tidligere ejere fået tjekket status på bl.a. ledsygdomme Han er hver gang tjekket uden bemærkninger. Der står i flere af hans udstillingsresultater, at han har en flot gang og er en sund hund.
> …
> Vi får at vide, at vi sagtens kan få forsikring på ham, men at det kræver en dyrlægeerklæring, som kan give forbehold på forsikringen. Vi skal ligeledes betale forhøjet præmie grundet [hundens] alder, så der kommer tillæg på som senior. Men forsikringsdamen for-

sikrer os om i telefonen, at vi jo vil være godt dækket, især da man jo aldrig ved, hvad der kan støde til af sygdomme eller ulykker for en senior hund.
Vi får lavet en dyrlægeerklæring, altså vel og mærke en dyrlægeerklæring lavet på det skema som Agria selv har udfærdiget og hvor de selv har stillet alle spørgsmålene. Den udfyldes hos [dyrlægen] … i … d. 3.7.2015 uden bemærkninger. Denne indsendes og vi modtager et forsikringstilbud. Vi accepterer tilbuddet. Jeg klager flere gange over at jeg bl.a. ikke kan komme ind på deres hjemmeside på den lukkede 'min side' så jeg kan se nærmere omkring vilkår som jeg går ud fra kan findes der, når der nu ingen 'police' er fremsendt men at policen snarere er en sammenstykning af forskellige ting som mindsker overblikket. Det viser sig efter flere måneder, at de har oprettet mig på deres lukkede side med et forkert CPR nummer. Da jeg endelig kommer ind er fristen på grund af den forkerte oprettelse for at klage over vilkår og annullere forsikringen for længst overskredet, men samtidig kan jeg, da jeg endelig kommer ind, konstatere at der ikke ligger informationer af værdi. På samme tid beder jeg om at få lavet et tillæg på medicin og genoptræning, da jeg har hørt, at det er billigt. Da jeg beder om dette bliver jeg spurgt om 'den lille hund fejler noget?'. Jeg oplyser som sandt er, at det gør han ikke, men det er rart at have.
…
Selve sagen
D. 1.7.2016 om eftermiddagen rammer ulykken. Han er hoppet op på nogle paller med havefliser. De står på et betondække, og [hunden] står ca. 120 cm oppe. De andre hunde leger nedenfor. Pludselig kommer der en kat og alle hunde sætter efter incl. [hunden], som hopper ned og bliver væltet omkuld af de andre. Han hyler kraftigt. Efterfølgende gemmer han sig for os i vores drivhus. Han vil ikke komme ind og er smertepræget. Vi ringer straks til vores dyrlæge. De anbefaler, at vi ser tiden an til mandag, da de ikke har weekend vagt. Vi får en tid mandag morgen, hvor dyrlægen laver røntgen på [hunden]. Benet har fået et uhensigtsmæssigt vrid og er gået af led. Normal behandling er aflivning men dyrlægen mente at [hunden] kunne få et smertefrit liv, hvis de fjerner lårbenshovedet. Dyrlægen havde gjort det med held ved påkørte katte. Vi vil gerne give [hunden] det bedste, selvom vi ikke har råd til den type operationer, da vi begge er .... Vi var dog fortrøstningsfulde, da [hunden] jo var sygeforsikret. Han opereres tirsdag d. 5.7 og regningen sendes til Agria.

Vi modtager en refusion på en brøkdel, da Agria henviser til at skaden ikke er dækket af forsikringen.
Jeg klager straks.
Jeg bliver ringet op af deres dyrlægekonsulent som synes vi skal gennemgå policen, samt Agrias yderligere vilkår. Desuden ligger hun ud med at sige at ingen forsikringsselskaber ville dække en sådan skade. Dette er direkte en fejlinformation af hende, da hun ikke kan vide hvad vores normale forsikringsselskab dækker.

Hun bekræfter i telefonen at afslaget ikke vedrører mistanke om medfødt lidelse (HD/AD) eller andre sygdomme. Hun siger hun godt ved [hunden] ikke har noget medfødt og at det ikke er derfor de giver afslag. Hun siger at de ikke dækker da de ikke dækker skader. Hun oplyser at det godt nok hedder en syge- og skadeforsikring men at de i virkeligheden ikke dækker skader. Hun mener heller ikke, at Agria skal skelne mellem en skade og en sygdom. Jeg forstår ikke noget. Jeg klager igen skriftligt og klager også over den telefoniske henvendelse, da ting som et afslag på erstatning burde være skriftligt. Jeg modtager derefter endnu et afslag denne gang på skrift. Afslaget begrundes bl.a. i at Agria ikke dækker sygdomme i hofterne og at Agria ikke skelner mellem sygdom og tilskadekomst.

De henviser til en side 19 i forsikringsvilkårene, men jeg har aldrig modtaget nogen side 19 da de modtagne forsikringsvilkår kun omfatter ca. 4 sider. Jeg har desuden ikke haft mulighed for at kunne gøre mig bekendt med denne mangel på skelnen tidligere.

Agria bygger ligeledes deres afslag på en afgørelse fra jeres sag nr. 88326, men denne er væsentlig forskellig fra [hundens] sag, idet den pågældende sag omhandler en hund med HD og uden konkret skade og hunden har haft problemer over længere tid. Dette er ikke tilfældet for [hunden].

Agria skelner altså i deres afgørelse ikke mellem sygdom i hoften og en skade i hoften. Jeg mener dette var et meget vigtig punkt at blive oplyst om ved tegning af forsikring. Jeg forstår heller ikke deres mangel på sondren.

Hvornår en sygdom, er en sygdom, er ofte genstand for debat, da alle kan have ting i deres gener som senere vil bryde ud i en sygdom. Man må derfor formode, at hvis der ikke er tegn på sygdom og man er rask, glad, rørig og har et stort velbefindende som tilfældet var med [hunden], så er man ikke SYG. Ligeledes er hofterne tjekket et utal af gange af diverse dyrlæger og dommere ved udstillinger samt senest ved tegning af forsikringen, hvor alle led var helt normale og dette fremgår af den erklæring Agria ville have fra dyrlægen. En erklæring som Agria selv har stillet alle spørgsmål i og på et skema som de selv har udformet. Et skema som vi i god tro tegnede forsikring på grundlag af, og Agria tog ingen forbehold ud fra besvarelsen på skemaet. Agria nævner i deres forsikringsbrev (som skal gøre det ud for en sammestykket 'police') at de ikke dækker ledsygdomme såsom HD/AD og kommer med en lang beskrivelse om hvalpe under 4 mdr., men dette er jo en ret irrelevant information når man tegner forsikring på en næsten 8 år gammel hund, som ovenikøbet skal betale tillæg for i form af seniortillæg. HD ville jo i [hundens] tilfælde jo ikke først bryde ud i en alder af næsten 9 år uden at have givet nogen form for symptomer. Man må vel formode at fravær af symptomer også er fravær af sygdomme såsom HD.

En skade må være en udefrakommende pludselig hændelse, som ikke kunne påregnes, og det kunne ikke påregnes for [hundens] vedkommende, at han ville hoppe ned og blive væltet omkuld. Denne ulykke kan vel ikke sidestilles med et sygdomsbegreb? Et menneske der falder og får hofteluksation betegnes vel også som tilskadekommen? Man vil vel næppe betegne dette menneske hvis det har været symptomfrit inden skadens indtræden som havende en hoftesygdom? Man vil vel sige at der er sket en skade som skal hele?

Jeg mener derfor, at Agrias efterfølgende oplysning i brevet (hvor de afviser erstatningspligten) om at de sidestiller sygdomme og skader/ulykker burde have fremgået klart af forsikringsbrevet, især når de tilsyneladende ikke udsender overskuelige policer, eller fyldestgørende forsikringsvilkår. Det burde have været oplyst så vi kunne have ophævet forsikringen inden fristens udløb. Havde vi haft denne oplysning havde det påvirket vores valg om hvorvidt [hunden] skulle aflives eller opereres. Det ville også have påvirket vores valg om vi i det hele taget ville lave tegnet forsikring på ham i første omgang, ligesom vi aldrig ville have bedt om tillæg vedr. genoptræning. Genoptræning vil jo oftest ske som led i operation for skader netop i knogler/led mm eller sagt på en anden måde. Genoptræning vil oftest skulle ske i forhold til alle de sygdomme Agria ikke dækker, eftersom de sætter lighedstegn mellem skader og sygdomme En genoptræningsforsikring er derfor uden værdi eftersom den kun kan benyttes i tilfælde af at Agria anerkender den tilgrundliggende skade/sygdom.

Jeg er til fulde klar over man ikke kan få dækning for skader eller sygdomme der eksisterede ved forsikringstegningen. [Hundens] skade indtrådte mere end 1 år efter forsikringen var tegnet.
…
Vi anmoder om at vi får dækket vores udgifter til operation i forbindelse med [hundens] operation efter hans tilskadekomst, ligesom vi anmoder om at den efterfølgende laserbehandling også dækkes da Agria har undladt at udsende en 'police' indeholdende de vilkår som er fyldestgørende og at de afslår erstatning på grundlag af vilkår vi ikke er blevet oplyst om. Altså bl.a. den manglende s. 19. Der må så mangle mange yderligere sider. Det tilsendte fra Agria som de kalder er police er uden sidetal og antallet af sider nærmer sig ikke engang 19, så det må være mange mangler i hvilke vilkår der egentlig skulle gælde."

Selskabet har i brev af 14/10 2016 til nævnet blandt andet anført:

"Vi fastholder vores afslag af dækning, jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring. [Hunden] opfylder ikke kravene for dækning af hofteledssygdomme, eftersom han ikke har været uafbrudt sygeforsikret fra før han fyldte 4 måneder.

Agria Sygeforsikring har særlige begrænsninger i forhold til dækning af hofteledssygdomme. Dette er beskrevet i eget punkt i Agria's Forsikringsvilkår for Dyreforsikring (Bilag 1), Agria Sygeforsikring punkt B.3.1:
…
Se refusionsbrev til forsikringstager dateret 13. juli 2016 (Bilag 2).

Forsikringstager skriver at [hunden] ikke tidligere har haft problemer med sine hofter, og at det opstod efter at [hunden] var hoppet ned fra 120 cm 's højde. [Dyrlægen] (der tilså og behandlede [hunden]) har oplyst at røntgenbillederne viste at [hundens] højre hofteskål var flad og at der var gigt forandringer. Hofteledsluksation (hoften går af led), smerte og halthed vil være naturlige symptomer på/konsekvenser af dette. Dette er dog ikke relevant for sagen. Der er ingen dækning til nogen former for hofteledssygdomme på [hundens] sygeforsikring, uanset hvornår eller hvordan de er opstået.

Forsikringstager skriver at vi har sagt at vi ikke dækker skader. Det er ikke korrekt.

Agria Dyreforsikring er det eneste forsikringsselskab i Danmark der tilbyder sygeforsikring af dyr, uanset hvor gamle de er ved nytegningstidspunktet. Vi kan dog ikke tilbyde en lige så bred dækning, som hvis man havde haft hunden sygeforsikret fra den var helt lille. Vores leddækninger for hunde der bliver sygeforsikrede fra de er helt små er unikke, men vi kan ikke tilbyde en tilsvarende dækning til en voksen hund. [Hunden] er født den 2. juli 2007 og var næsten 8 år gammel da han blev sygeforsikret hos Agria den 24. juni 2016.

Efter modtagelse af klage fra forsikringstageren, ringede Agria's dyrlægekonsulent … den 20. juli 2016 til forsikringstager, for at prøve at forklare hvorfor forsikringen ikke dækker [hundens] hofteledsluksation. Det er nogle gange nemmere end via skriftlig korrespondance. Efter telefonsamtale har [dyrlægekonsulent] skrevet mail, hvor hun beskriver samtalen (Bilag 3). Vi har den 21. juli 2016 sendt endnu et brev til forsikringstager, hvor vi uddyber hvorfor der ikke er dækning af [hundens] hofteledssygdom (Bilag 4).

Forsikringstageren skriver i sin klage til Ankenævnet for Forsikring at hun ikke har modtaget forsikringsvilkårene, hvor det fremgår at der ikke er dækning til hofteledssygdomme. I vores forsikringssystem er det dokumenteret at forsikringsvilkårene for 'B Agria Syge Hund' og 'C Agria Tillæg Hund' er sendt til hende i vores brev af 30. juni 2015, hvor vi

fremsender dokumentationen af formidlingen af forsikringen (Bilag 5 og 6). De komplette forsikrings vilkår er desuden altid tilgængelige på vores hjemmeside www.agria.dk. Havde forsikringstager kontaktet os og sagt at hun ikke ønskede forsikringen alligevel, havde det ikke været et problem, heller ikke selvom fortrydelsesfristen havde været overtrådt nogle dage. Den 'lukkede side' som forsikringstager refererer til er kundeintranettet Mit Agria, hvor hun kan se sine dækninger og uploade en skade.

Vi har jævnfør forsikringsbetingelserne pkt. B.3.F udbetalt erstatning for [hundens] undersøgelser frem til diagnosen blev stillet. Vi fastholder vores afslag, om at yde yderligere erstatning til dyrlægeudgifter vedr. behandling af hofteledssygdomme med komplikationer."

Klageren har i mail af 31/10 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Agria fremfører stadig deres afslag med at [hunden] skulle have været forsikret inden han fyldte 4 måneder for at forsikring dækker ved hofteledssygdomme. Jeg mener ikke at Agria i deres passus skriver at de ikke dækker ulykkestilfælde. [Hunden] kom ud for en ulykke og havde ikke en forudbestående hofteledssygdom. Hvis Agria ikke dækker ulykker der kan ramme hofter, led mm burde der stå i policen at de ikke dækker skader/ulykker. Jeg bør som privat person ikke ud fra Agrias forbehold omkring hofteledssygdomme kunne forudse at Agria derved også tager forbehold for ulykkestilfælde der uheldigvis rammer et led.

Agria skriver at jeg siger Agria ikke dækker skader. Som det fremgår af tidligere brev til jer, så er det ikke noget jeg siger men til gengæld deres egen [dyrlægekonsulent]. Hun sagde til os i telefonen at Agria godt nok benævner forsikringen en syge og skadesforsikring men at Agria ikke dækker skader. Tillige fortalte hun, at Agria ligestiller ulykker med sygdom.
…
Agria skriver at vores dyrlæge har beskrevet hans led efter ulykken som værende fladt og med gigt. Dette er ikke det vi har faet at vide. Vi fik at vide af vores dyrlæge at leddet efter et traume såsom [hundens] fald ofte får denne facon og mister grebet i ledskålen og at dette sker også uden forudbestående sygdom.

At Agria nu omtaler gigt er da interessant idet vi aldrig har hørt om at [hunden] skulle have haft gigt. Hvis udelukkelse af gigt er en betingelse for udløsning af erstatning så vil jeg minde om at der er lavet en dyrlægeerklæring på basis af Agrias egen formular. På denne formular er led og knogler beskrevet og dyrlægen har udfyldt formularen uden bemærkninger. Hvis Agria derefter afslår erstatning tegnet på en 8 år gammel hund så mener jeg Agria burde have bedt om at der blev taget røntgen ifm. udstedelsen af dyrlægeerklæringen. Her er det jo vigtig at fastholde at det er Agria selv som har stillet de spørgsmål de ønskede svar på og det er på basis af disse forsikringen er tegnet. Jeg kan ikke se som forsikring bagefter kan komme og gisne om at årsagen nok er gigt ved en hund som ingen symptomer har haft på hverken gigt eller hofteledssygdomme.
…
Jeg vil igen minde om at vi betalte et højt seniortillæg netop fordi [hunden] havde den alder han havde. Det er vel netop den risiko et forsikringsselskab påtager sig nemlig at forsikre pludselig opståede skader og om ældre hunde har større risiko det skal jeg lade være usagt men formodede at det er sådan Agria skønner.

I Agrias vilkår nævnes specifikt HD? HD er en medfødt arvelig sygdom som [hunden] ikke har lidt af. Men når de nævner en sygdom så burde de nok udspecificere bedre i deres vilkår hvad de mener med hofteledssygdom. Men igen en sygdom er ikke det samme som en skade. Vil de undtage ulykkestilfælde der rammer hofter så burde det stå tydeligt i vilkårene.

[Hundens] opdrætter er en yderst anerkendt udstillingsdommer fra den svenske kennelklub. Hun hedder … og hun vil meget gerne udtale sig om [hunderacen] samt hendes opdræt. Som hun siger så er [hunderacen] en lille utrolig sund race som ikke på nogen måde er udsat for hofteledssygdomme da de er så lette af kropsbygning og bl.a. HD ikke findes i racen. Hun vil også meget gerne kontaktes omkring [hundens] helbred i forhold til hele hans genetiske linje.
…
Jeg vedhæfter ligeledes hans certifikater. En hund bliver ikke champion eller bliver tildelt certifikater på udstillinger ved gangproblemer. Hvis Agria mener de kan afslå på en hypotese af at [hunden] skulle have lidt af HD så kan dette modbevises gennem alle de talrige undersøgelser og bedømmelser [hunden] har gennemgået. Havde [hunden] haft hofteproblemer var dette blevet opdaget da han i forbindelse med parringer er blevet undersøgt for HD og AD. Hunden har kuld også i Danmark og han er i DKK registreret som fejlfri ved alle de undersøgelser ved dyrlæger han har været til. Så hvis Agria mener at han har forøget risiko for en hofteledsluksation grundet en tilgrundliggende sygdom som f.eks. HD så kan dette modbevises.

Alle hunde vil være i farezonen for en hofteledsluksation ved en uheldig episode som den [hunden] var ude for.

Jeg kan ikke se hvilke bilag Agria har medsendt og jeg kan derfor ikke udtale mig om disse. Jeg ved således ikke hvilket brev der er dateret 30.6.2015 eller e-mail fra [dyrlægekonsulenten]. Bilag 6 system dokumentation af udsendte forsikringsvilkår. Hertil vil jeg gerne bemærke at Agria aldrig har udsendt til os de paragraffer og sidetal som de benytter til at afslå erstatning. De har sendt det som jeg har haft tilsendt jer allerede. Det kan jo undre at de sender noget men ikke de vigtige vilkår. Agria umuliggjorde også at jeg kunne tjekke på deres hjemmeside idet de jo havde oprette mig med forkerte oplysningen så jeg ikke kunne komme ind. Hvilket jeg også har sendt dokumentation for, jeg forstår ikke hvorfor Agria ikke ved tegningen af forsikringen fremsender helt og fuldt en komplet police målrettet kunden således at man ikke som kunde skal sidde og stykke information og vilkår sammen fra flere steder. Når man mangler den side 19 som Agria bruger til at afvise erstatning fordi man ikke har modtaget 19 sider men kun 4 sider så er man jo helt lost. Man kan ikke finde s 19 ud af bare 4 sider.

Jeg kan se at Agria i brevet til forsikringsankenævnet fremhæver at de mener, at de er eneste selskab som forsikrer ældre dyr. Hvad kan man bruge den oplysning til? Hvad hjælper en forsikring tegnet på en seniorhund hvis den ikke dækker ulykker samt sygdomme som man forventer følger med det at være seniorhund. Så er det bedre for kunden at muligheden for at tegne forsikring på en ældre hund slet ikke er tilstede for så ved man da hvor man står og man undgår at miste mine penge man har betalt forsikringen med.
…
Og igen jeg forstår godt at en forsikring ikke dækker forudbestående lidelser men at kalde en ulykke for en sygdom sætter virkelig folk i en hel uhyrlig usikkerhed med deraf følgende økonomiske problemer. Agria bør spille med åbne kort og i deres vilkår og skrive at de ikke dækker ved ulykker hvis det er sådan Agria selv tolker det. Som forsikringstager kan

jeg ikke læse dette. Men det bør være klokkeklart inden man tegner en så dyr forsikring. Og at sidestille ulykke med sygdom, og derefter sige at man ikke dækker ved hofteledssygdomme, viser kun, at Agria ikke kan sondre. Hvis jeg brækker min arm, er det ikke pga. en sygdom, men et uheld. Man kan først betragtes som syg, efter ulykken er indtruffet. Men på ulykkestidspunktet er jeg altså ikke syg, og har dermed heller ikke brækket armen pga. sygdom. Men det er sådan Agria betragter forløbet, hvilket jeg ikke kan acceptere."

Selskabet har i mail af 28/12 2016 til nævnet blandt andet noteret:

"Klager henviser til dyrlægeattest udfyldt i forbindelse med tegning af forsikringen.
Det er en standard attest hvor Agria modtager en dyrlæges vurdering af dyrest helbred på en lang række områder, samt spørger ind til evt. sygdomshistorik.
Der er ikke som skrevet at klageren en decideret gennemgang af led og knogler, ligesom der ikke er foretaget røntgen billeder.
Igen er dette dog irrelevant i denne sag, da [hunden] ikke opfylder kravene for at få dækning til hofteledssygdomme.
Klager beskriver [hundens] sygeforløb som en ulykke. Dette er vores dyrlæger ikke enige i.
[Hundens] hofteskål var flad og der var tegn på gigtforandringer. At hoften går af led skyldes formentlig dette, også selvom det forekommer i tilknytning til at han hopper ned fra noget.
Det er ikke relevant om det er medfødt eller arveligt. [Hunden] opfylder ikke kravene for dækning til hofteledssygdomme."

Klageren har i mail af 5/1 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Nu mener Agria ikke at den attest Agria bad om at få udfyldt er noget der kan tillægges vægt. Når man har brugt 1300 kr. for at dyrlægen skal udfylde den så forventer man også at den tillægges vægt. Attesten er udformet af selskabet selv og netop beregnet på at Agria kan få en status på hundens helbred især når der er tale om en hund på 8 år. Hvis den ikke skulle belyse helbred tilstand ift. forsikringspolicen så ved jeg ikke hvad den skulle gavne. Men der var spørgsmål specifikt på knogler og led. Knogler og led er undersøgt af dyrlægen og fundet sygdomsfrie ved udfyldelse af attesten som forsikringen blev tegnet på baggrund af. Jeg kan se på trustpilot at Agria svarer utilfredse kunder 'at ejere og dyrlæger jo ofte glemmer at oplyse vigtige detaljer' dette er så ikke tilfældet her ligesom Agria vidste at vi havde overtaget [hunden].
De skriver nu at [hunden] havde gigt? Det må stå for Agrias regning. [Hunden] har ikke fået konstateret gigt eller gigtforandringer.
…
Agria mener ikke at luksationen er opstået på baggrund af et ulykke/ traume. Jeg mener der er tale om et ulykke/traume når hunden væltes omkuld af en 45 kg tung løbende schæfer imens [hunden] er i færd med at springe ned. [Hunden] har ellers altid været yderst adræt og mobil. Men at en 45 kg tung hund lander på en kan en hund på 7 kg nok have svær ved at modstå.
Smerter opstod yderst akut derefter og der er tale om akut operation med direkte årsagsforbindelse til ulykken / traumet med schæferen Vedr. røntgen efter traumet oplyste dyrlæge … at der er tale om typisk røngtenkarakteristik ved luksation efter et traume. Så igen forstår jeg ikke Agrias udsagn. Vores dyrlæge var ikke i tvivl.
Grunden til jeg skriver at det heller ikke er medfødt er fordi dyrlægen fra Agria som ringede til os snakkede medfødte lidelser men efterfølgende trak i land og fordi den police vi

har modtaget netop beskriver undtagelser i form af nedarvet HD og AD. Igen er policen ikke tilpasset hunden når det er en 8 år gammel hund. Når hunden er 8 år bør der klart stå hvad den ikke dækker og hvad den dækker og ikke lange remser om hvalpe under 4 måneder osv. Derfor burde policen tilpasses hunden så man som kunde har mulighed for at kende sin dækning ved tegningen. Policen er på en seniorhund og vi betalte derfor tillæg. Et dyrt tillæg. Det er vel fordi Agria anses ældre hunde som potentiel større forsikringsrisiko. En risiko som de ikke ønsker at påtage sig og nu bringer typiske lidelser på ældre hunde såsom gigt ind i billedet som grund til afslaget. Men som sagt har [hunden] ikke fået konstateret gigt eller gigtforandringer. Han har lige været til et udvidet senior tjek i oktober 2016 og der blev heller ikke fundet gigtforandringer eller gigt. Men konklusionen er at [hunden] havde ingen forudbestående hofteledssygdomme og der er udelukkende tale om en ulykke/ et traume forårsaget af udefra kommende pludselig uventet begivenhed forårsaget af en langt større tungere hund."

I selskabets tilbud på forsikring af 29/6 2015 til klageren er det blandt andet angivet:

"**Vigtig information om din forsikring**
Nedenstående informationen gælder for alle Agrias forsikringer og kan findes i de generelle bestemmelser. Hver enkelt forsikring du har valgt, har desuden egne forsikringsvilkår som du bør læse. Du kan finde de komplette forsikringsvilkår på agria.dk eller ringe til Agria på 70 10 10 65.
…
Vigtige begrænsninger i forsikringen
Alle Agrias forsikringer omfattes af visse begrænsninger. Her vil vi fremhæve nogen af de vigtigste. Forsikringen dækker ikke:
…

- Hofteledssygdomme, albueledssygdomme, osteochondrose samt løse knæskaller for hunde der først bliver sygeforsikret efter de er fyldt 4 måneder."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**A.5 Hvornår gælder forsikringen**
Forsikringen dækker krav vedrørende sygdom og skade, der opstår i forsikringsperioden. Vores forsikringer kan tegnes for hunde, som er mindst 6 uger gamle. Livsforsikringen kan ikke tegnes for hunde, som er fyldt 6 år. Hunderacer der tilhører aldersgruppe 8 år (se pkt. D.3), kan ikke tegne livsforsikring, efter de er fyldt 3 år. Agria Sygeforsikring er livslang. Ovenstående er gældende medmindre andet er specificeret i vilkårene.

B Agria Sygeforsikring
…
B.2 Dyrlægebehandling
Du kan få erstatning op til forsikringssummen for dine udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller plejer den forsikrede hund, hvis den har kliniske symptomer på grund af ulykke eller sygdom, som indtræffer i forsikringsperioden og som omfattes af forsikringen. Undersøgelser og behandling skal jævnfør dansk veterinærmedicinsk ekspertise være medicinsk motiveret, og følge retningslinjer og normer fra Den Danske Dyrlægeforening.
…
B.3.F Albueledssygdom eller hofteledssygdom og osteochondrose i alle led
Du kan få erstatning til undersøgelse, operation og behandling af hofteledssygdom, albueledssygdom, og osteochondrose hvis:

- Hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og sygeforsikret før den fylder 4 måneder og siden hen fortsat forsikret uden afbrydelse.
- Ved hofteledssygdom, herunder HD, skal de berørte led være røntgenfotograferede og resultaterne være registrerede hos Dansk Kennel Klub.
- Ved albueledssygdom, herunder AD, kan Agria kræve at resultatet bliver registreret hos Dansk Kennel Klub.

Forestående tre punkter behøver ikke være opfyldt hvis albue-eller hofteled tidligere er erklærede raske (med resultaterne AA/00) og resultaterne er registrerede hos Dansk Kennel Klub eller anden nordisk kennelklub under FCI. Du kan da få erstatning, hvis der opstår problemer i det tidligere erklærede raske led.

Hvis hunden ikke opfylder kravene i dette punkt, godtgøres op til 3.000 kroner for undersøgelse indtil diagnose(r) stilles. Beløbet indeksreguleres ikke.

…

C Agria Tillægsforsikringer

C.2 Agria Genoptræning

Du kan få dækket udgifter på op til 6.370 kroner udover den maksimale erstatningssum på sygeforsikringen pr. forsikringsår til genoptræning i form af svømmetræning, massage, fysioterapi og vandløbebånd. Du kan også få erstatning til kiropraktik (udført af en dyrlæge). Genoptræning erstattes i forbindelse med behandling af diagnosticeret ledsygdom, knoglebrud, nerve-, led-, muskel- & seneskade eller diskusprolaps.

Sygdommen eller skaden skal være omfattet af Agria Sygeforsikring. Ved genoptræning af kroniske led-, ryg-, nerve-, muskel- og senesygdomme, erstattes der kun én gang i hundens liv. 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.

For genoptræning, der udføres i andre genoptræningscentre end på den behandlende klinik, skal dyrlægens henvisning til den angivne klinik/behandler vedlægges skadesanmeldelsen. Det er en betingelse, at den der udfører genoptræningen har tilstrækkelig uddannelse og erfaring i genoptræning af dyr.

C.3 Agria Led

Du kan få erstatning med op til forsikringssummen på sygeforsikringen for dine udgifter til hofteledssygdomme, albueleds-sygdomme og osteochondrose i alle led, hvis din hund er forsikret med Agria Led inden den fylder 4 måneder og siden fortsat forsikret uden afbrydelse hos Agria.

Agria Led kan tegnes til alle hunde der er under 4 måneder gamle, og ikke er stambogsført i Dansk Kennel Klub.

…

Ordliste

…

Sygdom: Med sygdom mener vi sygdom, skader og ulykker, såvel akutte som kroniske, medmindre andet er defineret i betingelserne.

Ulykke: Med ulykkestilfælde forstås en tilfældig, uforudsigelig, pludselig udefra kommende indvirkning på legemet med påviselig skade af dette … til følge … Med ulykker menes heller ikke en sådan tilstand som – selv om det er fundet efter en ulykke – ifølge veterinærens erfaring skyldes sygdom eller anden skade."

10. 89840

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for operation og laserbehandling af den forsikrede hund i forbindelse med, at hunden kom til skade ved et anmeldt ulykkestilfælde den 1/7 2016.

Det fremgår af sagen, at klagerens hund pådrog sig en hofteledsluksation, da den hoppede ned fra 120 cm højde og blev væltet omkuld af en anden hund. Hunden blev behandlet med en operation, som kostede 9.001,58 kr. og laserterapi ad 6 gange til 1.388,41 kr. Klageren har anført, at selskabet er forpligtet til at yde dækning, da selskabet modtog en dyrlægeattest i forbindelse med tegningen af forsikringen, og at der ikke er tale om en forudbestående lidelse eller sygdom.

Selskabet har betalt 1.334 kr. for behandling frem til tidspunktet, hvor diagnosen blev stillet. Selskabet har afvist at yde dækning herefter med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt B.3.F.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt B.2 kan der udbetales erstatning for udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller plejer den forsikrede hund, hvis der er kliniske symptomer på grund af ulykke eller sygdom.

Af forsikringsbetingelsernes punkt B.3.F fremgår videre, at der ved hofteledssygdomme kan ydes erstatning til operation og behandling, hvis hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og sygeforsikret før den fylder 4 måneder. Hvis kravene ikke er opfyldt godtgøres op til 3.000 kr. før diagnose stilles.

Nævnet finder, at selskabet ikke har sandsynliggjort, at hovedårsagen til klagerens hunds hofteluksation var forudbestående sygdom. Nævnet finder derimod at kunne lægge til grund, at hunden, jf. forsikringsvilkårenes pkt. B.2, har været udsat for et dækningsberettigende ulykkestilfælde, sådan som selskabet har defineret sådanne i forsikringsvilkårenes ordliste.

11. 89840

Da forsikringsvilkårenes pkt. B.2 sprogligt skelner mellem ulykke og sygdom, findes selskabet uberettiget til at afslå dækning for en ulykke med henvisning til forsikringsvilkårenes pkt. B.3.F, da dette punkt alene omhandler ledsygdomme. At sygdomme i ordlisten defineres som både sygdomme og ulykker, ændrer ikke ved, at der i dette tilfælde er tale om en dækningsberettigende ulykke, jf. forsikringsvilkårenes pkt. B.2. Det er derfor alene ordlistens definition af ulykkestilfælde, der er relevant i denne sag.

Nævnet finder, at ordet "behandling" sprogligt også omfatter operation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige, skal genoptage sagsbehandlingen og udbetale erstatning for behandlingsudgifterne efter ulykkestilfældet den 1/7 2016 i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Forfaldne beløb skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand