Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90474:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundesygeforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over, at selskabet alene har betalt 26.000 kr. af en dyrlægeregning på 47.893,94 kr.

Klageren har henvist til, at hendes hund har haft to sygdomsforløb, og at sygdommene ikke har noget med hinanden at gøre.

Selskabet har i henhold til forsikringsbetingelserne dækket dyrlægeomkostningerne med den maksimale dækningssum på 26.000 kr. Selskabet har afvist at dække det resterende beløb af regningen med henvisning til, at der er tale om et samlet behandlingsforløb.

Af klageskema af 6/2 2017 til nævnet fremgår blandt andet:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
> Hunden styrtbløder 9 dage efter operation. Kræver behandling samt indlæggelse. Dyrlæge ser ikke nogen forbindelse til operationen
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af udgifter ved dyrlæge"

Selskabet har i brev af 20/3 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

> "… Sagen drejer sig om, hvorvidt der er tale om et skadeforløb eller to separate skader. Forsikringsbetingelser vedlagt.

Indledningsvis skal vi meddele frafald af kald og varsel for så vidt angår Ankenævnets kendelse i nærværende sag.

Ved mail af 11. juli 2016 modtog Alka Forsikring underskreven fuldmagt fra klager sammen med en regning fra klagers dyrlæge, med anmodning om betaling til dyrlægen. Der var tale om to regninger. Den første regning vedrørte et forløb for klagers hund med dystoki (fødselsbesvær), som medførte kejsersnit og efterfølgende sterilisation. Den anden regning var for efterfølgende behandling for blødninger.

Alka Forsikring afregnede ved overførsel og brev af samme dag forsikringens maksimumbeløb – 26.000 kr. – til klagers dyrlæge.

Ved telefonisk kontakt til selskabet af 12. juli 2016 (og mail af samme dato) meddelte klager, at hun ikke kunne forstå, at selskabet havde behandlet forløbet som én skade og bad selskabet om at tale med hendes dyrlæge. Alka Forsikrings medarbejder kontaktede klinikken og talte med en sygeplejerske, som oplyste, at der var tale om samme skade, hvilket medarbejderen meddelte klager, som fortsat ønskede, at selskabet kontaktede hendes dyrlæge.

Alka Forsikrings medarbejder forsøgte i den følgende tid at få kontakt til klagers dyrlæge, hvilket dog ikke lykkedes.

Den 15. september 2016 lykkedes det at komme i kontakt med klagers dyrlæge, som oplyste, at han ikke med sikkerhed kunne afgøre, om der var tale om én eller to skader, idet der efter hans opfattelse gik 9 dage fra kejsersnittet til blødningen. Klagers dyrlæge anbefalede at forelægge sagen for en specialist.

Alka Forsikring forelagde derfor sagen for selskabets dyrlægekonsulent – …, som udtalte, at det så afgjort var et samlet forløb og måtte betegnes som komplikationer til kejsersnit, hvilket Alka Forsikring meddelte klager ved brev af 19. september 2016.

På baggrund af endnu en henvendelse fra klager fastholdt Alka Forsikring ved brev af 30. september 2016 den trufne afgørelse.

Ved mail af 3. november 2016 meddelte klagers dyrlæge sine bemærkninger til selskabet og tilkendegav, at han var af den opfattelse, at forløbet i sagen var så specielt, at det var en vurdering værdigt. Klagers dyrlæge udtalte endvidere, at det ikke havde været muligt, at afgøre om blødningen havde forbindelse til operationen 9 dage tidligere.

På baggrund af udtalelse fra klagers dyrlæge blev sagen igen forlagt for selskabets dyrlægekonsulent.

Konsulenten udtalte, at selvom det ikke var typisk at bløde så lang tid efter et kejsersnit, så havde der været observeret blødning på 2. dag, 3. dag, 9. dag, 11. dag og 13. dag efter kejsersnittet, hvorfor han fastholdt, at der var tale om et sammenhængende forløb.

Dyrlægekonsulenten udtalte endvidere, at det havde formodningen imod sig og var helt usandsynligt, at man opererede på et organ, som så kort tid efter begyndte at bløde af helt andre årsager.

Alka Forsikring fastholdt derfor afgørelsen og uddybede begrundelsen ved brev af 30. november 2016.

Efterfølgende har klager fremsendt flere mails til selskabet, herunder med ønske om telefonisk kontakt og selskabets medarbejder forsøgte ved flere lejligheder at kontakte klager uden held.

Klagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.
…
Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår det af afsnit 7.2 hvad hundesygeforsikringen dækker og af afsnit 7.3 hvad forsikringen ikke dækker.

Det fremgår således, at såfremt den forsikrede hund bliver syg eller kommer til skade, dækkes udgifter i op til 120 dage fra første dyrlægekonsultation til nødvendige undersøgelser, behandling, ophold på dyrehospital eller klinik og den medicin hunden modtager under selve konsultationen eller indlæggelsen.

Som det fremgår af afsnit 7.2.1. dækker forsikringen (under visse forudsætninger) udgifter til kejsersnit én gang i hundens liv.

Alka Forsikring har også anerkendt, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7.4 fremgår det, at der gælder en maksimal erstatningssum pr. behandlingsforløb (i 2013 25.000 kr.) på det aktuelle skadetidspunkt indeksreguleret til 26.000 kr.

Den maksimale erstatningssum blev udbetalt til klagers dyrlæge den 12. juli 2016.
Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7.5.1 fremgår det, at en skade under hundesygeforsikringen er et sammenhængende behandlingsforløb, som følge af sygdom eller tilskadekomst.

Af den modtagne journal for klagers hund fremgår det, at hunden kom til dyrlæge den 11. juni 2016 med dystoki (fødselsbesvær). Hunden havde aftenen før født to hvalpe, men fødslen var gået i stå og der var en stor mængde grøn-sort udflåd fra livmoderen. Ved røntgen konstateredes det, at der var 4 hvalpe tilbage og den ene blokerede fødselsgangen. På baggrund af tævens og de ufødte hvalpes tilstand vurderede dyrlægen, at der skulle foretages akut kejsersnit, hvilket var den eneste mulighed for at sikre både tæven og hvalpene.

Det viste sig, at der var tale om en død og misdannet hvalp, der var placeret ved cervix (livmoderhalsen). Livmoderen rupterede (bristede) omkring den døde hvalp og det var nødvendigt at sterilisere tæven for at forhindre yderligere blødning.

I journalen er det anført den 13. juni, at hunden har blødt lidt fra livmoderen, den 14. juni er det anført, at der er mindre blod fra livmoderen, men hunden har feber og diarré efter kejsersnit, den 20. juni bliver hunden akut indlagt med stor mængde flåd/blod fra livmoderen. Hundens observeres i klinikken og IV væskebehandles og det anføres, at hvis blødningen ikke stopper må donor indkaldes.

Den 21. juni foretages igen IV væskebehandling samt sondefodring. Der observeres igen blodstænk. Samme aften observeres få små nye blodstænk. Den 22. juni om aftenen blev hunden igen akut indlagt på grund af blødning.

> Den 23. juni blev der under indlæggelse givet blodtransfusion og IV væskebehandling.
> Det er denne dag ført til journalen, at 'Ejer ønsker vi sender til forsikring for kejsersnit og ikke yderligere, så det bliver delt op i flere omgange'.
>
> Der foretages igen blodtransfusion og IV væskebehandling den 24. juni og der foretages videoskopisk undersøgelse af vagina (skeden). Klagers hund udskrives angiveligt samme dag til hjemmet.
>
> Den 7. juli er det først til journalen, at regningen er sendt til forsikringen på 2 fakturaer efter aftale med [dyrelæge].
>
> Det fremgår, at livmoderen bristede under kejsersnittet den 11. juni og klagers hund måtte steriliseres. Efter operationen observeredes blødning fra området i 2-3 dage. Blødningen aftog, men hunden fik feber og diarré. Hundens helbredstilstand så i de følgende dage ud til at bedres indtil den 20. juni, hvor der konstateredes en stor mængde flåd/blod fra operationsområdet.
>
> Der er efter selskabets opfattelse ingen tvivl om sammenhængen mellem kejsersnittet og blødningen fra området omkring den fjernede livmoder. Det har i den grad formodningen imod sig, at hunden efter det alvorlige fødselsforløb med bristning af livmoderen efter få dage skulle pådrage sig en anden sygdom, der gav flåd og blødning fra det nyligt opererede område.
>
> Med henvisning til den fremsendte journal fra klagers dyrlæge og udtalelserne fra selskabets dyrlægekonsulent må vi fastholde, at der har været tale om et sammenhængende sygdoms og behandlingsforløb, som følge af klagers hunds drægtighed og fødsel.
>
> Uanset der ser ud til at have været en kort remission i symptomerne og dyrlægeregningen er delt på to fakturaer, kan selskabet således kun udbetale den maksimale dækningssum for ét behandlingsforløb."

Klageren har ved e-mail af 20/4 2017 til nævnet henvist til bemærkning modtaget pr. mail fra hundens dyrlæge den 12/4 2017. Af dyrlægens bemærkninger fremgår blandt andet:

> "Jeg har læst det igennem og finder enkelte uklarheder.
> -13. juni. De anfører at der er blod livmoderen. Det er naturligvis skedeåbningen der er tale om.
> -14. juni. De anfører at der er mindre blod fra livmoder (anamnese). Dyrlægen finder, på dagen, ikke blod fra skedeåbningen.
> Der går altså 8 dage før hunden får de kraftige blødninger. Hvilket ville være meget usædvanligt efter selv omfattende operation. Der er ingen tvivl om at blødningen kommer fra skedeåbningen, men det kan, trods udredning, ikke konkluderes præcis hvor blødningen kommer fra. Spørgsmålet er så om det så giver anledning til at konkludere at det med sikkerhed har forbindelse til dystokiforløbet. "

Selskabet har i brev til nævnet modtaget den 18/5 2017 heroverfor blandt andet anført:

> "Klagers egen dyrlæge har flere gange udtalt, at det ikke var muligt for ham, at afgøre om der var tale om et eller to forløb og at sagen derfor burde forelægge en specialist.

Alka Forsikring forelagde sagen for selskabets dyrlægekonsulent – …, som udtalte, at det så afgjort var et samlet forløb og måtte betegnes som komplikationer til kejsersnit.

Dyrlægekonsulenten fastholdt ved en fornyet forelæggelse, at der var tale om et sammenhængende forløb og udtalte endvidere, at det havde formodningen imod sig og var helt usandsynligt, at man opererede på et organ, som så kort tid efter begyndte at bløde af helt andre årsager.

Det af klagers dyrlæge i mail af 12. april 2017 er således ikke nyt i forhold til sagens faktum og ses ikke at kunne begrunde en ændret stillingtagen til sagen, hvorfor vi må fastholde vores stillingtagen, som meddelt Ankenævnet for Forsikring i vores brev af 20. marts 2017."

Klageren har i mail af 1/6 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

"Dyrlæge … har læst brevet fra Alka som må sige de IKKE har LÆST SAGEN, og bytter om på dagene. [Hunden] blødte først d 20-6-16 og IKKE 3. dagen. Dyrlægen sagde at hvis det var på grund af sterilisationen – operationen ville hun have blødt første eller senest anden dagen. Og det er 2 sager ikke 1.
Men det kan da ikke passe at vi sender sagen ind og den bliver IKKE LÆST IGENNEM og dyrlægen har brugt meget tid på at ringe og snakke med ALKA men de skriver KUN det NED som de selv synes i stedet for at høre på [dyrlæge] som har haft [hunden] i sine hænder. De har undersøgt [hunden] meget grundigt og blodet stammer ikke fra det de har lavet. Jeg ved snart ikke hvad der skal til. Men håber at I læser alt fra [dyrelæge]."

Nævnet er blevet forelagt hundens dyrlægejournal. Et uddrag heraf gennemgås i det følgende.

Af journalnotat af 24/6 2016 fremgår blandt andet:

"**24-06-16 Indlæggelse og behandling blodtransfusion + videoskopisk us af 6,6 kg.**
…
Instrukser
Modtager: Ikke angivet
Ejer ønsker at vi sender til forsikring for kejsersnit og ikke yderligere, så det bliver delt op i flere omgange.
Ejer informeret om at vi undersøger skeden i dag og ringer når det er overstået.
Har sagt at vi vil prøve uden sedation, men at vi selvfølgelig er nød til at have nogle oplysninger."

Af journalnotat af 23/6 2016 fremgår blandt andet:

"**23-06-16 Blodtransfusion og indlæggelse**"

Af journalnotat af 21/6 2016 fremgår blandt andet:

"**21-06-2016 Tilset kl 0550, luftet afføring, et nyt blodstæk, slimhinder lidt bedr**"

Af journalnotat af 20/6 2016 fremgår blandt andet:

"**20-06-16 Indlæggelse og behandling til udredning og opfølgende beh (Tilbu**

20-06-16 Stor mængde flåd/blod v vulva - akut - indlæggelse til stabiliserin 6,7 kg.
… **Anamnese**
Blødt let for 1 uge siden - dette stoppede hurtigt igen. Antages at være inden for normalen.
L går søndag lille koagel - og ikke mere
Her til morgen stor mængde - blod + koagel i stor mængde - hund alment ok
Kommer straks til klinik
…
20-06-16 Tilset kl. 2100, få små nye blodstænk, blege slimhinder, luftet urin"

Af journalnotat af 15/6 2016 fremgår blandt andet:

"**15-06-16 Callback: [hunden] har det godt, temp 38,5, ingen diarre**"

Af journalnotat af 14/6 2016 fremgår blandt andet:

"**14-06-16 Diarre og feber efter kejsersnit 6,9 kg.**
… **Anamnese**
Alment u.a. Appetit, tørst, urinering u.a. Diarré som er uformet, gul-brunt, ingen blod. Defækering blevet lidt bedre i dag, var mere vandigt i går. Ingen opkast. Mindre blod fra vulva nu.
Hvalpene trives og patter fint.
Klinisk undersøgelse
AT u.a. Temp 39,4 feber. Ausk cor et pulm u.a. Slh u-a- CRT<2 sek. Lnn u.a. Abdominal palp: indolent, blød. Vulva u.a. Rekalisering u.a. Normal hudtugor.
Yver u.a. Op- sår u.a. Er ikke smertepåvirket.
Feber og diarré."

Af journalnotat af 13/6 2016 fremgår blandt andet:

"**13-06-16 Zoolac afhentes. Call back.**
… **Anamnese**
Har det godt og været ude at urinere og defækere. Har blødt lidt fra vulva."

Af journalnotat af 11/6 2016 fremgår blandt andet:

"**11-06-2016 Dystoki og kejsersnit 8,4 kg.**
… **Anamnese**
Fået 2 hvalpe kl 22 i går. I dag om morgenen er der ikke kommet flere. Hunden ryster og er spændt om bugen. Ingen veer nu. Sort flåd fra vulva. Har før haft hvalpe. Der kom to styks.

Klinisk undersøgelse
AT u.a. Ausk cor et pulm u.a.Slh u.a. CRT<2 sek. Spændt abdomen med veer.
Fuldt opblokket cervix. Stimulerer ferguson refleks. Ingen hvalp i fødselsgangen. Stor mængde grøn- sort flåd fra vulva, som drypper kontinuerligt."

Selskabets dyrlægekonsulent har ved mail af 19/8 2016 til selskabet blandt andet udtalt: "Det er så afgjort kun et samlet forløb og må betragtes som komplikationer til kejsersnit".

Hundens dyrlæge har i mail af 3/11 2016 til selskabet blandt andet anført:

> "Min umiddelbare vurdering er at forløbet her er så specielt at det er en vurdering værdig. Det springende punkt er at der går 9 dage mellem operation og blødning, hvilket efter min vurdering er usandsynligt at det skulle skyldes en sutur der f.eks. springer af et ligeret kar under operation. Om blødningen der opstår 9 dage efter har en direkte eller indirekte forbindelse til forløbet ved operation er har ikke været mulig at afgøre trods at vi har forsøgt at opspore blødningen med endoskopi.
> Hvis der havde været blødning indenfor de første 24 timer ville jeg tænke at der var en direkte sammenhæng."

Selskabets dyrlægekonsulent har i mail af 9/11 2016 til selskabet blandt andet anført:

> "Jeg vil stadig fastholde at der er tale om et sammenhængende forløb. Der har jo været tale om blødning observeret på dag 2, dag 3, dag 9, dag 10, dag 11 og dag 13. Det er muligt at der er tale om en blødningstilbøjelighed hos hunden, - for jeg vil medgive at det ikke er typisk at bløde i så lang tid efter et kejsersnit, men det er set før.
>
> Mellem os to sagt:
> Det vil jo være højst mærkværdigt at man opererer på et organ, der så begynder at bløde af helt andre årsager."

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

"**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.

…

7.4 Forsikringssum

7.4.1 Erstatningen kan maksimalt udgøre 25.000 kr. (2013 indeks) pr. behandlingsforløb.

7.5 Selvrisiko

7.5.1 Selvrisiko er den del af skaden sikrede selv betaler. Af policen fremgår hvilken selvrisiko der gælder for Hundesygeforsikringen.

> En skade under Hundesygeforsikring er et sammenhængende behandlingsforløb som følge af en sygdom eller tilskadekomst."

Nævnet udtaler:

Klagerens hund blev indlagt den 11/6 2016 og fik foretaget et akut kejsersnit, da der opstod komplikationer i forbindelse med en fødsel.

Af dyrlægens journalnotat af den 13/6 2016 fremgår blandt andet, at hunden har blødt lidt fra vulva. Den 14/6 2016 fremgår det af journalen, at hunden har diarré og feber efter kejsersnit, og at der er mindre blod fra vulva.

I dyrlægens journalnotat af den 20/6 2016 er det blandt andet anført, at der er en stor mængde blod fra vulva, og at hunden indlægges akut. Den 21/6 2016 var der nye blodstænk. Den 23/6 og den 24/6 2016 blev hunden indlagt på ny og modtog blodtransfusioner.

Den samlede dyrlægeregning for ovenstående behandlinger er på 47.893,94 kr. Selskabet har udbetalt 26.000 kr. til klageren, hvilket er til den maksimale dækningssum for et sammenhængende behandlingsforløb i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 7.4.1 og 7.5.1. Selskabet har henvist til, at forløbet skal anses for en og samme sygdom, da årsagen til komplikationerne og blødningerne stammer fra det akutte kejsersnit.

Klageren har anført, at der er tale om to forskellige sygdoms- og behandlingsforløb. Hun kræver på denne baggrund, at selskabet dækker hele hendes dyrlægeudgift.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anset behandlingsforløbet som ét forløb og på denne baggrund har afvist at yde dækning ud over forsikringens dækningsmaksimum på 26.000 kr.

Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af dyrlægejournalen, at hunden i flere på hinanden følgende dage efter kejsersnittet den 11/6 2014 blødte fra vulva og havde feber

og diarré, hvilket giver en formodning for, at der er tale om et sammenhængende behandlingsforløb.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabets dyrlægekonsulent den 19/8 2016 har udtalt, at "Det er så afgjort kun et samlet forløb og må betragtes som komplikationer til kejsersnit".

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand