Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. marts 2018 blev i sag nr. 91218:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en operation af hendes hund, der lider af patella luksation.

Klageren har anført, at forsikringsaftalen er uklar, og at hun ikke er gjort bekendt med forsikringsbetingelserne i forbindelse med tegningen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker operation af patella luksation, når hunden ikke er fyldt 2 år, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.8.3. Selskabet har henvist til, at klageren i forbindelse med tegningen blev fuldt oplyst om, hvilke forsikringsbetingelser, der var tilknyttet forsikringsaftalen.

I klageskema af 14/8 2017 til nævnet har klagerens repræsentant blandt andet anført:

> "Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Forsikringstageren købte sin hund pr. 25. juni 2016 og fik den forsikret ved Tjenestemændenes Forsikring. Forsikringstageren læste forsikringsbetingelserne igennem, og efterfølgende viste det sig, at hunden trak i det ene bagben, hvorfor forsikringstageren var til dyrlægen. Dyrlægen sagde, at hunden skulle sendes til speciallægen i …

Forsikringstageren tog herefter kontakt til sit forsikringsselskab, Tjenestemændenes Forsikring, der oplyste, at de ikke ville dække jf. punkt. 7.8.3, da patella lukationen ikke dækkes, hvis hunden kun er 2 år. Det vil oplyses, at hunden først fyldte 1 år den 29. maj 2017.

Tjenestemændenes Forsikring lægger altså til grund, at de ikke vil dække, da de anfører, at forsikringstageren har pligt til at læse alle forsikringsbetingelserne, når denne som en forsikringstager indgår en aftale.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Der foreligger tvivlsomhed omkring forsikringsbetingelserne, idet forsikringsbetingelserne ikke er fremhævet med 'fed' eller 'kursiv' i forsikringsaftalen, men det vil oplyses, at der blot er en henvisning til forsikringsbetingelserne gennem et link. Uklarheden fører til fortolkningstvivl vedrørende forsikringsbetingelserne, der i den foreliggende sag må fortolkes til fordel for forsikringstageren.

Det er således [klagerens repræsentants] påstand, at forsikringsaftalen er uklar, der må fortolkes imod Tjenestemændenes Forsikring. Selskabet må som følge heraf være forpligtet til at anerkende, at patella luksation er dækningsberettigende, og at forsikringsselskabet er forpligtet til at dække de omkostninger, der er forbundet heraf."

Selskabet har i brev af 7/11 2017 til nævnet blandt andet redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for hundeforsikring nr. 14T4 og drejer sig om, at vores kundes hund har fået en patella luksation.

Tvisten vedrører anerkendelsesspørgsmålet.

Sagsforløb
Den 13. marts 2017 modtog vi en telefonisk anmeldelse fra vores kunde. Hun oplyste, at hendes hund … skulle opereres og at der muligvis var tale om patella luksation men at hun ikke var helt sikker. Det blev oplyst, at såfremt der var tale om patella luksation, var dette ikke dækket på forsikringen.

Den 24. april 2017 modtog vi et brev fra [klagerens repræsentant], da kunden var uenig i vores afgørelse om ikke at yde dækning for operation for patella luksation. [Klagerens repræsentant] stillede endvidere spørgsmålstegn ved om vi havde gjort vores kunde tilstrækkelig opmærksom på de eksterne forsikringsbetingelser, som var gældende for hundeforsikringen.

Ved mail af 9. maj 2017 oplyste vi [klagerens repræsentant] om, at vores kunde ved tegning af forsikringen blev oplyst om hvilke forsikringsbetingelser som var gældende. Vi meddelte endvidere [klagerens repræsentant] om, at der ikke var tale om nogle eksterne forsikringsbetingelser, men de helt almindelig hundeforsikringsbetingelser som vores kunde havde tegnet forsikringen med.

Da det af hundeforsikringsbetingelsernes punkt 7.8.3 fremgik, at patella luksation ikke var dækket på hundeforsikringen når hunden var under 2 år gammel, fastholdte vi derfor overfor [klagerens repræsentant], at vi ikke kunne dække skaden.

Vurdering
Efter modtagelsen af klagen gennem Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.8.3 fremgår, at hundeforsikringen ikke dækker operation for patella luksation når hunden ikke er fyldt 2 år.

Da vores kundes hund er født den 30. maj 2016 og dermed på skadestidspunktet er under to år gammel samt at der er tale om patella luksation, så er skaden ikke dækket på hundeforsikringen, jf. punkt 7.8.3.

Vi mener at vores kunde i forbindelse med tegning af hundeforsikringen blev fuldt ud oplyst om hvilke hundeforsikringsbetingelser som var tilknyttet hendes forsikringsaftale.

Vi må på denne baggrund fastholde, at vi ikke kan tilbyde dækning for hundens operation for patella luksation."

Klagerens repræsentant har i e-mail af 6/12 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

"Vi er bekendt med forsikringsbetingelse nr. 14T4.
Det i henhold til denne forsikringsbetingelse (hvori punkt 7.8.3 fremgår), at vi påberåber, at der foreligger en uklarhed, ved ikke at have været fremhævet betingelserne tilstrækkeligt ved indgåelsen af aftalen.

I bilag 3 vedlagt vores klage til Ankenævn for Forsikring – som også er vedlagt i jeres henvendelse den 8. november 2017 – fremgår det, at forsikringsselskabets kundeservice/ tillidsmænd overordnet har forklaret, hvad forsikringen dækker.

Det fremgår, at [klageren] først efter henvendelsen til Tjenestemændenes Forsikring, i anledning af, at hendes hund skulle igennem en operation, blev gjort bekendt med disse eksterne betingelser."

Selskabet har i brev af 28/12 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

"Det anføres, at vores kunde først i forbindelse med, at hendes hund skulle opereres, blev gjort bekendt med, at der til hendes hundeforsikring var tilknyttet et sæt forsikringsbetingelser.

Vi skal i den forbindelse henvise til vores brev til kunden af 11. august 2016 hvor vi fremsendte police (forsikringsaftale) til kunden på hendes hundeforsikring. Af policen fremgik bl.a. et punkt som hed 'Forsikringens betingelser'. Under dette punkt er oplyst følgende: 'Foruden forsikringsaftalen gælder forsikringsbetingelser for Hund nr. 14T4. De findes på www.tjm-forsikring/Forsikring/Faktaark og forsikringsbetingelser. Skriv til os på tjm©tryg.dk med dit policenummer eller ring, hvis du ikke finder dem.

Vi mener derfor, at vi allerede på tegningstidspunktet har gjort vores kunde opmærksom på, at der til den tegnede hundeforsikring var tilknyttet et sæt forsikringsbetingelser. Vi vedlægger til orientering kopi af vores brev af 11. august 2016."

Selskabet har i e-mail af 9/5 2017 til klagerens repræsentant blandt andet oplyst:

"Man har som forsikringstager, selv pligt til at læse sine forsikringsbetingelser igennem. Vores kundeservice / tillidsmænd forklare overordnet, hvad forsikringen dækker. Har kunderne nogle specifikke spørgsmål, besvares disse, men vi går ikke side for side igennem med kunderne, dette har man selv pligt til.
Hvorfor vi ikke kan stilles til ansvar for, at man ikke har læst sine betingelserne ved indtegning."

Det fremgår blandt andet af policen af 11/8 2016:

"**Forsikringens betingelser**
Foruden forsikringsaftalen gælder forsikringsbetingelser for Hund nr. 14T4. De findes på www.tjm-forsikring/Forsikring/Faktaark og forsikringsbetingelser.
Skriv til os pa tjm@tryg.dk med dit policenummer eller ring, hvis du ikke finder dem.
…
Forsikringen omfatter
…
Sygdom og ulykke
Dyrlægebehandling og indlæggelse pa dyrehospital.
Dækker også aflivning og kremering.
I alt op til 18.447 kr. pr. forsikringsår.
Forsikringen dækker ikke sygdom, lidelse og følger heraf, der opstår eller er symptomgivende indenfor de første 30 dage efter, at dækningen er trådt i kraft (karenstid). Der gælder ingen karenstid for:
- ulykkestilfælde.
- hunde, hvor dækningen er trådt i kraft, inden din hund fyldte 4 måneder.
- hunde, som var forsikret i et andet forsikringsselskab helt frem til den dato, hvor dækningen trådte i kraft i Tryg. Dog gælder karenstiden altid for allergi og anden overfølsomhed, jfr. betingelsernes pkt. 7.9."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

"**Forsikringen dækker**	**Begrænsninger for visse hunderacer**	**Forsikringen dækker ikke**
…		
7.8.3 Operation for patella Luksation. Dækkes højst 1 gang pr. knæ i hundens liv.	Nej	Hunde, der ikke er fyldt 2 år. Hunde, der tidligere er blevet opereret for patella luksation i samme knæ, uanset hvornår den tidligere operation er foretaget."

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 91218

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet en hundeforsikring for sin hund, der blev født den 30/5 2016. Forsikringen trådte i kraft den 10/8 2016. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at dække omkostningerne forbundet med, at hunden skal opereres for lidelsen patella luksation.

Hun har anført, at forsikringsaftalen er uklart formuleret, og at hun i forbindelse med tegningen af forsikringen ikke blev gjort opmærksom på vilkåret om, at forsikringen ikke dækker operation af patella luksation på hunde, der ikke er fyldt 2 år. Hun finder, at vilkåret burde være fremhævet med fed eller kursiveret skrift. Hun har endvidere anført, at der blot var en henvisning til forsikringsbetingelserne gennem et link.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.8.3., ikke dækker operation af patella luksation, når hunden ikke er fyldt 2 år. Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med tegning af forsikringen blev informeret om, hvilke hundeforsikringsbetingelser der knyttede sig til forsikringsaftalen.

Det fremgår blandt andet af policen af 11/8 2016, at "Foruden forsikringsaftalen gælder forsikringsbetingelser for Hund nr. 14T4. De findes på www.tjm...". Af policen fremgår der endvidere en positiv liste over forsikringens dækningsomfang, og en mindre liste med en negativ afgrænsning. Endvidere var der oplysning om fortrydelsesret.

Efter § 25 i bekendtgørelse nr. 330 af 7/4 2016 om god skik for finansielle virksomheder, som gjaldt på indtegningstidspunktet, skal forsikringsselskabet ved tegning af en skadesforsikring i papirformat eller på andet varigt medium informere om eventuelle væsentlige begrænsninger i forhold til det, som en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring. Af vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 fremgår det vedrørende § 25, at "Hensigten med bestemmelsen er at sikre, at kunden, der køber produkt, der på afgørende punkter afviger fra hvad der er forventeligt, er bekendt med afvigelserne og træffer et bevidst valg" og "Informationspligten vil påhvile selskaber, der udbyder produkter, hvor væsentlige dækningselementer, som generelt må antages at være af betydning for kunden, er undtaget i forhold til,

hvad der er gængs på markedet. Undtagelserne bør fremgå af selve policeteksten og ikke kun af forsikringsbetingelserne".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække operationen af hunden.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter nævnets opfattelse ikke har tilsidesat bekendtgørelsens § 25, idet forsikringsbetingelsernes punkt 7.8.3 ikke kan anses for at være et "væsentligt dækningselement", som derved har medført en væsentlig begrænsning i forhold til det, som klageren med rimelighed kunne forvente ville være dækket under forsikringen.

Endvidere finder nævnet det ikke godtgjort, at der fra selskabets side er ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning, eller at policen fremstår som uklar.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at selskabet i stedet for at fremsende trykte forsikringsbetingelser har henvist hende til at følge et link, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt