Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 91242:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet sygeforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for udgifter til udredning og behandling af den forsikrede hund.

Det fremgår af sagen, at klageren tegnede sygeforsikring på sin hund den 28/2 2017. Selskabet har oplyst, at klageren ved tegningen af forsikringen angav, at hunden var sund og rask, og at der ikke var eller havde været tegnet forsikring for hunden tidligere.

Selskabet har i første række afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker sygdomme og tilskadekomster, der er opstået før forsikringens ikrafttræden, og sygdomme, der opstår og er symptomgivende indenfor de første 30 dage (karens) efter forsikringens ikrafttræden. Der er ingen karenstid, hvis Alka har overtaget hundesygeforsikringen fra et andet forsikringsselskab, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.4. Selskabet har desuden anført, at forsikringen ikke dækker behandling af arvelige eller medfødte lidelser, som er kendetegnende for hundens race, jf. punkt 7.3.2.

I bilag vedlagt klageskema af 21/8 2017 har klageren bl.a. anført:

> "Sagen er er den at vores hund … har vært ved dyrlæge, han har haft opkast osv over længere tid og han er begyndt at tisse inde, og så han havde mistet sin appetit. vi ved

[hund] er født med en blød gane som er meget alm set hos franske bulldogs og ved at denne adfærd ikke har noget med det at gøre.
Jeg ringer til … som er dyrlæge til [hund] på [dyrlægepraksis] og han siger at han selvfølgelig skal tjekkes.
Efter [hund] har vært ved dyrlæge, bliver det sendt ind til min forsikring alka. Jeg hører ikke fra dem i langtid, mailer til dem 3 gange hvor der kommer en mail retur hver gang at de vil kontakte mig inden for 7-14 hverdage. Jeg hører ikke fra dem før efter de har vært i kontakt med [dyrlæge] [hunds] dyrlæge, og bedt om [hunds] journal. Lidt efter kommer der en mail, at de ikke vil betale dyrlægeregningen. [Hund] er stadig i behandling dagen i dag, og har ikke fået stillet diagnose.
Dyrlægen mailer og ringer adskillige gange og der kommer svar at de står fast ved deres afgørelse."

I brev af 22/9 2017 til nævnet har selskabet bl.a. gjort gældende:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt der er tale om en dækningsberettiget skade på en hundesygeforsikring. Forsikringsbetingelser vedlagt.

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

Alka Forsikring modtog den 8. april 2017 regning fra klager.

Af regningen fremgik udelukkende, at der var tale om faktura i forbindelse med 'diverse prøver' – herunder sukkersygetest, blodtest, gastroskopi, allergibehandling og tandrens/tandfjernelse, hvorfor selskabets skademedarbejder ved brev af samme dato bad om hundens journal, idet det ikke var muligt at udlede, om der var tale om sygdom eller blot et tjek eller, hvorvidt der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Alka Forsikring modtog journal fra 30. marts 2017, hvoraf det fremgik, at der var taget diverse prøver grundet et opkastningsproblem. Diagnosen var brachycephalt syndrom eventuelt forværret af allergisk reaktion. Derudover var der sket tandbehandling af hunden.

Alka Forsikring meddelte på baggrund af diagnosen ved brev af 25. april 2017, at der med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3.2. desværre ikke kunne udbetales refusion fra hundesygeforsikringen, idet den pågældende lidelse var kendetegnende for hunde af racen bulldog.

Alka Forsikring modtog den 27. juli 2017 en telefonbesked fra klagers dyrlæge om, at selskabet skulle betale udredning.

Alka Forsikrings skademedarbejder kontaktede den 31. juli 2017 dyrlægen telefonisk – han var imidlertid på ferie – men en kollega oplyste, at hun ville sende den fulde journal på hunden samme dag.

Af journalen fremgår det, at det aktuelle sygdomsforløb (som udmundede i diagnosen den 30. marts 2017) havde foranlediget klager til at søge dyrlæge allerede den 3. marts 2017. Det fremgår, at der var tale om udredning grundet opkast over lang tid som nu gradvist var blevet værre.

Alka Forsikring meddelte på baggrund af journalen ved brev af 31. juli 2017, at udgifterne desværre ikke kunne dækkes, idet forsikringen ikke dækkede behandling af sygdom, der opstår og er symptomgivende, indenfor de første 30 dage efter forsikringens tegning.

Da forsikringen var tegnet den 28. februar 2017 og symptomerne førte til dyrlægebesøg (efter at havde stået på i længere tid) den 3. marts 2017 var der ikke dækning på forsikringen.

Klagers dyrlæge sendte den 31. juli 2017 en mail til Alka Forsikrings medarbejder med kopi til selskabets kundeklageafdeling, hvori han i utvetydige vendinger påtalte dels medarbejderens opførsel dels den tid der var medgået med kravets behandling.

Alka Forsikrings medarbejder svarede ved mail af samme dato (en halv time efter) og gjorde rede for sagens forløb og beklagede, såfremt dyrlægen eller dennes kollega havde følt sig forurettet.

Klagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 28. februar 2017 hundeforsikring for sin Franske Bulldog født den 20. november 2009. For forsikringen gjaldt forsikringsbetingelsernes HF – 02.

Klager oplyste ved tegningen af forsikringen, at hunden var sund og rask, og at der ikke var, eller havde været tegnet forsikring for hunden tidligere.

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår det af afsnit 7.2, hvad hundesygeforsikringen dækker og af afsnit 7.3 hvad forsikringen ikke dækker.

Først skal det for godordens skyld bemærkes, at forsikringen med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3.13. ikke dækker *'Behandling af tænder og tandkød medmindre behandlingen er nødvendig efter tilskadekomst'*.
Af afsnit 7.3.2. fremgår det således, at forsikringen ikke dækker: *'Behandling af arvelige eller medfødte lidelser, som er kendetegnede for hundens race'*.

Afsnit 7.3.4. undtager *'Behandling af*
- *Sygdomme og tilskadekomster, der er opstået før forsikringens ikrafttræden og*
- *Sygdomme der opstår og er symptomgivende indenfor de første 30 dage (karens) efter forsikringens ikrafttræden. Der er ingen karenstid, hvis Alka har overtaget hundesygeforsikringen fra et andet forsikringsselskab'*.

Af den modtagne journal for klagers hund fremgår det, at hunden kom til dyrlæge den 3. marts 2017 for at få taget diverse prøver for at afklare årsagen til opkastninger gennem længere tid.

Der hersker således ikke tvivl om, at sygdommen har været til stede og symptomgivende i karensperioden og muligt (hvis det lægges til grund, at 'over lang tid' er mere end 3 dage) endda før forsikringens tegning den 28. februar 2017.

Dyrlægen stillede på baggrund af de den 3. marts 2017 foretagne prøver diagnosen brachycephalt syndrom den 30. marts 2017.

Brachycephal betyder kort-næset eller flad-hovedet og betegner racer, som bl.a. Franske Bulldogs, Engelske Buldogs, Mops og en del flere, hvis snuder gennem tiden er avlet kor-

tere og kortere. Brachycephalt syndrom er en samling af lidelser og symptomer, som er udløst af de abnorme fysiske forhold ved bl.a. åndedrætsorganerne, som kendetegner disse hunderacer.

Et af symptomerne er angiveligt opkastninger.

At hunden fortsat er under behandling er ikke relevant for, hvornår sygdommen må anses for opstået.

Vi må således fastholde, at vi først og fremmest med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3.4. ikke kan yde refusion over hundesygeforsikringen for udgifter til diagnosticering og behandling af klagers hund, men må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7. 3.2. tilføje, at selve lidelsen heller ikke vil være dækket på forsikringen."

Hertil har klageren i mail af 1/11 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har haft en advokat til at se alle papirer igennem. Da vi har en som arbejder for vores firma. I det som jeg så kan se er det jo vores dyrlæge som har skrevet noget i [hundes] (vores hund) journal uden at fortælle mig/ os om det, jeg ringede ind til alka om det dækkede og det gjorde det, fik jeg af vide, jeg havde flyttet vores forsikring fra [andet forsikringsselskab 1] til alka og havde opsagt [andet forsikringsselskab 1] og så fik jeg meldt min hund ind i alka forsikring da den skulle være bedre. Alt i alt er jeg som hunde ejer bare blevet snydt, og det tager min advokat sig af."

I brev af 15/11 2017 til nævnet har selskabet bl.a. oplyst:

"Klager oplyser i sin mail, at hun havde ringet ind til Alka og spurgt om det dækkede og fået at vide, at det gjorde det, samt at hun havde flyttet deres forsikring fra [andet forsikringsselskab 1] og fik meldt sin hund ind i Alka Forsikring.

Alka Forsikring har ikke registreret nogen forespørgsler om dækning ved forsikringens tegning og klager oplyste som nævnt i vores brev af 22. september 2017, ved tegning af forsikringen, at hunden var sund og rask og ikke tidligere havde være forsikret.

I øvrigt har klager ikke tilføjet sagen nye oplysninger af relevans for selskabets stillingtagen til kravet og vi må derfor i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet af 22. september 2017."

Hertil har klageren i mail af 19/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil bare lige pointerer at jeg har svaret, og jeg er yderest utilfreds med jeres vurdering af sagen. Syntes rent ud sagt det er svineri. Min fransk bulldog har stået i [andet forsikringsselskab 2] og [andet forsikringsselskab 3], og [andet forsikringsselskab 1] hvilket de kan bekræfte. Utrolig første gang jeg gør brug af min forsikring så har man ikke en skid at bruge dem til. Og så brugte jeg 200 kr unødvendig på at høre svar fra jer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

5. 91242

Af dyrlægejournalen fremgår det bl.a.:

"jan 2000
21-10-2014: ([dyrlæge]) - Record for '[hund]' has been added.
…
opkast over længere tid flere tidspunkter både lige efter foder og senere umiddelbart ikke tabt sig
virker ok vægt som intakt hanhund
lidt trist pels
begyndt at tisse inde
hæmatologi uden bemærkninger bortset fra forhøjet glucose 148 (60-110) fruktosamin dog normal
pankreas snap test negativ
urin:
sg 1040, prot 3+ ph 8,5 ! obs struvitseten se dog ph moderate mængder, enkelte leucocytter
…
03-03-2017 : (…) – udredning opkast Vægt . 0 Kg

over lang tid og nu gradvist værre, blod kontrast
14-03-2017: ([dyrlæge]) -

kommer nok ind til blod og kontrast næste uge
…
30. mar 2017
Patient: [hund]
Henv. årsag: Diverse prøver osv. (opkastningsproblem)
kaster hyppigt op også vand og ofte kort tid efter den har drukket ejer oplyser den skulle være screenet for blød gane uden anmærkninger

Comprehensive: ALP 13 (norm 20-150); GLU 120 (60-110); Na+ 135 (norm 138-160); (øvrige normale)
Hæmatologi: MCH 27,9 (norm 17-26); PLT 469 (norm 200-460); (øvrige normale) Fructosamin 323 umol/l (225-365); (grundet forhøjet glucose)
Pancreas: <25 u/l (0,0-125)

ingen umiddelbare afvigelser på blodbilledet der kan forklare opkast obs megaeosophagus
obs forsnævring mave/tarm
Endoskopi luftrør og eosophagus afslører ingen afvigelser

Kontrastrøntgen: iab svælg mave.
Fuld passage uden ophold ingen tegn på forsnævringer
Fund. Meget fyldig lang gane med irritation i hele svælgområdet obs kombination allergisk reaktion med brachycephalt syndrom
Diagnose brachycephalt syndrom evt forværret af allergisk reaktion svælg til trods for dens tidligere screening.

V. side overmund 2-rods tand udtrukket.
Fortand knækket. Voldsomme tandkødslommer flere steder. Hjørnetænder i over og undermund emaljeskader – holdes øje med. H-side flere tandkødslommer.
H. øje lille vorte ved øjekant foroven 'bygkorn' – fjernet.

Hjem med Noroclav, Medrol + Dermatosis dåser."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**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.

…

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.

7.3 Forsikringen dækker ikke:

7.3.1 Udgift til udleveret medicin.

7.3.2 Behandling af arvelige eller medfødte lidelser, som er kendetegnende for hundens race.

7.3.3 Behandling af adfærdsproblemer samt fysiske og psykiske udviklingsforstyrrelser.

7.3.4 Behandling af

- sygdomme og tilskadekomster der er opstået før forsikringens ikrafttræden samt
- sygdomme der opstår og er symptomgivende indenfor de første 30 dage (karens) efter forsikringens ikrafttrædelsesdato. Der er ingen karenstid, hvis Alka har overtaget hundesygeforsikringen fra et andet forsikringsselskab.

Under sygdomme henregnes også skjulte lidelser.

7.3.5 Undersøgelse og behandling i forbindelse med diegivning, falsk drægtighed og hormonbehandling i relation til dette.

7.3.6 Kastration eller sterilisation, hvor dette ikke er medicinsk begrundet.

7.3.7 Kemoterapi eller anden livsforlængende behandling i forbindelse med kræft.

7.3.8 Efterbehandling af en tilbagevendende eller kronisk lidelse efter at diagnosen er stillet.

7.3.9 Forebyggende undersøgelser, behandlinger eller sundhedseftersyn.

7.3.10 Dyrlægeattester der ikke er forlangt af Alka.

7.3.11 Alternativ behandling, akupunktur, svømmetræning, diætbehandling, medicinske bade, laserbehandling og lignende.

7.3.12 Udgifter til gentest.

7.3 13 Behandling af tænder og tandkød med mindre behandlingen er nødvendig efter tilskadekomst.

7.3.14 Undersøgelse, røntgen og behandling af dysplasi og heraf afledte lidelser.

7.3.15 Kosmetiske indgreb.

7.3.16 Hjælpemidler og proteser.

7.3.17 Aflivning der ikke er medicinsk begrundet.

7.3.18 Transport i forbindelse med konsultationer og/eller indlæggelser.

7.3.19 Sygdom eller tilskadekomst der skyldes, at besidderen har handlet groft uagtsomt eller forsætligt."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist af at yde dækning for udgifter til udredning og behandling af den forsikrede hund.

Selskabet har i første række afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker sygdomme og tilskadekomster, der er opstået før forsikringens ikrafttræden, og sygdomme, der opstår og er symptomgivende indenfor de første 30 dage (karens) efter forsikringens ikrafttræden. Der er ingen karenstid, hvis Alka har overtaget hundesygeforsikringen fra et andet forsikringsselskab, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.4. Selskabet har desuden anført, at forsikringen ikke dækker behandling af arvelige eller medfødte lidelser, som er kendetegnende for hundens race, jf. punkt 7.3.2.

Det fremgår af sagen, at klageren tegnede sygeforsikring på sin hund den 28/2 2017. I dyrlægejournalen er det den 3/3 20217 noteret "udredning opkast over lang tid og nu gradvist værre". Af et journalnotat af 30/3 2017 fremgår, at der er taget diverse prøver på grund af et opkastningsproblem. Ved røntgenundersøgelse har dyrlægen fundet "meget fyldig lang gane med irritation i hele svælgområdet obs. Kombination allergisk reaktion med brachycephalt syndrom". Dyrlægen har stillet diagnosen "brachycephalt syndrom evt forværret af allergisk reaktion svælg til trods for dens tidligere screening".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udgiften til behandling af den anmeldte lidelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.4, at forsikringen ikke dækker udgifter til behandling af sygdomme, der er opstået før forsikringens ikrafttræden.

Nævnet har også lagt vægt på, at hundens dyrlæge den 30/3 2017 på baggrund af symptombilledet og de foretagne prøver stillede diagnosen brachycephalt syndrom. Nævnet bemærker, at den forsikrede hund er en fransk bulldog og dermed hører til gruppen af brachycephale racer. Dette syndrom er en samlebetegnelse for de problemer, som de brachycephale racer har i deres luftveje. Efter det oplyste må nævnet herefter lægge til grund, at der er tale om en medfødt lidelse, hvorfor det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.2, at forsikringen ikke dækker behandling af sådanne lidelser. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 83394.

I mail af 31/7 2017 til selskabet har klagerens dyrlæge anført, at "Det er normalt standard at forsikringer udbetaler for diagnostikken op til en diagnose selvom selve diagnosen ikke er dækket. Herefter kan de undlade at betale for behandling såfremt lidelsen ikke er dækket."

Efter forsikringsbetingelsernes punkt 7.2.1 dækkes udgifter til *Nødvendige undersøgelser og *Selve behandlingen. Efter forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.2 og punkt 7.3.4 dækkes udgifter til "behandling" ikke ved medfødte lidelser, som er kendetegnende for hundens race eller ved sygdomme opstået før forsikringens ikrafttræden.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke har været berettiget til at afslå at yde dækning for de udgifter, som i marts måned 2017 har været rimelige og nødvendige til at kunne stille diagnosen brachycephalt syndrom.

Nævnet finder derfor, at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning for de rimelige og nødvendige undersøgelsesudgifter, som klageren i marts måned 2017 har afholdt til dyrlægen med henblik på, at denne stillede diagnosen brachycephalt syndrom.

9. 91242

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alka Forsikring, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at afslå at yde dækning for de rimelige og nødvendige undersøgelsesudgifter, som klageren i marts måned 2017 har afholdt til dyrlægen med henblik på, at denne stillede diagnosen brachycephalt syndrom. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal opgøre og udbetaling erstatning til klageren i overensstemmelse hermed. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klager får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand