Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2019 blev i sag nr. 92865:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 10/9 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> 22. juni 2018 ændrer får min hund […] pludselig dårlig mave og ændrer markant adfærd fra livlig og glad til meget træt og slap. Problemet tager til og afhjælpes ikke af dyrlægebesøg. Den 9. juli vælger [dyreklinik] at akutindlægge hunden på [dyrehospital], da hunden hverken kan holde vand eller mad i sig. Som det fremgår af rapporten fra dyrehospitalet er der hverken vira, infektioner eller fejl på indre organer eller kredsløb. Der er derfor tilstødt hunden noget udefrakommende, der i løbet af få dage sætter hundens fordøjelse og appetit helt ud af kraft. Havde jeg ikke ladet hunden indlægge og udrede den 9. juli, havde den ikke været her i dag. LB afviser blankt at refundere indlæggelsen under henvisning til reglen om 30 dages karantæne fra forsikringens oprettelse. Inden for denne karens dækkes kun såkaldt udefra kommende tilskadekomst. Men hvis ikke dette er udefrakommende tilskadekomst, hvad er det så, når man står med en livstruet hund, der ikke kan påvises sygdomme hos? Hvem ville i øvrigt købe en hund, der ikke var dokumenteret sund, hvad dens papirer også bekræfter, at den var ved overtagelsen den 17. juni 2018? Dertil kommer, at LB ikke optog sag, da jeg anmeldte skaden. Straks efter indlæggelsen den 9. juli 2018 ringede jeg - kort efter kl. 13 - til LBs skadeafdeling og sagde som det første, citeret: 'Nu får jeg brug for min hundeforsikring!', forskrækket over situationen, som jeg var. Jeg forklarede derefter, at min hund var livstruet og indlagt. Men skadeskonsulenten sagde blot, at jeg kunne indsende kvitteringerne, når sagen var slut og der var ro til det. Jeg synes det er en regulær sagsbehandlingsfejl, at skadeskonsulenten ikke får ordentligt hold på sagens karakter og evt. forsikringsmæssige implikationer, især når hun sidder med alle mine oplysninger lige foran sig (jeg havde opgivet cpr-nummer som en del af opringningen). Dertil kommer, at jeg har været medlem af LB siden 1993 uden skader. Når jeg så endelig har behov for hjælp, synes jeg, at denne behandling nærmere udtrykker ligegyldighed end hjælp. LB forsvarer i sin klageafvisning blot skadekonsulentens sagsbe-

handling med at hendes opfattelse af samtalen var, 'at du ikke havde intentioner om at benytte din forsikring, men blot rettede en generel forespørgsel til vilkår og anmeldelse af en skade.' Det er simpelthen ikke rigtigt. Jeg er rystet over at LB overhovedet går ind på at forsvare skadeskonsulentens håndtering, når jeg nu ringede mens situationen var allermest akut og meget tydeligt sagde, hvad der netop var sket en time tidligere. Jeg har efterfølgende spurgt LB, om samtalen ikke stadig fandtes optaget, som man ved opringning får at vide, at samtaler bliver. Dette har LB telefonisk afvist den 6. september 2018. Efter dette så jeg mig henvist til selv at anmelde skaden via internettet. Dette skete fredag den 13. juli 2018. Jeg klager derfor over disse to forhold: 1. Fejlvurdering af skaden: hunden led under en udefra kommende tilskadekomst, ikke en sygdom. 2. Eklatant sagsbehandlingsfejl hos LBs skadesafdeling ved telefonisk henvendelse 9. juli 2018.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Dækning af de fremsendte regninger fra dyrlæge og dyrehospital, i alt 18.004,53 kr."

Selskabet har i brev af 3/10 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsfremstilling:**
Den 18. juni 2018 kontaktede vores medlem os, idet han oplyste os, at han var blevet hundeejer og ønskede tilbud på hundeforsikring hurtigst muligt, jf. bilag A.

Den 19. juni 2018 var vi i telefonisk kontakt med vores medlem vedr. hundeforsikringen, på hvilken baggrund vi sendte et forsikringstilbud samt forsikringsvilkår for hundeforsikringen, jf. bilag B, C, D og E.

Den 20. juni 2018 modtog vi accept på tegning af hundeforsikring inkl. hundesyge, jf. bilag F, og den 22. juni 2018 udstedte vi forsikringspolicen med ikrafttræden fra den 19. juni 2018, jf. bilag G.

Den 9. juli 2018, omkring kl. 13, var vi i kontakt med vores medlem pr. telefon. Den pågældende medarbejder, som vores medlem var i kontakt med, har oplyst, at vores medlem havde nogle generelle spørgsmål til vilkårene og hvordan han skulle anmelde en skade, hvis det blev aktuelt. Vores medarbejder har oplyst, at hun forklarede vores medlem om selvrisikoen og den generelle undtagelse for erstatning for udleveret medicin, og at skadeanmeldelse kunne ske online via vores hjemmeside.

Den 13. juli 2018 modtog vi en skriftlig anmeldelse med vedhæftede dyrlægeregninger fra vores medlem, jf. bilag H og I.

Af anmeldelsen fremgik skadedatoen den 22. juni 2018 – altså ca. 3 uger forud for den konkrete anmeldelse og ca. 2 uger forud for den ovenfor omtalte telefonsamtale – og vores medlem skrev i anmeldelsen:

'Efter nogle dages kraftig diarré konstaterede [dyreklinik] infektion 22. juni 2018. Behandlingen hjalp imidlertid ikke, og efter tiltagende forværring med blod i afføring, vægttab og dehydrering til følge indlagde samme dyreklinik hunden på [dyrehospital] den 9. juli 2018'. Jf. også bilag H.

På baggrund af anmeldelsen, hvoraf det fremgik, at hunden havde haft kraftig diarré i nogle dage forud for den 22. juni 2018, og at det var disse symptomer, der var forværret og havde afstedkommet indlæggelse på dyrehospitalet den 9. juli 2018, oplyste vi vores medlem i mail af 17. juli 2018, jf. bilag J, at forsikringen ikke dækker sygdom, når de første symptomer viser sig inden for 30 dage efter, at hunden er blevet omfattet af forsikringen, jf. vilkårenes pkt. 3.1, 1. bullit.

Den følgende dag, den 18. juli 2018, kontaktede vores medlem os telefonisk, idet han var utilfreds med afvisningen. Vi forklarede baggrunden for afvisningen, og vores medlem forklarede, at han ikke var blevet oplyst om de 30 dages karensperiode. Samtalen blev fulgt op af endnu en afvisningsmail, jf. bilag K, hvor skadebehandleren henviste til selskabets klageansvarlige.

Den 19. juli 2018 sendte vores medlem, som svar på vores anden afvisning, en mail, hvor han forklarede, at hunden ikke havde været i behandling for en infektion, idet en infektion ikke var påvist. Se hertil vores medlems mail, jf. bilag L. Vores skadebehandler fastholdte efterfølgende afvisningen og henviste til den klageansvarlige.

Den 23. juli 2018 modtog vi en klage hos den klageansvarlige, jf. bilag M. Efter indhentelse af journalmateriale og udtalelser fra hhv. [dyreklinik] og [dyrehospital], jf. bilag N og O, fastholdte den klageansvarlige afgørelsen ved mailbrev af 17. august 2018, jf. bilag P.

Siden sendte vores medlem nogle supplerende spørgsmål på mail, hvilke vi ikke nåede at besvare, før vores medlem indbragte sagen for nævnet.

Forsikringsretlige principper, forsikringsvilkår og skadepolitik:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den sikrede, der skal dokumentere og sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er dækket og omfattet af forsikringen.

Af forsikringsvilkårenes pkt. 3.1 fremgår det, at:

'Forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til at undersøge og behandle ved:

- Sygdom, når de første symptomer viser sig tidligst 30 dage efter, at hunden er omfattet af forsikringen.
- Tilskadekomst.'

Tilskadekomst defineres i vilkårene som 'en pludselig, uventet og udefra kommende hændelse', jf. pkt. 3.1.f.

I forbindelse med vores medlems tegning af forsikringen – hvilket i øvrigt var nærmest sammenfaldende med hundens sygdoms opståen – blev vores medlem gjort opmærksom på karensperioden ved sygdomme, hvis symptomer opstår inden for 30 dage efter forsikringens ikrafttræden. Se hertil både forsikringsvilkårenes pkt. 3.1, 1. bullit, og tilbuddet af 19. juni 2018 under 'dækning', hvoraf fremgår, at forsikringen tegnes med hundesygeforsikring, der dækker 'tilskadekomst og sygdom, hvor første symptomer på sygdommen tidligst viser sig 30 dage efter, at hunden er omfattet af hundesygeforsikringen'.

Vurdering af sagen:
Det er vores opfattelse og vurdering, at vi i forbindelse med forsikringens tegning ikke har tilsidesat vores rådgivningsforpligtelse, og at vores medlem er blevet gjort tilstrækkeligt opmærksom på

forsikringens karensperiode for sygdomme, der viser symptomer inden for de første 30 dage efter, at hunden er omfattet af forsikringen. Således fremgik dette både af vilkårene, som medlemmet ekstraordinært fik tilsendt ved tegningen, og af det tilbud, som medlemmet efterfølgende underskrev.

Vores medlem har anført, at hunden ikke var 'syg' men i stedet 'tilskadekommen', idet hverken dyrlægen eller hospitalet konstaterede en infektion, vira eller lign.

I denne forbindelse må vi gøre opmærksom på, at der heller ikke blev konstateret nogen tilskadekomst. Det fremgår af journalen fra dyrehospitalet, jf. bilag N, side 2, at der ikke blev fundet noget fremmedlegeme i hundens mave-tarm-kanal, og hospitalet oplyste, at pludseligt opstået diarre og/eller opkast, oftest ses som følge af en mave-tarm-infektion med virus, bakterier eller parasitter eller som følge af upassende ting som fx fordærvet mad eller et pludseligt opstået foderskifte.

For begge årsagers tilfælde bemærker vi, at der er tale om sygdomstilfælde og ikke tilskadekomst. Vi finder derfor, at hundens symptomer med overvejende sandsynlighed skyldtes sygdom opstået som følge af en infektion eller indtagelse af upassende ting.

Vi bemærker også, at det er medlemmets bevisbyrde at godtgøre, at der er tale om en tilskadekomst, hvilket ikke er sket. Det er ikke tilstrækkeligt at godtgøre, at der ikke er tale om 'sygdom'.

I relation til telefonsamtalen af 9. juli 2018 har vi følgende bemærkninger:

Det er vores opfattelse, at vores medarbejder ikke begik nogen sagsbehandlings eller rådgivningsfejl i forbindelse med samtalen. Dette støtter vi på baggrund af vores medarbejders erindring og oplevelse af henvendelsen. Der er tale om en meget erfaren medarbejder, som har givet de generelle informationer om produktet, hun kan give uden kendskab til medlemmets policenummer.

Vi er i denne forbindelse bevidste om, at vores medarbejders erindring af samtalen er modstridende med vores medlems.

I denne sammenhæng må vi henlede opmærksomheden på, at vores medarbejdere er nøje instruerede i altid at oprette skader i vores systemer, når der er tale om en mulig forsikringsbegivenhed – dette for netop at sikre, at der ikke sker misforståelser omkring det mulige hændelsesforløb. Kun i situationer, hvor der er tale om helt generelle vilkårsspørgsmål og teoretiske situationer, kan vi undlade at oprette en skade. Vi er således ikke enige i vores medlems fremlægning af samtalen, idet vores medarbejder uden tøven ville have oprettet en skade på policen, såfremt samtalen havde forløbet, som vores medlem har forklaret. Vi skal i denne forbindelse også gøre opmærksom på, at vi på dette tidspunkt (den 9. juli 2018) ikke kunne have givet vores medlem et dækningstilsagn, idet ikke en gang vores medlem vidste, hvad hunden fejlede eller hvad den blev behandlet for på dette tidspunkt.

Såfremt nævnet måtte skønne, 1) at medlemmet var i god tro omkring karensperioden og 2) at vores medarbejder den 9. juli 2018 begik en fejl ved at undlade at oprette en skadesag trods vores medlems udsagn om, at han skulle have sagt 'nu får jeg brug for min hundeforsikring', må vi gøre opmærksom på, at den eventuelle sagsbehandlingsfejl ikke har medført noget tab for vores medlem.

Det fremgår således af vores opkaldslog, og i øvrigt af vores medlems eget udsagn, at han kontaktede os den 9. juli 2018 kort efter kl. 13. På dette tidspunkt havde hunden allerede været hos dyrlægen to gange, hvoraf sidste gang førte til indlæggelse på dyrehospitalet. I journalen fra hospitalet, jf. bilag N, fremgår det, at hunden allerede var indlagt på tidspunktet for samtalen (se hertil journalens side 7, hvor det fremgår, at hunden blev luftet kl. 12.45), ligesom det fremgår af side 8, at vores medlem allerede havde aftalt et prisoverslag på mellem 7.800 kr. og 10.000 kr. for behandling, trods vores medlem på dette tidspunkt ikke en gang havde kontaktet os endnu og således hverken kunne have fået dækningstilsagn eller anden information om dækning og undtagelser.

Medlemmet havde således, på tidspunktet for samtalen den 9. juli 2018, allerede accepteret risikoen for en udgift, der ikke var dækket af forsikringen. Måtte nævnet nå frem til, at vi begik sagsbehandlingsfejl den 9. juli 2018, har det altså ikke påført vores medlem noget tab, og derved er vores medlem heller ikke af denne årsag berettiget til erstatning.

Konklusion:
Vores medlem har i anledning sin hunds sygdom anmeldt en skade på sin hundesygeforsikring. Af vilkårene for hundesygeforsikringen fremgår det, at sygdom, hvor de første symptomer viser sig tidligst 30 dage efter, at hunden er omfattet af forsikringen, ikke dækkes. Fra hunden blev omfattet af forsikringen til de første symptomer viste sig, gik der max 3 dage (19. juni til 22. juni), og derfor er der ikke dækning for udgifterne relateret til hundens sygdom.

Det forhold at vores medlem mener, at han blev fejlrådgivet ved telefonsamtalen den 9. juli 2018, har ikke haft nogen betydning for vores medlems ageren, og såfremt nævnet måtte finde det godtgjort, at der blev ydet fejlrådgivning, har dette således ikke påført medlemmet noget tab, der kan medføre forsikringsdækning eller erstatningsansvar."

Klageren har i brev af 19/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg begriber stadig ikke, at LBs medarbejder ikke straks oprettede en sag. Som jeg har forklaret tidligere, lagde jeg ud med at sige, at nu fik jeg brug for min forsikring, eftersom jeg lige var trådt af dyrehospitalet, hvor jeg havde ladet hunden indlægge mhp. akut nødvendig væsketerapi og udredning. Når LB forsvarer medarbejderen ved at sige, at jeg blot stillede generelle spørgsmål, er det ganske enkelt ikke i overensstemmelse med sandheden. Jeg stod, som tidligere beskrevet, med en livstruet hund. Hvem ringer så til en skadestelefon hos sit forsikringsselskab for at stille 'nogle generelle spørgsmål'? På s. 4 anfører LB, at skadeskonsulenten ikke kendte medlemmets policenummer. Er det rigtigt, når jeg forinden havde indtastet cpr-nummer i forbindelse med opringningen?

Forsikringsretlige principper mv. s. 3: LB skriver: 'I forbindelse med vores medlems tegning af forsikringen – hvilket i øvrigt var nærmest sammenfaldende med hundens sygdoms opståen – …..'

For det første kan det ikke godtgøres ud fra dyrehospitalets journal, at hunden havde en sygdom. For det andet er forsikringens tegning og hundens tilskadekomst ikke sammenfaldende. Jeg finder derfor påstanden, herunder ordet 'nærmest', injurierende. Opmærksomheden henledes på mail af 10. september 2018, hvor jeg anholder to tilsvarende bemærkninger i LBs klagesvar, der på samme måde sår tvivl om mine hensigter. Den ene påstår, at min henvendelse om hundeforsikring skulle have været 'hastende'. Hvad hastende er der ved at henvende sig til sit forsikringssel-

skab første hverdag efter, at ens forsikringsforhold har ændret sig? Sagen angik trods alt også en udvidelse af mit engagement hos LB. Den anden bemærkning angår hundens alder ved overtagelsen, som om også dette skulle være mistænkeligt, hvorfor jeg tillader mig at spørge til relevansen heraf. Mailen er imidlertid forblevet ubesvaret fra LBs side.

I en mail fra samme dag spurgte jeg LB, hvorfor det tog så lang tid at besvare mit spørgsmål om, hvorvidt telefonsamtalen med skadeskonsulenten var tilgængelig, eftersom den kunne bringe klarhed over, hvad der egentlig blev sagt. Også denne mail er forblevet ubesvaret. Selvom jeg anmeldte sagen senere samme dag, havde LB dog netop chancen for at forklare sig direkte.

Med eller uden mistænkeliggørende bemærkninger fra LBs side er mit spørgsmål ganske enkelt: Hvem ville overtage en hund, der ikke er frisk og rask ved overtagelsen? Mener LB virkelig, at nogen ville acceptere overtagelsen af en hund, hvis den lagde ud med diarre? Jeg ville ikke og gentager, at jeg kan godtgøre hundens gode sundhedstilstand ved overtagelsen, igen jfr. Nævnte mails af 10. september 2018.

Vurdering af sagen, s. 3: LB anfører, at ”hundens symptomer med overvejende sandsynlighed skyldtes sygdom som følge af en infektion eller indtagelse af upassende ting”. Hertil må jeg fastholde, at dyrehospitalet nok anfører disse muligheder, men netop ikke godtgør dem, eftersom alle tests for vira, bakterier og parasitter var negative såvel hos dyrlægen som på dyrehospitalet.

LB baserer således sit afslag på – ja, 'overvejende sandsynlighed'. Er det tilstrækkeligt, når man samtidig tager skadeskonsulentens hurtige håndtering af henvendelsen i betragtning?

Vurdering af sagen s. 4 nederst: Skulle LB have entydigt ret i at henholde sig til karensperioden, hvordan kan LB da fastholde samtalen om skadesanmeldelse som omhandlende generelle spørgsmål, når baggrunden som nævnt er en akut livstruet og indlagt hund? Jeg havde som nævnt meget gerne set telefonsamtalen afspillet som dokumentation, men dette har LB afvist.

Hvad angår dækningsansvaret havde jeg ikke et reelt valg i forbindelse med indlæggelsen, væsketerapien og undersøgelserne for virus, bakteriel infektion og parasitter i tarmsystemet. Men skulle sagen nu have været klokkeklart til karensreglens fordel, hvorfor skyndte skadeskonsulenten sig så ikke at gøre mig opmærksom på dette? Så havde jeg haft et andet billede af situationen og havde fået brugbar rådgivning af mit forsikringsselskab. Igen, jeg spørger bare: hvilken hundeejer bryder sig om at være væk fra sin hund, når hunden er syg, og hvem ville ikke forsøge at begrænse yderlige udgifter, når man allerede var tvunget til at gå ind på mellem 7.800 og 10.000 kr.? Jeg kunne måske have fået væsketerapien med hjem eller hvad ved jeg. Jeg valgte imidlertid at lade hunden blive på hospitalet, fordi den vitterlig var rigtig dårlig, og fordi jeg stolede på skadesrådgiveren, der ikke så problemer ved den akutte situation, jeg beskrev i telefonen."

Selskabet har i brev af 8/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os, at vores medlem i sit første afsnit i indlægget anerkender, at hans hund blev indlagt før han kontaktede os den 9. juli 2018, og at prisoverslaget på behandlingen således også var aftalt med hospitalet, før han snakkede med os. Medlemmet havde altså accepteret risikoen for en udgift, som han selv måtte afholde i tilfælde af, at forsikringen ikke dækkede.

Som også anført i vores brev af 3. oktober 2018, s. 4, er vi opmærksomme på, at vores medlem er uenig i vores fremlægning af samtalen fra den 9. juli 2018. Med henvisning til ovenstående er det dog vores opfattelse, at uenigheden ikke har nogen betydning for dækningsspørgsmålets udfald, idet oplysningerne (eller mangel på samme), som vores medlem måtte have fået ved samtalen, ikke nåede at være udslagsgivende for hans ageren, idet han allerede havde afleveret hunden på hospitalet, da han modtog det, som han betragter som en fejlrådgivning fra vores side.

Måtte vores medlem og nævnet være af den opfattelse, at den manglende rådgivning om karensperioden ifm. samtalen den 9. juli 2018, var tilstrækkelig til at give medlemmet en opfattelse af, at vi ville dække udgifterne til behandling af hundens sygdom – sygdom som vi på dette tidspunkt ikke vidste noget om eller havde haft mulighed for at holde op imod vores vilkår – må dette 'tilsagn/viljeserklæring' under alle omstændigheder kunne tilsidesættes med henvisning til aftalelovens § 32, stk. 1, idet vores medlem den 20. juni 2018 – blot 19 dage inden samtalen – havde underskrevet accept af tilbud, hvoraf det klart fremgik, at sygdom kun dækkes, hvis symptomer på sygdom viser sig tidligst 30 dage efter, hunden er omfattet af forsikringen, jf. også bilag C, s. 2.

Vores medarbejdere har ved samtaler, hvor medlemmet har indtastet CPR-nummer, adgang til at gå ind og se det pågældende CPR-nummers tilknyttede policer. For at se policerne, skader, indtegningstidspunkter mv. kræver det, at man aktivt åbner policen. I denne forbindelse bemærker vi, at det er helt standard at slå medlemmets policer op, hvis der er tale om konkrete spørgsmål til dækning – det var der imidlertid ikke. Vi henviser i denne forbindelse til vores tidligere fremsendte svar af 3. oktober 2018.

Vores medlem skriver i sit indlæg, at han anser vores udsagn om, at forsikringens tegning var nærmest sammenfaldende med hundens sygdoms opståen, som injurierende. Vi er ikke enige i, at der er tale om injurier. Vi er fortsat af den opfattelse, at forsikringens tegning og sygdommens opståen var nærmest sammenfaldende – der var kun 3 dage i mellem.

Herefter skal vi slå fast, at vi ikke forsøger at så tvivl om vores medlems hensigter. Havde vi ønsket det, havde vi skrevet eller oplyst det. Imidlertid mener vi, med henvisning til dette brevs 4. afsnit ovenfor, at vores medlem burde have vidst, at hundens sygdom, som opstod nogle dage før den 22. juni 2018, jf. anmeldelsen, bilag H, ikke var dækket af forsikringen.

I vores klagesvar af 17. august 2018 (bilag P) brugte vi ordet 'hastende' om vores medlems henvendelse, idet han til os den 18. juni 2018 skrev: 'Kan I give et tilbud [på hundeforsikring] asap?'. 'Asap' har vi fortolket som en forkortelse for 'as soon as possible', hvilket efter en almindelig sproglig fortolkning, efter vores opfattelse, må kunne betragtes som 'hastende'. Vores medlems mail til os af 18. juni 2018 vedhæftes som bilag Q.

Herefter stiller vores medlem spørgsmålstegn til vores formulering vedr. hundens alder. Hundens alder er i forbindelse med sagens behandling relevant, idet vi typisk ser hundehvalpe solgt/købt når de er 8-12 uger – naturligt ser vi derfor også typisk hundeforsikringer tegnet, når hvalpen er 8-12 uger gammel. Det var ikke tilfældet i denne sag, og årsagen til, at vi spurgte nærmere ind til dette var, at vi var nysgerrige på, om hunden kunne have været forsikret i et andet selskab forud for indtegningen hos os. Havde hunden været sygeforsikret i andet selskab forud for tegningen hos os, kunne det have medført karensfrihed. Bemærkningen og årsagen til vores kommentar/undersøgelse af hundens alder beroede altså alene i et forsøg på at finde en måde at dække vores medlems udgifter på.

I forlængelse af de fremlagte mails af 10. september 2018, er det selvfølgelig beklageligt, at vi ikke nåede at vende tilbage over for vores medlem. Den manglende respons skyldtes imidlertid, at medarbejderen, der sad med klagesagen, havde fri mandag den 10. september 2018, og på grund af travlhed ikke nåede at besvare henvendelserne tirsdag den 11. september 2018. Vores medlem indbragte sagen for nævnet den 12. september, og efter dette tidspunkt har al korrespondance foregået gennem nævnets portal.

Vores medlem stiller spørgsmålstegn ved, hvem der ville overtage en hund, der ikke var rask ved overtagelsen. Vi stiller ikke spørgsmålstegn ved, om hunden var syg ved overtagelsen, og spørgsmålet er ikke relevant i forhold til forsikringsdækningen. Det relevante spørgsmål er, om sygdommen opstod og viste tegn inden for karensperioden på 30 dage, og det gjorde den.

Fsva. angår spørgsmålet om bevisvurderingen, herunder at vi finder det overvejende sandsynligt, at hunden var 'syg' og ikke 'tilskadekommen', må vi henlede opmærksomheden, at beviskravet i forsikringsretlig sammenhæng netop er 'overvejende sandsynlighed'.

I relation til optagelse og afspilning af telefonsamtalen fra den 9. juli 2018 må vi nok en gang henvise til, at det er vores opfattelse, at samtalens indhold ikke er relevant for vurderingen af dækningsspørgsmålet.

I LB Forsikring optager vi udelukkende telefonsamtaler til uddannelsesmæssige formål, og det er også udelukkende til dette formål, vi indhenter samtykker fra vores medlemmer, når de ringer til os, og det er også udelukkende til uddannelsesmæssige formål, medarbejderne i LB Forsikring har givet samtykke til, at samtalerne må anvendes. Derfor har samtalen ikke været aflyttet, og vi skal i denne forbindelse gøre opmærksom på, at samtalerne af persondatahensyn generelt bliver slettet efter 30 dage. Vi henviser i øvrigt til vores hjemmeside […], hvor vi tilsvarende oplyser om, til hvilke formål vi optager telefonsamtaler. Vi må dog samtidig henlede opmærksomheden på, at det er vores opfattelse, at indholdet af samtalen ikke har relevant for vurderingen af dækningsspørgsmål, jf. argumentationen ovenfor.

I relation til spørgsmålet om, hvorfor vores medarbejder i samtalen af 9. juli 2018 ikke 'skyndte sig at gøre vores medlem opmærksom på dette [karensperioden]' må vi endnu en gang henvise til, at samtalen – efter vores medarbejders opfattelse og erindring – vedrørte en generel forespørgsel om dækning og proceduren for anmeldelse af en skade. Havde vores medarbejder været gjort opmærksom på den konkrete polices ikrafttrædelsesdato og sygdommens opståen, havde det selvfølgelig været helt oplagt at forklare om og gøre opmærksom på karensperioden. En karensperiode, som det måtte/burde have stået vores medlem fuldstændig klart var gældende for den sygdom, hans hund blev ramt af inden for de første dage efter forsikringens ikrafttræden.

Opsummering:
Denne sag drejer sig om, hvorvidt hundens symptomer opstod inden for hundesygeforsikringens karensperiode på 30 dage. Forsikringen er tegnet med ikrafttræden den 19. juni 2018 og hundens første symptomer på sygdom, som senere blev behandlingskrævende med hospitalsindlæggelse, opstod nogle dage forud for den 22. juni 2018, jf. medlemmets anmeldelse, sagens bilag H.

Efter vores opfattelse er der ikke forhold i sagen, der berettiger medlemmet til erstatning udover vilkårenes formulering, og således fastholder vi vores afvisning af dækning for udgifterne i forbindelse med hundens sygdom.

Til dette har klageren fremsendt brev af 12/11 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "For det første: Jeg forstår stadig ikke, hvordan LB kan forsvare sin medarbejders håndtering af min telefoniske henvendelse straks efter hundens indlæggelse den 9 juli 2018. Det er rigtigt, at jeg forlods var nødt til at påtage mig en udgift på dyrehospitalet. Dette gjorde jeg, fordi jeg som tidligere beskrevet stod med en livstruet hund, der ikke ville have været her i dag, hvis den ikke var kommet i akut væsketerapi. Dette forklarede jeg, tydeligt mærket af min bekymring for hunden, til medarbejderen. Min indledende sætning var som sagt: 'Nu får jeg brug for min hundeforsikring'. Hvis ikke dette er konkret nok anledning til at slå en police op for en nærmere vurdering, ved jeg ikke hvad det er. Men som tidligere nævnt havde medarbejderen ikke anden kommentar hertil, end at jeg blot kunne sende bilagene ind for mine udlæg senere. Derpå afsluttede hun samtalen. Mit indtryk var derfor, at hun havde travlt. Det var midt i sommerferieperioden, og af LBs forside fremgik det da også, at et flyselskab gav anledning til mange opringninger de dage. Men jeg finder, at min opringning var lige så berettiget til fuld information som alle andres.
>
> For det andet må jeg fastholde, at opholdet på dyrehospitalet ikke mundede ud i en diagnose, heller ikke efter endog grundige undersøgelser. Det samme gælder de forudgående konsultationer hos dyrlægen. Jeg finder derfor LBs fastholdelse af termen 'overvejende sandsynlighed' urigtig, idet den ikke dækker sagens karakter. Hunden havde hverken parasitter eller sygdomme. Den var tilskadekommen med akut og livstruende forværring."

Hertil har selskabet i brev af 20/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vores medlem giver fortsat udtryk for at være uforstående over for håndteringen af den telefoniske henvendelse af 9. juli 2018. Vi må i denne forbindelse henvise til vores svar af 8. november 2018, hvor vi redegør for, at vi dels er uenige i vores medlems fremlægning af samtalens indhold, dels at det er vores opfattelse, at samtalens indhold ikke har nogen betydning for dækningsspørgsmålet, idet samtalens indhold ikke var udslagsgivende for vores medlems ageren.
>
> Vi må desuden afvise, at travlhed i sommerferien skulle have haft nogen indflydelse på vores medarbejderes håndtering af henvendelser.
>
> Fsva. Kommentaren om, hvorvidt hunden var tilskadekommen eller syg, må vi henvise til, at vores medlem ikke har løftet bevisbyrden for, at udgifterne, der ønskes dækket, skyldtes en dækningsberettigende tilskadekomst."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets forsikringstilbud af 19/6 2018 fremgår bl.a.:

Dækning:	En hund. Lovpligtig ansvarsforsikring. Udvidet ansvarsdækning (figurantdækning).	kr. 295
	Hundesygeforsikring med selvrisiko på kr. 930 og en max. dækning på kr. 26.200 pr. forsikringsår. Herunder tilskadekomst og sygdom, hvor første symptom på sygdommen tidligst viser sig 30 dage efter, at hunden er omfattet af hundesygeforsikringen.	kr. 1.310

Af journal fra dyreklinik fremgår bl.a.:

> "09/07/2018 Note Journal sendt til […]
> A: Blod i afføring imorges (skiftevis spredt over 4-5 dage), sureopstød og let opkast efter måltid de sidste 4-5 dage. Voldsom forværring til i dag, hvor der nærmest kun kommer blod fra rektum, og hunden har kastet al sit foder op. I nat kraftig opkastning. Har forsøgt at æde græs. Tydelig kvalme. Tabt sig 3 kg på 2 uger siden. Fra onsdag er det gået ned af bakke. Har ikke fået ormekur.
>
> […]
> Nedstemt, men går fint ind selv. Han er en lidt forsigtig hund under normale omstændigheder. Temp: 38,3, nedstemt og vægt u. middel. Tørre slimhinder, CRT: 2 sek. Aus: Intet at bemærke. Lymfeknuder: Intet at bemærke. Ved palpation af abdomen findes tarmene luftfyldte og han udviser tegn på smerte.
> …
> Parvo snap. negativ
> Angio snap: negativ
> Giardia: negativ d. 5/7
>
> Obs. Infektiøs, men fremmedlegeme ikke udelukket
> Sendes videre til indlæggelse på [hospital] pga. hans dårlige almene tilstand.
>
> "18/7/2018 note […]
> Længere tlf. samtale med ejer.
> …
> Har sagt til ejer, at vi ikke kan udelukke, at der er tale om en inflammation, men at det også kan være en virus (testede dog neg. for parvovirus) el. noget, hvalpen har spist (fx halvfordærvet mad på gaden), og at vi gerne skriver 5 linier om, at vi ikke har kunnet påvise en infektiøs årsag, og at hunden var afebril i kons. Karensperioden kan vi ikke gøre noget ved."

Af journal af 10/7 2018 fra dyrehospital fremgår bl.a.:

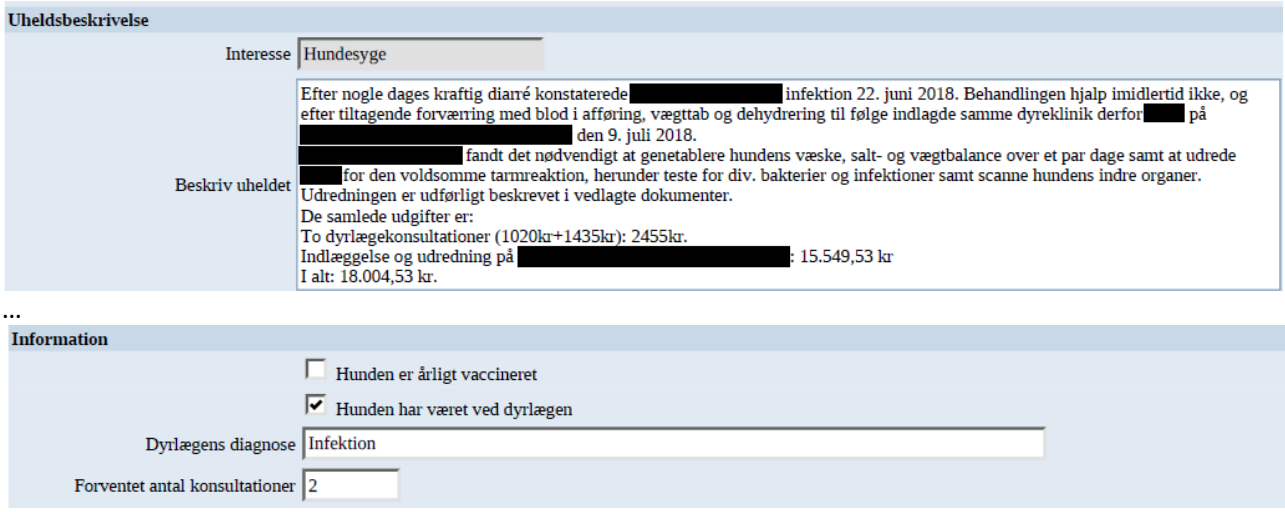
> "[Hunden] har været indlagt på [hospital] på grund af diarre og opkast, som han haft i længere tid. [Hunden] var dehydreret ved ankomsten og har derfor fået væskebehandling (drop) og anden understøttende behandling under indlæggelsen. [Hunden] er nu i bedring og er klar til at komme hjem til videre behandling hos jer. Han har stædig diarré men denne er idag i bedring (ikke længere blodtilblandet og er begyndt at få mere tekstur). Herinde hos os har [hunden] været i ro det

meste af tiden. Ved hjemsendelse vil [hunden] bevæge sig mere rundt, hvilket stimulerer tarmens motorik og I kan derfor se en midlertidig forværring af diarréen.
Hunde kan udvikle diarre og opkast af flere årsager:

1. Mavetarminfektion med virus, bakterier eller parasitter
2. Indtag af upassende ting som fx fordærvet mad eller ved et pludseligt foderskifte
3. En primær sygdom i mavetarmkanalen
4. En anden underliggende sygdom som fx bugspytkirtelbetændelse, leversygdom, nyresygdom, binyresygdom, eller kræft (vi har på [hunden] ikke fundet tegn på bugspytkirtelbetændelse, leversygdom, nyresygdom eller binyresygdom).
5. Ved hyppig og/eller vedvarende opkastninger skal man desuden være opmærksom på risikoen for, at hunden kan have spist et fremmedlegeme, som har sat sig fast i mave-tarm kanalen (vi fandt under ultralydsscanningen af [hundens] mave ikke tegn på fremmedlegemer i tarmkanalen).

…
Ved pludseligt opstået diarre og/eller opkast er det årsag nummer (1) og (2) vi ser oftest og her vil tilstanden ofte være selvbegrænsende og udelukkende kræve behandling i form af fodring med skånekost og rigeligt indtag af vand.
…
Vi har også undersøgt [hundens] afføringsprøver for parasitter og disse prøver var negative. Da nogle af disse test kan være falskt negative, har vi på baggrund af [hundens] langvarige symptomer valgt at behandle ham mod indvoldsparasitter. Behandlingen er opstartet i forbindelse med indlæggelse men skal forsættes der hjemme.
…
Derudover har [hunden] fået undersøgt mængden af B-vitamin i kroppen, da disse kan blive for lave ved langvarige mavetarm problem. Testen har vist at [hunden] lider af Folinsyre mangel, og han er derfor blevet opstartet på supplerende behandlig. Folinsyre mangel ses ved alvorlig og langvarig malabsorption i tyndtarmen, som følge af ubalance eller sygdom i dette organ. En af årsagerne kan være overfølsomhed i tarmen og [hunden] er derfor blevet opstartet på en Hypoallergen diet."

Af skadeanmeldelse af 13/7 2018 fremgår bl.a.:



Uheldsbeskrivelse

Interesse: Hundesyge

Beskriv uheldet:
Efter nogle dages kraftig diarré konstaterede [redacted] infektion 22. juni 2018. Behandlingen hjalp imidlertid ikke, og efter tiltagende forværring med blod i afføring, vægttab og dehydrering til følge indlagde samme dyreklinik derfor [redacted] på [redacted] den 9. juli 2018.
[redacted] fandt det nødvendigt at genetablere hundens væske, salt- og vægtbalance over et par dage samt at udrede [redacted] for den voldsomme tarmreaktion, herunder teste for div. bakterier og infektioner samt scanne hundens indre organer.
Udredningen er udførligt beskrevet i vedlagte dokumenter.
De samlede udgifter er:
To dyrlægekonsultationer (1020kr+1435kr): 2455kr.
Indlæggelse og udredning på [redacted]: 15.549,53 kr
I alt: 18.004,53 kr.

…

Information

☐ Hunden er årligt vaccineret
☑ Hunden har været ved dyrlægen

Dyrlægens diagnose: Infektion

Forventet antal konsultationer: 2

Ankenævnet *for* Forsikring

12. 92865

Af udtalelse 20/7 2018 fra dyreklinik fremgår bl.a.:

> "[Hunden] kom ind på [dyreklinikken] den 9/7-18 på grund af akut diarre. I konsultationen havde [hunden] ikke feber, og ved test for parvovirus, hjerteorm og Giardia, som alle tre var negative, kunne vi ikke påvise en infektiøs årsag. På fakturaen skulle der have stået 'Dx. Obs infektion'. Der kunne også have stået 'Dx. Obs diarre' eller 'Dx. Obs dehydrering'.
>
> Da [hunden] var meget dårlig, vurderede vi det mest forsvarligt at henvise ham samme dag til videre udredning og eventuelt væskebehandling på [dyrehospital].

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**3. Hundesyge**
> **1. Hvad forsikringen dækker?**
> Forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til at undersøge og behandle ved:
> - Sygdom når de første symptomer viser sig tidligst 30 dage efter, at hunden er omfattet af forsikringen
> - Tilskadekomst.
>
> Dækningen omfatter udgifter til:
> a. Selve behandlingen
> b. Ophold på dyrehospital eller -klinik
> c. Nødvendige røntgenfotograferinger, scanninger og elektrokardiografi
> d. Laboratorieprøver (vævsprøver m.m.)
> e. Den medicin som dyrlægen, dyrehospitalet eller –klinikken direkte giver hunden under konsultation eller indlæggelse
> f. Tandbehandling som følge af tilskadekomst, det vil sige på grund af en pludselig, uventet og udefra kommende hændelse."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klagerens hundeforsikring trådte i kraft den 19/6 2018, og han har i skadeanmeldelsen oplyst, at "efter nogle dages kraftig diarré konstaterede [dyreklinik] infektion 22. juni 2018". Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til hundens behandling for diarré og dehydrering. Han har anført, at "hunden led under en udefra kommende tilskadekomst, ikke en sygdom", og at "som det fremgår af rapporten fra dyrehospitalet er der hverken vira, infektioner eller fejl på indre organer eller kredsløb. Der er derfor tilstødt hunden noget udefrakommende, der i løbet af få dage sætter hundens fordøjelse og appetit helt ud af kraft".

13. 92865

Selskabet har anført, at hundens symptomer opstod inden for hundesygeforsikringens karensperiode på 30 dage – som gælder ved sygdom, men ikke ved tilskadekomst – og at hundens symptomer med overvejende sandsynlighed skyldes sygdom opstået som følge af en infektion eller indtagelse af upassende ting. Selskabet har også anført, at "… det er [klagerens] bevisbyrde at godtgøre, at der er tale om en tilskadekomst, hvilket ikke er sket. Det er ikke tilstrækkeligt at godtgøre, at der ikke er tale om 'sygdom'".

Det fremgår af punkt 3.1 i forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til at undersøge og behandle ved sygdom, når de første symptomer viser sig tidligst 30 dage efter, at hunden er omfattet af forsikringen. Det fremgår endvidere, at forsikringen dækker – uden at der gælder en karensperiode – ved tilskadekomst. Tilskadekomst er defineret som en pludselig, uventet og udefrakommende hændelse.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hunden er blevet behandlet for en tilskadekomst forårsaget af en pludselig, uventet og udefrakommende hændelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens hund blev behandlet for diarre samt dehydrering, og at det af journalnotatet af 10/7 2018 fra dyrehospitalet fremgår, at "Vi fandt under ultralydsscanningen af [hundens] mave ikke tegn på fremmedlegemer i tarmkanalen… Vi har også undersøgt [hundens] afføringsprøver for parasitter og disse prøver var negative".

Nævnet har også lagt vægt på, at det af journalnotatet af 18/7 2018 fra dyreklinik fremgår, at "Har sagt til ejer, at vi ikke kan udelukke, at der er tale om en inflammation, men at det også kan være en virus (testede dog neg. for parvovirus) el. noget, hvalpen har spist (fx halvfordærvet mad på gaden)".

14. 92865

Selskabets sagsbehandling og rådgivning

Klageren har anført, at "LB ikke optog sag, da jeg anmeldte skaden. Straks efter indlæggelsen den 9. juli 2018 ringede jeg - kort efter kl. 13 - til LBs skadeafdeling og sagde som det første, citeret: 'Nu får jeg brug for min hundeforsikring!', forskrækket over situationen, som jeg var. Jeg forklarede derefter, at min hund var livstruet og indlagt. Men skadeskonsulenten sagde blot, at jeg kunne indsende kvitteringerne, når sagen var slut og der var ro til det. Jeg synes det er en regulær sagsbehandlingsfejl, at skadeskonsulenten ikke får ordentligt hold på sagens karakter og evt. forsikringsmæssige implikationer, især når hun sidder med alle mine oplysninger lige foran sig".

Selskabet har anført, at "det er vores opfattelse, at vores medarbejder ikke begik nogen sagsbehandlings eller rådgivningsfejl i forbindelse med samtalen". Selskabet har endvidere anført, at "Den pågældende medarbejder, som [klageren] var i kontakt med, har oplyst, at [klageren] havde nogle generelle spørgsmål til vilkårene og hvordan han skulle anmelde en skade, hvis det blev aktuelt. Vores medarbejder har oplyst, at hun forklarede vores medlem om selvrisikoen og den generelle undtagelse for erstatning for udleveret medicin, og at skadeanmeldelse kunne ske online via vores hjemmeside".

Selskabet har subsidiært anført, at "det forhold at [klageren] mener, at han blev fejlrådgivet ved telefonsamtale den 9. juli 2018, har ikke haft nogen betydning for [klagerens] ageren, og såfremt nævnet måtte finde det godtgjort, at der blev ydet fejlrådgivning, har dette således ikke påført [klageren] noget tab, der kan medføre forsikringsdækning eller erstatningsansvar".

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved klagerens telefoniske henvendelse den 9/7 2018 har givet tilsagn om, at behandlingsudgifterne er omfattet af forsikringen. Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgivning har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at det – på et erstatningsretligt

grundlag – kan pålægges selskabet at dække de udgifter, som klageren har haft til behandling af hunden.

Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der – på baggrund af klagerens og selskabets gengivelser af telefonsamtalen – ikke er grundlag for at antage, at selskabets medarbejder skulle have fået en sådan klar og entydig information om hundens tilstand, at medarbejderen på dette grundlag kunne afgøre, om der var tale om en situation, hvor karensperioden ikke ville finde anvendelse.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af såvel forsikringstilbuddet af 19/6 2018 som af forsikringsbetingelser, at der ved sygdom er en karenstid på 30 dage, hvorfor klageren ikke kan have haft en berettiget forventning om, at enhver form for udgift til behandling i denne periode er dækket af forsikringen. Nævnet bemærker, at det ikke er ualmindeligt, at der ved sådanne forsikringer gælder en karensperiode.

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.

Peter Thønnings