Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 92977:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Concordia Forsikring A/S
Tietgens Alle 112 - 114
5230 Odense M

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 14/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Denne klage er blevet behandlet hos Dyrekassen Danmark ved Concordia Forsikring, men da vi ikke kan komme til enighed om hvorvidt selskabet burde dække sygdomsforløbet, sendes denne sag videre i Ankenævnet for Forsikring.
>
> Kort introduktion til sagen, så importerer jeg en [hunderace] (hvalp) til Danmark fra [udlandet] den 01.08.2017. Hvalpen bliver på daværende tidspunkt tilset af en dyrlæge, for at sikre, at den er sund og rask. Hvalpen bliver indtegnet i Dyrekassen Danmark den 11.08.2017 efter dialog med dem omkring forsikringspakken. Dyrekassen Danmark nævnes herefter som selskabet. Hunden udstationeres hos [udstationeringsvært], men ejes og forsikres af undertegnet.
>
> Hunden tilses første gang af [dyrlægeklinik] den 16.08.2018 med et gastrointestinalt problem (diarre). Hunden bliver først diagnosticeret med giardia den 22.09.2017 på en diarre profil hos …
>
> I oktober måned 2017 henvender [udstationeringsvært] sig til selskabet for at sikre, at selskabet dækker de omkostninger, der har været under sygedomsforløbet. Hunden er forsikret til op over begge ører, og med selskabets – formentlig – dyreste forsikringsmulighed.
>
> [Udstationeringsvært] får skriftlig svar fra …, hvor hun skriver, at [udstationeringsvært] sagtens kan indsende de eksisterende regninger og eftersende nye, eller samle dem. Henviser her til bilag 5.

Efter at have indsendt regninger til selskabet den 13.07.2018 afviser de at dække behandlingerne med henvisning til, at jeg som forsikringstager, har afgivet urigtige risikooplysninger ved indtegning af forsikringen.

Årsagen til ovenstående er, at den 09.08.2017 køber [udstationeringsvært] ProKolin i håndkøb hos dyrlægen ergo et koldt salg. Dette ganske almindelig håndkøb kan ikke tilknyttes sygdomsforløbet, hvilket også bekræftes af dyrlægen, se bilag 2.

Håndkøbet kan ses som værende forebyggende og sidestilles med, at vi køber smertestillende i tilfælde af hovedpine eller muskelsmerte. ProKolin og Zoolac er noget samtlige hundeejere har liggende i tilfælde af, at hunden får dårlig mave. Helt sat på spidsen kunne [udstationeringsvært] i realiteten have købt dette for en tredjepart.

Jeg er uenig i, at selskabet kan afvise dækning af sygdomsforløb.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne opnå, at selskabet dækker sygdomsforløbet."

Selskabet har i brev af 5/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores forsikringstagers klage over vores afvisning af dækning af dyrlægeudgifter til [klagerens hund] ifm. et gastrointestinalt problem (diarre) under den tegnede hundesygeforsikring.

Vores forsikringstager har via vores hjemmeside begæret hunden forsikret fra den 11. august 2017. I begæringen er der svaret nej til, at kæledyret har været syg eller skadet. Ud fra de afgivne oplysninger sættes forsikringen i kraft, og der udstedes police. Vi vedlægger den udstedte kvittering til vores forsikringstager efter de indtastede oplysninger i begæringen (bilag I).

I klagen henviser vores forsikringstager til, at [udstationeringsvært], som har hunden udstationeret, har kontaktet os i oktober måned 2017 for at sikre, at vi dækker de omkostninger, der har været under hundens sygdomsforløb. Som det fremgår af den i klagen medsendte mailkorrespondance (bilag 2), svares der herfra alene generelt i relation til sygeforsikringens dækning af diarre, og der angives netop, at vi har brug for yderligere oplysninger, førend dækning i den konkrete sag kan gives. Vi udbeder os derfor dyrlægeregningerne. Der er således i mailkorrespondancen ikke bekræftet nogen dækning i relation til de konkrete dyrlægeregninger. Vi hører herefter ikke mere til forespørgslen, førend der indsendes dyrlægeregninger fra vores forsikringstager i mail den 13. juli 2018.

Jf. vedhæftede mail fra 13. juli 2018 (bilag 3) oplyser vores forsikringstager, at [klagerens hund] siden hvalpestadiet har været igennem et længerevarende sygdomsforløb. Der vedhæftes i mailen diverse kvitteringer fra dyrlæge mv. Ved vores gennemgang af dyrlægeregningerne fremgår det herefter, at der allerede den 27. juli 2017 og dermed forud for forsikringens tegning – er indkøbt medicin til [klagerens hund] (bilag 4). Ligeledes er der indsendt regning på indkøb af medicin dateret den 9. august 2017 – og dermed også forud for forsikringens tegning (bilag 5). På denne regning er dog angivet [anden hund].

Forinden vores videre stillingtagen til sagen i forhold til de indsendte regninger tager vi kontakt til dyrlægen, hvor vi udbad os oplysninger om, hvornår sygdommen er startet, og om regningen fra den 9. august 2017 var til [anden hund] eller til [klagerens hund]. I mail af 23. juli 2018 besvarer dyrlægen vores henvendelse, hvor det angives, at de udleverede produkter er en del af behandlingen af [klagerens hund] for diarre. Regningen fra den 9. august 2017 angives også at vedrøre [klagerens hund], men var bare faktureret forkert til [anden hund]. Vi vedlægger denne korrespondance med dyrlægen (bilag 6).

Vi fremsender herefter skrivelse den 23. juli 2018, hvor vi afviser skaden under henvisning til, at hunden var syg forud for forsikringens tegning, og vi opsiger i samme forbindelse forsikringen med tilbagevirkende kraft pga. de urigtige oplysninger ved indtegningen (bilag 7).

Vi modtager herefter klage fra vores forsikringstager over vores afgørelse (bilag 8). Sammen med klagen er der indsendt skrivelse fra dyrlægen, som angiver, at der er fejl oplysningerne i deres fakturanr. … Den påførte behandlingsdato 27. juli 2017 i fakturaen, angives nu ikke at være korrekt. Det skulle i stedet have været den 21. september 201 7, som også er udskriftsdatoen. Fejlen angives at være et teknisk problem? I relation til den anden faktura fra 9. august 2017 angives denne nu ikke at kunne knyttes til et sygdomsforløb? I klagen angiver vores forsikringstager selv i relation til indkøb af medicinen den 9. august 2017, at grunden til dette køb var, at hunden havde haft tynd afføring. Hun angiver endvidere, at det er en fejl, at bilaget overhovedet er blevet indsendt til os.

Vi fastholder i mail af 31. juli 2018 vores afgørelse overfor vores forsikringstager (bilag 9). Vi henviser heri til vores forsikringstagers egen oplysning i hendes klage om, at medicinen indkøbt den 9. august 2017 skyldes, at hunden havde haft tynd afføring (diarre). Alligevel oplyses der i begæringen ved tegning af forsikringen 2 dage senere, at hunden ikke har været syg eller skadet. Vi fastholder derfor afvisningen med henvisning til, at der ved indtegning er afgivet urigtige oplysninger. Havde vi været vidende om, at hunden havde haft diarre umiddelbart op til tegning af forsikringen, ville vi således have undtaget fremtidige udgifter/behandling i denne forbindelse. De fremsendte dyrlægeregninger ville således fortsat ikke være dækket.

Vores fastholdelse af afgørelsen munder ud i en ny klage fra vores forsikringstager, nu stilet til den klageansvarlige (bilag 10). I klagen angives indkøbet af medicinen den 9. august 2017 nu til at være af ren og skær forebyggelse og at det er en fejl, at det er indsendt til os. Vores klageansvarlige besvarer klagen i brev af 4. september 2018, hvor vores tidligere afgørelse fastholdes (bilag 11).

Efter vores fornyede gennemgang af sagen må vi meddele, at vi stiller os uforstående overfor, at vores forsikringstager angiver forskellige forklaringer i forløbet i relation til indkøb af medicinen den 9. august 2017 kun 2 dage forud for forsikringens tegning. Til orientering bruges den indkøbte medicin Pro-Kolin i forbindelse med diarre, jf. vedlagte udskrift fra … (bilag 12). Vores forsikringstager angiver i sin første klage, at medicinen er indkøbt, da hunden havde tynd afføring. I den efterfølgende klage til vores klageansvarlige angives købet at være af ren og skær forebyggelse. Endelig angives det at være en fejl, at det overhovedet er indsendt sammen med de øvrige bilag.

Sammenfattende må vi omkring kvitteringen den 9. august 2017 anføre, at idet der er tale om indkøbt medicin til brug i forbindelse med diarre, og dette er indsendt sammen med de øvrige bilag relaterende sig til diarre, må vi ligge til grund, at bilaget er indsendt med henblik på dækning af udgiften fra forsikringen. Vi må endvidere ligge vores forsikringstagers første forklaring til grund

for vurderingen i sagen, hvori det er angivet, at købet af medicinen er sket, fordi hunden havde tynd afføring (diarre). På dette grundlag må vi fastholde, at hunden allerede forud for forsikringens tegning den 11. august 2017 var syg, og der er dermed afgivet urigtige oplysninger ved forsikringen tegning. Som tidligere anført ville vi have undtaget fremtidige udgifter/behandling ifm. diarre, såfremt vi ved tegningen af forsikringen var blevet oplyst, at hunden umiddelbart op til tegning af forsikringen havde haft diarre.

Vi henviser endvidere til de vedhæftede forsikringsbetingelser nr. 401-9 pkt. I 0.1. Det fremgår heraf, at ikrafttrædelsesdatoen fremgår af policen. Forsikringen træder tidligst i kraft, når begæringen er modtaget af selskabet, og denne er antaget af selskabet. Det er i alle tilfælde en forudsætning, at hunden er rask, og at der er afgivet korrekte helbredsoplysninger på hunden. Selskabet forbeholder sig ret til at afslå en forsikringsbegæring og/eller at antage eller forny forsikringen på særlige vilkår.

Vi må ud fra ovenstående fastholde vores tidligere afvisning af dækning af skaden, og sagens indbringen for Ankenævnet ændrer ikke herved.

Vi imødeser jeres afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 15/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have læst besvarelsen fra Forsikringsselskabet føler jeg mig nødsaget til at knytte et par kommentarer samt tilføje fire bilag med blandt andet en uddybende udtalelse fra dyrlæge …

Køb af ProKolin den 9. august 2017
Forsikringsselskabet stiller sig undrende overfor min forklaring af håndkøbet af ProKolin den 9. august 2017 og konstaterer, at der opgives forskellige forklaringer i henholdsvis klage 1 og klage 2. I mine øjne er det én og samme forklaring, og derved mener jeg ikke, at de kan stille sig tvivlende hertil. I første klage skriver jeg: *'Den 09.08.2017 gøres der et håndkøb hos [dyrlægeklinik] af [udstationeringsvært], som har hunden udstationeret. Grunden til dette køb var, at hunden havde haft tynd afføring, hvilket jo ikke er usædvanligt for hvalpe.'* og i klage 2 uddyber jeg og skriver *'Den 09.08.2017, to dage før forsikringen træder i kraft, gøres der et håndkøb af ProKolin hos [dyrlægeklinik] af [udstationeringsvært], som har hunden udstationeret. [Udstationeringsvært] køber en ProKolin af ren og skær forebyggelse, da hunden – på dette tidspunkt lille hvalp – spiser noget ude i haven. Dette kan sammenlignes med, at man hos mennesker, har panodiler liggende i tilfælde af hovedpine eller køber piller til maven, når man skal ud og rejse for at forebygge en eventuel mavereaktion.'* Essensen af forklaringen er, at hunden har spist noget ude i haven, der har resulteret i dårlig mave og på anbefaling fra dyrlægen, gør [udstationeringsvært] et håndkøb af ProKolin (Bilag 1A). Derfor skriver jeg til Forsikringsselskabet *'at regningen på håndkøbet fra den 09.08.2017 var sendt med ind til Dyrekassen Danmark er en fejl, da dette ikke er i relation til hunden sygdomsforløb'*, for at oplyse dem om, at denne regning ikke skal dækkes.

Hvalpestadiet
Ydermere nævner Forsikringsselskabet, at jeg har oplyst, at hunden har været gennem et længere sygdomsforløb siden hvalpestadiet i min e-mail fra den 13. juli 2018. Dette er korrekt, men hvalpestadiet er ikke defineret eller præciseret i form af alder i e-mailen. Et hvalpestadie strækker sig fra hunden er født og til 9 måneder, hvorefter den går hen og bliver junior, så Forsikringsselskabet tolker og antager min formulering til at være før forsikringen er tegnet, hvilket ikke korrekt. Hun-

den har for første gang været ved dyrlægen den 16.08.2017, hvilket jeg antager for at være det reelle tidspunkt for sygdomsforløbets start. Hunden bliver diagnosticeret med Giardia den 22.09.2017 på en Diarre profil hos … (Bilag 3A).

Afvisning af skaden
Forsikringsselskabet skriver i deres besvarelse til Ankenævnet for Forsikring: *'Vi må endvidere ligge vores forsikringstagers første forklaring til grund for vurderingen i sagen, hvori det er angivet, at købet af medicinen er sket, fordi hunden havde tynd afføring (diarre). På dette grundlag må vi fastholde, at hunden allerede forud for forsikringens tegning den 11. august 20I7 var syg, og der er dermed afgivet urigtige oplysninger ved forsikringen tegning. Som tidligere anført ville vi have undtaget fremtidige udgifter/behandling ifm. diarre, såfremt vi ved tegningen af forsikringen var blevet oplyst, at hunden umiddelbart op til tegning af forsikringen havde haft diarre.'*

Jeg mener her, at Forsikringsselskabet vælger at overhøre dyrlægens ekspertise, som siger, at man ikke kan tilknytte håndkøbet til sygdomsforløbet (Bilag 3A). Forsikringsselskabet gisner om, at hunden har været syg før forsikringen blev tegnet, men fakta er, at han først er tilset i klinikken den 16.08.2017 og bliver diagnosticeret med Giardia den 22.09.2017 på en Diarre profil hos … (Bilag 3A). Derfor mener jeg heller ikke, at de kan anklage mig for at have opgivet urigtige informationer, da vi den 11. august 2017 ikke vidste om hunden var syg. Dermed har hunden hverken været syg eller skadet ved indtegningen. Dette bekræfter dyrlæge … også (Bilag 1A).

Opsigelse på baggrund af kundeforhold
Jeg vil slutligt gerne påpege, at Forsikringsselskabet ikke udelukkende afviser skaden og opsiger mine forsikringer på baggrund af, at de mener, at jeg har opgivet urigtige oplysninger ved indtegningen. Denne afgørelse er, ifølge Forsikringsselskabet, sket ud fra en samlet vurdering af kundeforhold (Bilag 2A). Hertil vil jeg gerne tilføje, at jeg har været kunde hos Forsikringsselskabet i cirka syv år, hvor jeg har haft én enkelt sag kørende for et par år tilbage. Denne sag fik jeg medhold i, og Forsikringsselskabet dækkede det meste af forløbet (Bilag 4A). Derfor fornemmer jeg, at det handler mere om, at Forsikringsselskabet ikke ønsker mig som kunde længere end om den generelle sag."

Selskabet har i brev af 30/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten i sagen relaterer sig som bekendt til, om hunden har været syg forud for forsikringens tegning, uden at dette har været meddelt selskabet ved indtegning af forsikringen.

Der har, som anført i vores tidligere skrivelse den 5. november 201 8, været afgivet forskellige forklaringer fra vores forsikringstager i relation til årsagen til indkøbet af medicinen den 9. august 2017. I de nu indkomne kommentarer bekræfter vores forsikringstager dog entydigt, at hunden har haft dårlig mave og på anbefaling af dyrlægen købes medicinen i den forbindelse. Der kan efter vores opfattelse herefter ikke længere herske tvivl om, at hunden var syg den 9. august 2017.

På trods af ovenstående svares der i begæring om tegning af sygeforsikring den 11. august 2017 - Altså kun 2 dage senere – NEJ til spørgsmålet, om kæledyret har været syg eller skadet.

At indkøbet af medicinen relaterer sig til hundens sygdom indikeres endvidere ved, at bilaget på indkøbet gemmes i næsten et år, inden det indsendes sammen med de øvrige dyrlægeregninger den 13. juli 2018 med henblik på dækning af forsikringen.

Havde vores forsikringstager ved tegning af forsikringen svaret JA til spørgsmålet, om hunden havde været syg eller skadet, ville der åbnes ny dialogboks hvor man nærmere skulle beskrive, hvad det er hunden har fejlet mv. Havde vi modtaget oplysning om, at hunden kun 2 dage før tegning af forsikringen har haft diarre, ville vi som tidligere anført have påført policen et forbehold for behandling af hunden, der relaterer sig til de før forsikringens ikrafttræden debuterede symptomer.

Det nu fremsendte ændrer ikke noget i forhold til vores tidligere afgørelse, hvorfor vi må fastholde vores afvisning."

Klageren har i brev af 22/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet skriver 'Tvisten i sagen relaterer sig som bekendt til, om hunden har været syg forud for forsikringens tegning, uden at dette har været meddelt selskabet ved indtegning af forsikringen'. Da hunden ikke var konstateret syg af en dyrlæge forud for forsikringens indtegning, svarede jeg NEJ til spørgsmålet om kæledyret har været syg eller skadet. Hunden blev tilset af en dyrlæge i [udlandet] inden den kom til Danmark uden nogen anmærkninger.

Selvom forsikringsselskabet forsøger at skabe tvivl omkring min udtalelse, så kan jeg kort opsummere: hunden (på dette tidspunkt en 10-uger gammel hvalp) havde spist noget ude i haven, hvilket resulterede i dårlig mave. At forsikringsselskabet mener, at jeg på baggrund af denne episode skulle oplyse, at min hund var syg, mener jeg ikke er holdbart. Det er ganske normal hvalpeadfærd og som dyrlæge … nævner i bilag 3.1 'da hvalpene ofte har ustabil mave pga. flytning til nye omgivelser, stress i forbindelse med tilpasning til nyt hjem, og at de finder og spiser alt muligt'

Første konsultation af hunden foregår den 16. august 2017 hvor han har haft lind afføring/diarre i et par dage. Det betyder også, at der har været dage forinden, hvor hunden har haft normal afføring og dermed kan det ikke antages, at hunden var syg med giardia før forsikringens indtegning.

I tredje afsnit af besvarelsen forsøger forsikringsselskabet igen, mod dyrlægens ord, at konstatere hunden var syg: 'Der kan efter vores opfattelse herefter ikke længere herske tvivl om, at hunden var syg den 9. august 2017'. Det virker til at konklusioner bliver draget på baggrund af forsikringsselskabets egne subjektive holdninger og uden om eksperters (herunder dyrlæge) udtalelser. Dette finder jeg yderst mærkværdigt.

Ydermere bekræfter dyrlægen, at de anbefaler nye hvalpeejere at have pro-kolin liggende, ergo er det ikke et enkeltstående tilfælde med min hund, men noget de opfordrer alle andre af kvarterets hvalpeejere til.

'Faktura … fra d. 09-08-2017, dækker køb af pro-kolin.
Havde [klagerens hund] på dette tidspunkt vist tegn på en enterit, ville vi hos så lille en hvalp have anbefalet en konsultation, da de meget hurtigt bliver svage.
Vi anbefaler de nye hvalpeejere at have pro-kolin liggende, da hvalpene ofte har ustabil mave pga. flytning til nye omgivelser, stress i forbindelse med tilpasning til nyt hjem, og at de finder og spiser alt muligt.'

> At regningen fra den 9. august 2017 er sendt ind til forsikringsselskabet er en fejl, da det ikke kan kobles sammen med sygdomsforløbet påbegyndt den 16. august 2017. Jeg synes ikke man kan hænge folk op på hvorledes de gemmer regninger eller ej, det er en personlig sag. I dette tilfælde handler det om, at hunden er udstationeret og udstationeringsværten gemmer alle regninger, der vedrører hunden.
>
> Jeg mener fortsat, at forsikringsselskabet skal dække dette sygdomsforløb, da de på baggrund af subjektive antagelser og gisninger konstaterer, at hunden har været syg forud for forsikringens indtegning."

Selskabet har i brev af 9/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Der ses ikke at være nye oplysninger i skrivelsen, hvorfor vi som svar blot på ny skal præcisere, at det i forhold til forsikringens indtegning er underordnet, om hunden er konstateret syg af en dyrlæge eller ej. Hunden har udvist symptomer i en sådan grad, at der er indkøbt håndkøbsmedicin til afhjælpning heraf. Dette kun 2 dage forinden der svares NEJ til, om hunden har været syg."

Klageren har i brev af 11/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Der ses ikke at være nye oplysninger i skrivelsen, hvorfor jeg som svar blot på ny skal præcisere, at hunden ikke var konstateret syg efter telefonisk dialog med dyrlægen den 9. august 2017. Da hunden havde spist noget ude i haven, anbefalede dyrlægen, at [udstationeringsvært] gjorde et håndkøb af ProKolin. Dyrlægen bekræfter ydermere, at det er normalt for hvalpe at have ustabile maver og, at de generelt anbefaler nye hvalpekøbere at have ProKolin liggende."

Sekretariatet har ved brev af 8/3 2019 anmodet selskabet om yderligere oplysninger. Selskabet har i brev af 13/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Indtegning af dyreforsikring sker elektronisk via Dyrekassens hjemmeside, www.dyrekassen.dk. Der foreligger således ikke en fysisk begæring. Den tidligere indsendte kvittering til forsikringstager – bilag 1 – angiver forsikringstagers besvarelse af spørgsmål fra den elektroniske begæring.
>
> Vi vedlægger dokumentation på kvitteringen på web-købet, som registreres straks efter udfyldelse af den elektroniske begæring, bilag 13. Som det fremgår, er købet sket den 11. august 2017 kl. 08.40.
>
> Vi vedlægger endvidere kopi af vores acceptregler indarbejdet i Dyr på nettet, bilag 14. Som det fremgår skal hunden være fuldstændig sund og rask ved indtegning.
>
> Endelig vedlægger vi bilag fra en fiktiv udfyldelse af elektronisk begæring ved indtegning, jf. bilag 15. Som det fremgår, skal forsikringstager svare på, om hunden før har været syg eller skadet. Svares der ja, fremkommer en info-boks, omkring at forsikringen skal til manuel behandling, da der er oplyst sygdomsbeskrivelse. Det fremgår endvidere, at forsikringstager skal færdiggøre tegningsforløbet, hvorefter de vil høre fra os. Trykkes der herefter OK på info-boksen skal sygdommen/skaden nærmere beskrives.

Der sker som ovenfor dokumenteret en manuel vurdering af den elektroniske begæring, såfremt det angives, at hunden før har været syg eller skadet. Det beror herefter på en konkret vurdering ud fra den angivne sygdomsbeskrivelse, om der gives afslag på tegning af forsikring, eller om tegning evt. kan ske på særlige vilkår. I nærværende sag ligger hundens sygdom med diarre dog kun 2 dage forud for indtegning af forsikringen, hvorfor der alene af den grund ville have været taget forbehold for evt. fremtidige udgifter der kan relateres til dette. Endelig angiver forsikringsbetingelsernes pkt. 10.1 som tidligere nævnt, at det ved ikrafttræden i alle tilfælde er en forudsætning, at hunden er rask, og at der er afgivet korrekte helbredsoplysninger på hunden. Det fremgår ligeledes af forsikringsbetingelsernes pkt. 8.1 5, at sygeforsikringen ikke dækker skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden. Ej heller forværring af disse skader eller følger heraf."

Klageren har i brev af 14/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at køb af forsikringen sker den 11. august 2017 via hjemmesiden. Det skal dog påpeges, at jeg allerede ønskede en forsikring til hunden den 7. august 2017, men blev henvist til at foretage bestillingen selv, hvilket resulterede i en længere indskrivningsproces.
Se nedenstående e-mailkorrespondance fra den 7. august 2017.
…
Jævnfør forsikringsselskabets bilag 14, fremgår det i deres acceptregler, at hunden skal være fuldstændig sund og rask. Mulige forbehold i policen er ikke oplyst, så vidt jeg kan læse mig til.

På indtegningstidspunktet var min hund sund og rask. Som dyrlægen skriver nedenstående:

'Havde [klagerens hund] på dette tidspunkt vist tegn på en enterit, ville vi hos så lille en hvalp have anbefalet en konsultation, da de meget hurtigt bliver svage. Vi anbefaler de nye hvalpeejere at have pro-kolin liggende, da hvalpene ofte har ustabil mave pga. flytning til nye omgivelser, stress i forbindelse med tilpasning til nyt hjem, og at de finder og spiser alt muligt.
Vi tilser [klagerens hund] første gang den 16.08.2017.'

Derfor mener hverken jeg eller dyrlægerne, at man kan tilknytte et ganske almindeligt håndkøb til et sygdomsforløb. Derfor mener jeg, at jeg har indtegnet min hund korrekt, da jeg udfyldte blanketten på hjemmesiden.

Jeg har (gen)indsat to skriv fra dyrlægerne … og … fra [dyrlægeklinik], som bekræfter ovenstående."

Selskabet har i brev af 16/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det forhold, at vores forsikringstager ønskede at tegne forsikringen den 7. august 2017 ændrer ikke ved, at der ikke er svaret korrekt i begæringen den 11. august 2017 ift. om hunden på det tidspunkt har været syg. Det fremgår endvidere af mailkorrespondancen, at vi har meddelt forsikringstager kun 2,5 time efter hendes mail, at hun ikke kunne tegne forsikring via mail, men den skulle indtegnes via vores hjemmeside. Alligevel går der 4 dage inden der kommer begæring fra forsikringstager via hjemmesiden.

Dyrlægen har som de selv anfører først tilset hunden den 16. august 201 7. De kan således ikke udtale sig nærmere omkring hundens tilstand den 9. august 2017 ud over det, som vores forsik-

ringstager selv har oplyst dem, da hun kontakter dem. Alene det forhold, at forsikringstager kontakter dyrlægen angiver alt andet lige, at hunden ikke er rask - hvorfor ellers kontakte en dyrlæge? Igen henvises til vores forsikringstagers egen sidste beskrivelse omkring at hunden havde dårlig mave."

Klageren har i brev af 17/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet skriver 'Alene det forhold, at forsikringstager kontakter dyrlægen, angiver alt andet lige, at hunden ikke er rask – hvorfor ellers kontakte en dyrlæge?'. Jeg refererer her til mine fire første besvarelser, hvor jeg skriver, at årsagen til, at dyrlægen blev kontaktet var, at hunden havde spist noget ude i haven, som resulterede i en mavereaktion. Jeg mener ikke, at man på dette grundlag kan konstatere, at hunden var syg. Dyrlægen bekræfter også, at det er normalt, at hvalpe har ustabile maver.

Jeg er dog uforstående overfor, at forsikringsselskabet mener, at dyrlægen ikke kan udtale sig om min hunds tilstand på daværende tidspunkt, men forsikringsselskabet kan godt erklære den syg uden at have tilset den."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af mail af 7/8 2017 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har to [hunde] forsikret hos jer og ønsker nu en tredje hund forsikret. Sidste gang blev jeg desværre ikke vejledt i at forsikre min hund total (PLUS), det ønsker jeg denne gang, så jeg ikke havner i samme problemstilling i december 2016. Det betyder at min hund skal være maksimalt forsikret – også mod HD, AD og OCD – og den skal gælde fra dags dato."

Af udstedt kvittering i forbindelse med forsikringens tegning fremgår bl.a.:

"**Dit kæledyr/oplysninger**
…
Har kæledyret været syg eller skadet: Nej
…
Forsikringsoplysninger

Hvornår skal forsikringen gælde fra: 11.08.2017"

Af brev af 26/7 2018 fra en dyreklinik fremgår bl.a.:

"**Faktura …**
Ovenstående faktura er fejlagtigt dateret til 27.07.2017, regningen er oprettet den 21.09.2017, hvilket også bekræftes ved både udskriftsdato og fakturadato.
Vi beklager fejlen som vi tilser som et teknisk problem.

Faktura …

Ovenstående faktura fra den 09.08.2017 er et ganske almindeligt håndkøb og kan derfor ikke tilknyttes et sygdomsforløb.

Hunden tilses første gang i klinikken den 16.08.2017 med et gastrointestinalt problem (diarre). Han bliver først diagnosticeret med Giardia den 22.09.17 på en Diarre profil hos …"

Af notat af 14/11 2018 fra en dyrelæge fremgår bl.a.:

"Faktura … fra d. 09-08-2017, dækker køb af pro-kolin.
Havde [klagerens hund] på dette tidspunkt vist tegn på en enterit, ville vi hos så lille en hvalp have anbefalet en konsultation, da de meget hurtigt bliver svage.
Vi anbefaler de nye hvalpeejere at have pro-kolin liggende, da hvalpene ofte har ustabil mave pga. flytning til nye omgivelser, stress i forbindelse med tilpasning til nyt hjem, og at de finder og spiser alt muligt.
Ejer var ikke på dette tidspunkt vidne om at [klagerens hund] var syg, og vi var heller ikke.

Vi tilser [klagerens hund] første gang d. 16.08.2017, hvor han har haft lind afføring/ diarre i et par dage.

Vi anser ejere som meget ansvarsfulde hundeejere, som har fulgt vores anvisninger til punkt og prikke."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10.1 IKRAFTTRÆDEN**
Ikrafttrædelsesdatoen fremgår af policen. Forsikringen træder tidligst i kraft, når begæringen er modtaget af selskabet og denne antaget af selskabet. Det er i alle tilfælde en forudsætning, at hunden er rask, og at der er afgivet korrekte helbredsoplysninger på hunden.

Selskabet forbeholder sig ret til at afslå en forsikringsbegæring og/eller at antage eller forny forsikringen på særlige vilkår.
…
8. HVAD DÆKKER SYGEFORSIKRINGEN IKKE?
…
8.15
Skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden.
Ej heller forværring af disse skader eller følger heraf."

Nævnet har fået forelagt selskabets interne indtegningsregler.

Nævnet udtaler:

Klageren importerede den 1/8 2017 en hundehvalp til Danmark. Hun anmodede ved mail af 7/8 2017 selskabet om tegning af en hundeforsikring med ikrafttrædelse samme dato. Selskabet

henviste hende til at gå ind på dets hjemmeside for tegning af forsikringen. Via selskabets hjemmeside udfyldte hun en begæring den 11/8 2017. Af kvitteringen fremgår det, at hun svarede "nej" til spørgsmålet "har kæledyret været syg eller skadet".

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække udgifterne til hendes hund i forbindelse med et gastrointestinalt problem (diarre). Det er hendes opfattelse, at hunden ikke har været syg ved indtegningen, da den først er tilset i dyrlægeklinikken den 16/8 2017 og diagnosticeret med giardia den 22/9 2017.

Det fremgår af sagen, at hunden var udstationeret hos en vært, og at værten den 9/8 2017 købte Pro-Kolin i håndkøb hos en dyreklinik. Klageren har anført, at hunden havde spist noget ude i haven, der resulterede i dårlig mave, og at udstationeringsværten derfor kontaktede en dyrlæge, der anbefalede, at hun købte Pro-Kolin. Det er herefter klagerens opfattelse, at dette køb ikke kan tilknyttes sygdomsforløbet.

Selskabet har opsagt klagerens hundesygeforsikring med tilbagevirkende kraft og har afvist at yde dækning for det anmeldte sygdomsforløb. Selskabet har henvist til, at klageren har afgivet urigtige oplysninger ved tegningen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, da hun ikke har oplyst, at hunden forud for forsikringens tegning var syg. Selskabet har blandt andet anført, at "sammenfattende må vi omkring kvitteringen den 9. august 2017 anføre, at idet der er tale om indkøbt medicin til brug i forbindelse med diarre, og dette er indsendt sammen med de øvrige bilag relaterende sig til diarre, må vi ligge til grund, at bilaget er indsendt med henblik på dækning af udgiften fra forsikringen. Vi må endvidere ligge vores forsikringstagers første forklaring til grund for vurderingen i sagen, hvori det er angivet, at købet af medicinen er sket, fordi hunden havde tynd afføring (diarre)". Selskabet har endvidere anført, at "havde vi modtaget oplysning om, at hunden kun 2 dage før tegning af forsikringen har haft diarre, ville vi som tidligere anført have påført policen et forbehold for behandling af hunden, der relaterer sig til de før forsikringens ikrafttræden debuterede symptomer". Selskabet har derudover anført, at "endelig angiver forsikringsbetingelsernes pkt. 10.1 som tidligere nævnt, at det ved ikrafttræden i alle tilfælde er

en forudsætning, at hunden er rask, og at der er afgivet korrekte helbredsoplysninger på hunden. Det fremgår ligeledes af forsikringsbetingelsernes pkt. 8.1 5, at sygeforsikringen ikke dækker skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden. Ej heller forværring af disse skader eller følger heraf".

Af brev af 26/7 2018 fra en dyreklinik fremgår det blandt andet, at "ovenstående faktura fra den 09.08.2017 er et ganske almindeligt håndkøb og kan derfor ikke tilknyttes et sygdomsforløb. Hunden tilses første gang i klinikken den 16.08.2017 med et gastrointestinalt problem (diarre)".

Det fremgår blandt andet af notat af 14/11 2018 fra en dyrelæge, at "faktura … fra d. 09-08-2017, dækker køb af pro-kolin. Havde [klagerens hund] på dette tidspunkt vist tegn på en enterit, ville vi hos så lille en hvalp have anbefalet en konsultation, da de meget hurtigt bliver svage. Vi anbefaler de nye hvalpeejere at have pro-kolin liggende, da hvalpene ofte har ustabil mave pga. flytning til nye omgivelser, stress i forbindelse med tilpasning til nyt hjem, og at de finder og spiser alt muligt. Ejer var ikke på dette tidspunkt vidne om at [klagerens hund] var syg, og vi var heller ikke. Vi tilser [klagerens hund] første gang d. 16.08.2017, hvor han har haft lind afføring/diarre i et par dage".

Nævnet bemærker, at klageren må tåle identifikation med udstationeringsværten.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med tegningen af forsikringen har afgivet urigtige oplysninger, da hun ikke har oplyst om, at udstationeringsværten den 9/8 2018 kontaktede en dyrlæge og på baggrund heraf købe Pro-Kolin til hunden. Nævnet finder, at dette må tilregnes klageren som mindst uagtsomt.

Selskabet har fremlagt sine indtegningsregler, hvoraf det fremgår, at det er en betingelse for tegning af sygeforsikring, at hunden er fuldstændig sund og rask.

13. 92977

Selskabet har anført, at "havde vi modtaget oplysning om, at hunden kun 2 dage før tegning af forsikringen har haft diarre, ville vi som tidligere anført have påført policen et forbehold for behandling af hunden, der relaterer sig til de før forsikringens ikrafttræden debuterede symptomer".

Nævnet finder herefter, at selskabet alene har været berettiget til at indsætte et forbehold vedrørende sygdomme, der relaterer sig til de før forsikringens ikrafttræden debuterede symptomer, og at selskabet derfor med henvisning til forsikringsaftalelovens § 6, stk. 2, har været berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning for det anmeldte sygdomsforløb. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække det af klageren anmeldte sygdomsforløb.

Selskabet har derimod ikke været berettiget til at opsige forsikringen med tilbagevirkende kraft.

Da klageren i sin klage til nævnet ikke har anført, at hun ønsker, at forsikringen skal opretholdes, finder nævnet, at selskabet skal afklare med klageren, om hun ønsker, at forsikringen forsat skal være i kraft, men med policeforbehold vedrørende sygdomme, der relaterer sig til de før forsikringens ikrafttræden debuterede symptomer, eller om hun – når det er fastslået, at der er afgivet urigtige oplysninger – i stedet ønsker, at selskabet, som det er sket, har opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft, og som konsekvens heraf har tilbagebetalt præmien til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Concordia Forsikring as, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at opsige klagerens forsikring med tilbagevirkende kraft. Selskabet skal – henset til sagsforløbet – afklare

med klageren, om hun fortsat ønsker, at have den pågældende forsikring dog policeforbehold vedrørende sygdomme, der relaterer sig til de før forsikringens ikrafttræden debuterede symptomer, eller om hun i stedet ønsker, at selskabet, som det er sket, har opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings