Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2019 blev i sag nr. 93158:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Agria Dyreforsikring
Filial Af Agria International Försäkring Ab, Sverige
Parkvej 1
2680 Solrød Strand

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husdyrforsikring. I klageskema af 28/11 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> [Hunden] er som 8 ugers sundhedstjekket fra avlers dyrlæge, uden anmærkninger for overbid. Min dyrlæge konstatere ved 12 ugers undersøgelse at der er overbid, men råder til og se tiden an til de blivende tænder kommer. Jeg kontakter igen min egen dyrlæge 15/10-2018 som sender min hund videre til tandspecialist ind for overbid. Jeg kontakter straks agria for og forhøre mig om dækning ved evt operation for fjernelse af tænder. Får og vide at hvis det ikke er noteret i sundhedsbogen ved 8 uger, dækker Agria. Jeg fortæller at det nu er påført i sundhedsbogen, dog tilført af min egen dyrlæge ved 12 uger. Hun råder mig til og får en kopi af [hundens] dyrlægelournal som bekræfter det.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Da [hunden] endnu ikke er færdig behandlet for hans overbid, og der kommer yderligere omkostninger vedr. dette, ønsker jeg at Agria dækker det som jeg mener de har lovet mig jeg skulle være dækket for. Og hvilket jeg i deres vilkår kun kan læse mig frem til at jeg skulle være dækket."

Selskabet har i brev 8/1 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har gennemgået klagesagen fra vores forsikringstager [klageren] (fremadrettet omtalt som ft.) vedrørende vores afvisning af udbetaling af erstatning fra Agria Dyreforsikring til hunden [navn] i forbindelse med korrektion af fejlbid bestående af mælkehjørnetænder, der går op i ganen.
>
> Ft. anfører at have orienteret os telefonisk d. 15-10-2018 om, at fejlbiddet er konstateret d. 31-8-2018 og at ft. på den baggrund fik dækningstilsagn af en skadebehandler hos Agria.

Efter at have gennemgået sagen på ny finder vi ikke anledning til at ændre vores vurdering og må fastholde, at det dækningstilsagn, der gives d. 15-10-2018, er baseret på urigtige oplysninger fra ft.'s side, og at skaden derfor er undtaget dækning jf. de vilkår, der er gældende for forsikringen.

Gældende vilkår og dækning
[Hunden] er født d. 4-6-2018 og er forsikret med ikrafttrædelsesdato d. 20-8-2018 på Agria Altid Sygeforsikring. Vilkår pr. 1. januar 2018 er gældende (se bilag 7). Fejlbid erstattes efter de særlige vilkår, der fremgår af pkt. B.3.B. Under en Agria Altid Sygeforsikring er der 20 dages karenstid ved tegning, hvilket er beskrevet i betingelsernes pkt. A.10. Forsikringen dækker i øvrigt ikke præeksisterende lidelser, hvilket fremgår af betingelsernes generelle vilkår pkt. 2.2.
[Hunden] forsikring var karensfri pr. 10-9-2018 og er tegnet uden særskilte forbehold.

Sagsfremstilling
For at gøre sagsbehandlingen smidig overfor kunder, der står med et dyr med et akut behandlingsbehov, giver vi gerne dækningstilsagn telefonisk. Ved enhver telefonisk henvendelse har vi den faste procedure for alle medarbejdere, at der altid laves et sagsnotat, der i al væsentlighed indeholder de oplysninger kunden afgiver, hvilke aftaler der er indgået, samt en eventuel forventningsafstemning af det videre forløb.

Ft. kontakter os telefonisk d. 15-10-2018. Skadebehandleren noterer i systemet (bilag 8):
'Sa fra 26/7-2018 (7+4) UA jf ft.
Karensfri 10/9
Dyrlægen har nu ved sundhedsundersøgelse bemærket at hjørnetænder går op i ganen og generer (overbid) Jeg har oplyst at ud fra det ft forklarer, så er der dækning til fejlbid jf. nuværende vilkår.'

(Forklaring til notat: 'Sa'=Sundhedsattest og 'UA'=uden anmærkninger. Tallene (7+4) er skadebehandlerens beregning af hundens alder: 7 uger og 4 dage – ved sundhedsundersøgelsen d. 26-7-2018).

Skadebehandleren noterer altså de faktuelle oplysninger ft. giver, herunder hvornår sundhedsattesten er fra, beregner karenstiden, og noterer at dyrlægen 'nu' ved sundhedsundersøgelse d. 15-10-2018 har bemærket fejlbiddet, samt at der ud fra disse oplysninger er dækning til fejlbid.

[Hunden] skal have rettet fejlbiddet i narkose d. 22-10-2018 på [dyrlæge], men ved fremmøde er han ikke fastende, og det viser sig han er forædt og får tømt maven for indhold.

Vi modtager regning fra [dyrlæge] og [hundens] sundhedsattest samt journal (vedlagt som bilag 1 og 2). Vi erstatter alle udgifter vedrørende forædning, inkl. den pågældende narkose, og udbetaler efter fradrag af selvrisiko 10.580,- kr.

Sundhedsattesten viser imidlertid, at [hunden] allerede ved sundhedsundersøgelse d. 26-7-2018, og altså før forsikringens tegning, fik konstateret overbid. På baggrund heraf afviser vi den del af fakturaen, der alene vedrører fejlbiddet, jf. vores vilkår pkt. B.3.B. Vi sender opgørelse til ft. den 25-10-2018 (bilag 3), hvor vi angiver, at afvisningen sker på baggrund af oplysning om overbid på sundhedsattesten dateret d. 26-7-2018.

Ft. klager 8-11-2018 og oplyser, at der er fejl i dato på sundhedsattesten, hvorefter vi får oplysning om, at fejlbiddet er opdaget d. 31-8-2018. Det viser sig, at undersøgelsen d. 31-8-2018 fejlagtigt er noteret under undersøgelsen d. 26-7-2018.

Tidslinjen for forløbet er derfor således:
26-7-2018: Sundhedsattest uden anmærkninger
20-8-2018: Forsikring tegnes
31-8-2018: Ny sundhedsundersøgelse, hvor overbid konstateres
10-9-2018: Karenstid udløber
15-10-2018: Kontrol efter sundhedsundersøgelse d. 31-8-2018 og telefonisk forespørgsel til Agria vedr. dækning

På denne baggrund gennemgår vi sagen igen og vores dyrlægekonsulent vurderer oplysningerne i sagen. Overbiddet er ved undersøgelsen d. 31-8-2018 oplyst at være 1 cm. og er dermed ud fra en veterinærfaglig bedømmelse så betydeligt, at det som minimum har været tilstede også 11 dage forinden ved tegning af forsikringen d. 20-8-2018.

Vores dyrlægekonsulent kontakter derfor ft. og afviser i tillæg til tidligere afvisning tillige med, at forsikringen ikke dækker præeksisterende lidelser jf. vores vilkår pkt. 2.2.

Efterfølgende modtager vi en klage fra ft d. 14-11-2018 (vedlagt som bilag 4), hvor ft. Ikke kan se, hvor i vilkårene det fremgår, at der ikke er dækning som beskrevet, og samtidig oplever ft. sig fejlinformeret ved tegning af forsikring samt ved telefonsamtale d. 15-10-2018.

På baggrund af klagen kontaktes ft. telefonisk d. 19-11-2018, hvor ft. fremfører, at hun ved telefonsamtalen d. 15-10-2018 oplyser den pågældende skadebehandler, at overbiddet er opdaget d. 31-8-2018. Samtalen d. 19-11-2018 bekræftes efterfølgende på mail (se bilag 5).

Ft. er fortsat ikke tilfreds og klager på mail igen d. 19-11-2018. Klage samt svar er vedlagt som bilag 6. Ft. anfører i dette svar at være blevet oplyst, at det alene har betydning for vurdering af dækning, at 8-ugers sundhedsundersøgelsen ikke havde anmærkninger. Agria må med henvisning til sagsnotatet fra d. 15-10-2018 klart afvise rigtigheden heraf og i tillæg hertil skal det for en god ordens skyld bemærkes, at forsikringsvilkårene foreskriver sundhedsundersøgelse, når hvalpen er mellem 6 og 12 uger (se vilkår bilag 7, pkt. B.3.B). Vi tillægger det med andre ord generelt ingen betydning, om en undersøgelse er udført når hvalpen er 6, 8 eller 10 uger.

Konklusion
Vi er enige i, at der i telefonsamtalen d. 15-10-2018 afgives dækningstilsagn om retning af fejlbid. Dækningstilsagnet er imidlertid givet på baggrund af det oplyste og noterede, dvs. at sundhedsattesten er fra 26-7-2018 og at den er uden anmærkninger.

Vi kan derimod ikke anerkende, at ft. på samtalen d. 15-10-2018 skulle have afgivet oplysning om, at overbiddet blev opdaget d. 31-8-2018. En sådan oplysning er i direkte modstrid med den konkrete karensberegning skadebehandleren foretager under samtalen og ville tillige for skadebehandleren have medført en overvejelse om præeksisterende lidelse.

Da de faktiske forhold viser sig at være anderledes end de oplyste, og det på baggrund af sundhedsattestens oplysninger viser sig, at der er tale om en lidelse opdaget i karenstiden, der endog

med sandsynlighed tillige er præeksisterende, mener vi os ikke bundet af det afgivne dækningstilsagn. Dækningstilsagnet er afgivet på et af ft. urigtigt oplyst grundlag og vi må derfor fastholde, at vi ikke kan dække den påklagede skade."

Klageren har 28/1 2019 bl.a. anført:

"[Hunden] har tid 22/1-2018 på [dyrlæge] til en samtale om videre forløb. Da vi møder op undersøge dyrlæge [navn] [hunden] og konstartere at han skal have hans hjørnetand ud. Hun har afsat tid til og kan foretage operationen samme dag, hvor hun så bliver oplyst om at [hunden] til morgen har fået morgenmad, da vi først bliver enig om operationen da jeg står ved [dyrlæge] den pågælende dag. Altså ikke en operation der var planlagt på forhånd.
Dyrlægen vurdere at det betyder ikke noget at han har spist, da hun så vil vente til sidst på formiddagen med og foretage tandudtrækningen. Altså en afgørelse fagpersonen på [dyrlæge] tager. Da hun så 3 timer senere vurdere at hun ikke tør og give ham narkose, vælger de og give ham noget brækmiddel for at han kan få tømt mavesækken. Da han ikke kan kaste op, vælger de og skære ham op og tømme mavesækken. Imens han ligger i narkose vælge dyrlægen og fjerne den hjørnetand som sagen drejer sig om. Sundhedsattesten (se bilag AK93158) viser også at [hunden] ved 8 ugers undersøgelse hos avler, ikke får konstateret overbid, som Agria påstår. Sundhedsattesten viser at min egen dyrlæge d. 31/8 har tilføjet at der ved 12 ugers undersøgelse er tilføjet at han har overbid. (Se bilag AK9318 fra min egen dyrlæge.) På dette tidspunkt vidste jeg intet om [hundens] overbid, som Agria påstår jeg har talt usandt om. Jeg har ikke på noget tidspunkt klaget til Agria om at der skulle være fejl i sundhedsattesen, hvilket Agria oplyser. Ved min henvendelse d. 15/10-2018 bliver der til Agria oplyst at min egen dyrlæge har noteret i sundhedsbogen at hun 31/8-2018 tilføjer at [hunden] har overbid. Dette er også noteret med dato i sundhedsbogen, samt det vedhæftede udskrift fra dyrlægen. Lige ledes er jeg aldrig blevet kontaktet af en dyrlægekonsulent som påstår. Jeg cittere fra klagen fra Agria: Vores dyrlægekonsulent kontakter derfor ft. og afviser i tillæg til tidligere afvisning tillige med, at forsikringen ikke dækker præeksisterende lidelser jf. vores vilkår pkt. 2.2. Konklusion er at der ved sundhedsattesten ved 8 ugers undersøgelsen ikke er tilføjet noget overbid, hvilket først er sket 30/8-2018 af min egen dyrlæge. Altså er der ikke opgivet ukorrekte oplysninger som Agria oplyser. Endvidere bliver jeg anbefalet af Agria d. 15/10-2018 da jeg ringer og forhøre mig om vi er dækket ind, at få en kopi af [hundens] dyrlæge journal fra min egen dyrlæge hvor der bliver bekræftet d. 31/8-2018 at [hunden] har overbid."

Af selskabets sagsnotat af 15/10 2018 fremgår:

"Sa fra 26/7-2018 (7+4) UA jf ft.
Karensfri 10/9
Dyrlægen har nu ved sundhedsundersøgelse bemærket at hjørnetænder går op i ganen og generer (overbid) Jeg har oplyst at ud fra det ft forklarer, så er der dækning til fejlbid jf. nuværende vilkår."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**A.5 Hvornår gælder forsikringen**
Forsikringen dækker krav vedrørende sygdom og skade, der opstår i forsikringsperioden.
…
A.10 Karenstid

Alle Agrias forsikringer har en karenstid på 20 dage, medmindre andet fremgår af vilkårene. Karenstid betyder, at forsikringen ikke dækker sygdom, skader eller andre skadelige hændelser, der har fundet sted eller er påbegyndt inden for 20 dage efter, at forsikringen trådte i kraft eller efter udvidelse af forsikringsdækning.
…
B.3 Særlige vilkår
Du kan få erstatning på op til forsikringssummen for følgende medicinsk betingede tandbehandlinger:
• Traumatisk tandfraktur på en blivende tand.
• Rodspidsabscesser.
• Rodfyldning på grund af tandsygdom.
• Kariesangreb.
• Fejlbid.
• Persisterende/tilbageholdte mælketænder.
• Fraktur på mælketænder.

Ved korrektion af fejlbid, skal der i forbindelse med skadeanmeldelse fremsendes en sundhedsattest uden anmærkning, der er udarbejdet når hvalpen er mellem 6 og 12 uger gammel.
Forsikringen erstatter ikke skader og sygdomme på grund af nedslidte tænder, tandsten, paradontitis (tandløsning) eller komplikationer til dårlig mund- eller tandstatus. Forsikringen dækker ikke tandkroner."

Nævnet udtaler:

Klageren, som ejer en hund født den 4/6 2018, købte den 20/8 2018 en forsikring, der dækker hunden. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for udgifter til hundens tandbehandling den 22/10 2018, da selskabet telefonisk den 15/10 2018 havde givet hende et dækningstilsagn.

Selskabet har afvist at yde dækning for udgifter til tandbehandling, da hundens overbid blev konstateret den 31/8 2018, som ligger i karensperioden på 20 dage, som udløb den 9/9 2018. Selskabet har anført, at selskabet over for klageren den 15/10 2018 gav et dækningstilsagn telefonisk, men at dette skyldtes urigtige oplysninger fra klagerens side.

Klageren har anført, at hun kontaktede selskabet den 15/10 2018, hvor det blev oplyst, at såfremt der ved 8-ugers undersøgelsen ikke var noteret noget om overbid i sundhedsbog, ville selskabet dække klagerens udgifter til tandbehandling. Klageren fortalte selskabet, at overbiddet er anført i sundhedsbogen, men at dette først er sket af hendes dyrlæge ved 12-ugers undersøgelsen.

6. 93158

Nævnet bemærker indledningsvist, at det fremgår af journal fra dyrlægen, at hundens overbid blev konstateret den 31/8 2018, hvilket er inden for forsikringens karenperiode på 20 dage fra den 20/8 2018, hvorfor selskabet er berettiget til at afslå dækning i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt A10.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet er bundet af det dækningstilsagn, som blev givet telefonisk den 15/10 2018.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at dækningstilsagnet blev givet på baggrund af mangelfulde oplysninger, idet skadesbehandleren ikke var vidende om, at overbiddet var konstateret i karensperioden. Det må lægges til grund, at skadesbehandleren ikke ville have givet dækningstilsagn, såfremt klageren havde oplyst, at overbiddet var konstateret den 31/8 2018.

Nævnet har blandt lagt vægt på, at det fremgår af sagsnotat af 15/10 2018, at selskabets skadebehandler har noteret, at forsikringen var karensfri fra den 10/9 2018, at overbiddet er konstateret af dyrlægen "nu", og at dækningstilsagnet er givet "ud fra det ft forklarer".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings