Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. oktober 2019 blev i sag nr. 93949:

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 dyreforsikring. I klageskema af 10/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> [Hunden] havde en tid til vaccination og tandrensning d. 13/7-2018. Derudover fik hun klippet kløer og fik antibiotika med hjem, da hun havde lidt tandkødsbetændelse. [Hunden] fik ydermere tømt analkirtler. Dette skyldtes ikke smerter af nogen art, men blot at de var fyldte.
>
> D. 26/9-2018 havde [hunden] pludselig smerter ved defækering, hvorfor dyrlægen valgte at tømme analkirtlerne igen og henviste hende til [dyrehospital] med henblik på at fjerne analkirtlerne. Denne iagttagelse var [dyrehospital] dog ikke enige i, hvorfor analkirtlerne aldrig blev fjernet. I stedet fortsatte de med andre undersøgelser (journalkopi samt fakturaer er vedhæftet). Til at begynde med, mente [dyrehospital] at smerterne måske skyldtes ryggen, hvilket dog blev afvist efterfølgende. Idet de intet kunne finde på [hunden] i […], anbefalede de at jeg prøvede en anden dyrlæge, hvorfor udredningen af [hunden] fortsatte i [dyrlæge 2] som heller aldrig fandt noget (journalkopi samt attest er vedhæftet).
>
> Idet ingen dyrlæger kunne finde en årsag til [hundens] smerter og idet hun led frygteligt af smerter til sidst (hverken smertestillende, specialfoder etc. hjalp hende), blev jeg anbefalet aflivning af [dyrlæge 2], hvorfor hun blev aflivet d. 19/12-2018.
>
> Agria har afvist erstatning, da de mener at smerterne stammer fra ryggen. Da dette blev afvist af [dyrehospital], afviste Agria erstatning på baggrund af karenstid på 12 måneder ved ryglidelser. Da dette igen blev afvist af [dyrehospital], afviste Agria på baggrund af dyrelægebesøget d. 13/7-2018, som de mente var inden for karenstid. Dette på trods af, at de har dækket de første dyre-

lægeregninger. Dyrelægebesøget d. 13/7-2018 var et helt almindeligt dyrelægetjek og havde således intet med smerter at gøre. Smerterne opstod først langt senere, hvilket kan ses af div. dyrelægejournaler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne have dækket mine udgifter i forbindelse med dyrlægebesøg samt aflivning.

Derudover havde jeg tegnet en livsforsikring på 12.500 kr., hvilket fremgår af vedhæftede."

Selskabet har i brev af 5/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Efter en fornyet gennemgang af sagen, finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

Gældende vilkår og dækning
[Hunden] er født d. 1-5-2015 og overtaget af ft d. 30-6-2018, hvor der samme dag tegnes Agria Hundeforsikring 2018, bilag 31. Forsikringen træder i kraft d. 1-7-2018.

Forsikringen indeholder udover Sygeforsikring (afsnit B) med dækningssum 39.926,- kr. tillige Agria Liv (afsnit D) med dækningssum 12.500,- kr. og tillægsforsikringerne Agria Genoptræning (afsnit C.1) og Agria Special samt Tryghed (afsnit C.3).

Forsikringen har en karenstid på 20 dage beskrevet i A.10 og er derfor karensfri d. 21-7-2018. Endvidere fremgår det af vilkårenes afsnit B.3 Særlige vilkårs pkt. E, at betingelsen for, at der skal være dækning til undersøgelse og behandling af rygsygdomme er, at hunden har været syge- samt livsforsikret uden symptomer hos Agria i mindst et år.

Sagsfremstilling
[Hunden] bliver behandlet følgende steder:

- D.13-7-2018 til og med 19-9-2018 hos [dyrlæge 1] i senere journal refereret til som […] (journaludskrift nederst i bilag 2, fremsendt journal vedhæftet som vores bilag 32, samt telefonnotat bilag 33)
- D. 20-9-2018 til og med 20-11-2018 hos [dyrehospital] (journal bilag 28)
- D. 16-11-2018 til og med 19-12-2018 hos [dyrlæge 2] (journal bilag 20E+20F)

Vores dyrlægekonsulent […] har gennemgået og lavet sammendrag af det fulde journalmateriale med hendes veterinærfaglige vurderinger i bilag 34 fremsendt til ft i bilag 14 inkl. vores fastholdelse af afslag. For overskuelighedens skyld vil vi derfor henvise til bilag 34, i stedet for at gengive det fulde journalmateriale/sagsfremstilling her.

Dækning Agria Sygeforsikring
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. B.2. at forsikringen dækker undersøgelser og behandling i forbindelse med sygdom og skade der omfattes af forsikringen og som opstår i forsikringstiden. De første 20 dage efter at forsikringen er trådt i kraft er karenstid, og der er derfor ikke dækning til sygdomme, der påbegyndt indenfor denne periode. Her er forsikringen karensfri d. 21-7-2019, altså efter symptomstart d. 13-7-2019.

Det fremgår af bilag 6, at [dyrlæge 1] d. 28-11-2019 trækker sin telefoniske udtalelse af d. 26-11-2018 til vores dyrlæge tilbage efter samtale med ft. Det bemærkes også, at der i samme bilag fremsendes en journal, hvor der ikke længere fremgår at analkirtlerne er blevet tømt d. 13-7-2018 som det fremgår af bilag 2. Ifølge ankenævnets praksis, lægger vi første forklaring til grund, da den ikke kan anses for værende ukorrekt eller afgivet på et ufuldstændigt grundlag. Udtalelsen er afgivet d. 26-11-2018 pr. telefon af [dyrlæge 1], den er foretaget telefonisk mellem to dyrlæger, og omhandlende den omtalte patient, og må på den baggrund anses for værende korrekt. Det skal i den forbindelse bemærkes, at alle ansatte i Agria har notatpligt, hvorfor samtalens hovedpunkter er noteret umiddelbart efter samtalen.

Ligeledes fremgår det af bilag 12, at veterinærsygeplejersken […] definerer udtalelsen 'nogensinde' i journalen fra [dyrehospital] (bilag 28, notat af d.26-09-2018) til at være perioden, hvor [hunden] har udvist symptomer. Da perioden for symptomer ikke angives i mailen, er det i praksis uden betydning.

Øvrige forhold
I forløbet bliver [hunden] CT-skannet og får foretaget en tarmundersøgelse rektoskopi/koloskopi. - For at få dækning til en CT-skanning skal den forhåndsgodkendes, se vilkår afsnit B.3 pkt. C. Med debut i karens og henblik på at CT-skanne for et rygproblem, ville den ikke blive forhåndsgodkendt. - Rektoskopi/koloskopi foregår ikke ud fra en veterinærmedicinsk vurdering, men efter ft's ønske, hvilket fremgår af journalen fra [dyrehospital], bilag 28, i notatet d. 15-10-2018. Det fremgår af sygeforsikringens pkt. B.2, at undersøgelse skal være medicinsk motiveret, hvilket ikke er tilfældet, da det er ft's ønske, der er afgørende for, at undersøgelsen bliver foretaget.

Begge forhold ville således aldrig kunne dækkes på den tegnede forsikring.

Agria Liv
Karenstiden i A.10 er gældende for hele policen, og således også for Agria Liv, vilkårenes afsnit D. Samme karenstid for rygsygdomme omtales i afsnit D.4 pkt. B.

Som svar på ft's punkter:
Det er korrekt som ft skriver, at vi dækker den første faktura fra [dyrehospital], bilag 22, der anmeldes af ft d. 20-9-2019. Ved modtagelse af skadeanmeldelsen udbeder vi os supplerende oplysninger hos ft på brev, da skaden anmeldes kort tid efter tegning af forsikringen. Dette modtager vi retur fra ft d. 4-10-2018 med en angivelse af symptomdebut til d. 19-9-2018, se bilag 35. Desværre overser vores skadebehandler i den sammenhæng, at der tidligere har været behandlet ved anden klinik [dyrlæge 1], og udbetaler skaden med en formodning om, at diagnose er et mave/tarm problem opstået efter udløb af karenstid, bilag 29.

Senere indhenter vi det fulde journalmateriale.

Det fremgår af journalen fra [dyrehospital], bilag 28, af notatet d. 20-9-2018, at: 'Ny hund - […]. Har haft problemer med afføring - hun skriger når hun defækerer. [Dyrlæge 1] har behandlet hunden med tømning af analkirtler + antibiotika - dog uden effekt. Nu vil de gerne at vi går videre og vurderer om der skal operation til. I så fald den skal videre til sedation/operation kommer hunden fastet. Har forsøgt at træffe [dyrlæge 1] for at få journalen tilsendt - dog uden held.'

Forløbet ligger altså forud for d. 20-9-2019, med både antibiotika og tømning af analkirtler, samt at der overvejes operation blot en dag efter symptomdebut jf. ft's oplysningsbrev til os. Ft's oplysning om symptomdebut dagen før (d. 19-9-2018) kan altså, alene på baggrund af dette notat, ikke være korrekt. Tillige udpeges flere forhold i journalerne gennemgået af vores dyrlæge, bilag 34, der peger på, at forholdet har haft debut i den ordinære karenstid.

Vi har igennem forløbet modtaget indsigelser fra ft:

- Bilag 5: Indsigelse fra ft d.11-2-2019 -> svar d. 27-2-2019
- Bilag 8: Indsigelse fra ft d. 28-2-2019 -> svar d. 4-3-2019
- Bilag 14: Indsigelse fra ft d. 11-3-2019 -> svar d. 13-3-2019
- Bilag 30: Indsigelse fra ft's rådgiver d. 3-4-2019 -> svar d. 3-4-2019

Konklusion
Ved den fornyede gennemgang af sagen, må vi fastholde vores afvisningsgrundlag afgivet i svar på alle ft's indsigelser.

Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Det er et trist og smertepræget sygdomsbillede for [hunden], der som minimum er startet i den ordinære karenstid på 20 dage og derefter udvikler sig. Subsidiært behandles og undersøges der for en ryglidelse gennem hele forløbet, og der stilles ingen anden sandsynlig diagnose. Det er således ikke godtgjort, at skaden er opstået efter karenstiden på de 20 dage, og ikke (også) omhandler en ryglidelse, hvor karenstiden er 1 år på både Agria Sygeforsikring og Agria Livsforsikring.

At vi fejlagtigt har udbetalt erstatning for faktura d. 20-9-2018 fra [dyrehospital], kan ikke føre til andet resultat, da denne udbetaling blev lavet ud fra ft´s oplysninger om, at det først startede den 19-9-2019, hvilket senere viste sig ikke at være korrekt."

Klageren har i brev af 3/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu læst udtalelserne fra Agria Dyreforsikring. Det er ikke korrekt som Agria Dyreforsikring udtaler sig, at [hunden] havde smerter ved defækering før den 19/9-2018. Jeg kontakter og får tid ved [dyrlæge 1] 20/9-2018 efter [hunden] fik stærke smerter ved defækering. Dyrlægen […] kan bekræfte at det er således det forholder med [hunden] og hendes defækering. Dette står også i journalen. Det er også bevist at [hundens] smerter ikke stammer fra hendes ryg. Derfor fastholder jeg også at det er en dækningsberettiget sygdom [hunden] havde, som Agria Forsikring skal erstatte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af journal fra dyrlæge 1 fremgår bl.a.:

"**Fredag d. 13. juli 2018**
Medicin
Bravecto tyggetabletter 500 mg 1 stk. (blister) (udl.) 1 tabl hver 12 uger mod lopper og flåter
Nobivac BbPi lyofil.+sol.nas.susp 5 doser (I+II) (anv. 1,000 doser). Nobivac DHPPiL Vet. pulv.og sol.t.inj.su 5 doser (anv. 1,000 doser) . Bravecto tyggetabletter 500 mg 1 stk. (blister) (udl. 1,000 stk.) 1 tabl hver 12 uger mod lopper og flåter *Lincocin Vet. inj.væske, opløsning 100 mg/ml 100

ml (anv. 2,500 ml). Antirobe Vet. kapsler, hårde 75 mg 16 stk. (blister) (udl. 16,000 stk.) 1 kapsel 2 x dgl i 8 dage. Mundhuleinfektion

Behandling
Tandrensning I Narcose E.O.3,5K-4,5H
+ Behandl.Vacc.Inj.Hon./2
…
Onsdag d. 19. september 2018
Medicin
Norodyl Vet. inj.væske, opløsning 50 mg/ml 20 ml (anv. 1,000 ml). Noromox Prolongatum Vet. inj.væske,suspension 150 mg/ml 100 ml (anv. 1,100 ml). Xeden tabletter 50 mg 10 stk. (blister) (udl. 10,000 stk.) 1 tabl 1 x dgl i 10 dage Infektion. Rimadyl Vet. tyggetabletter 50 mg 20 stk. (udl. 10,000 stk.) 1 tabl. 1 x dgl i 10 dage Smertestillende middel til hund

Behandling
Konsultation
…
Journal tekst -
Kv. ejer meget sur over, at hunden har analkirtelbetændelse !! Gik uden at få medicinen med. Vil tage til […] og få analkirtlerne fjernet."

Af journal fra dyrehospital fremgår bl.a.:

"**201118**
Kommentar hertil fra [dyrlæge]:
Vores første arbejdsdiagnose var problemer med ryggen. Efterfølgende har ingen undersøgelse påvist at det er ryggen der er problemet. Jeg har sendt en forespørgsel til Veterinary Information Network (VIN.com) vedr. tilfældet. VIN er en amerikansk sammenslutning af dyrlæger fra hele verden, der kan indsende faglige spørgsmål til behandling blandt en masse veterinære diplomater og specialister indenfor de fleste fagområder. Spørgsmålet vedr [hunden] er rettet til det neurologiske board, som formodedes at have den største viden om rygproblemer. Boardets svar er refereret ovenfor og giver i første omgang ikke anledning til at tro, at der er tale om et rygproblem. Vi fortsætter derfor med at lede efter årsagen.
…
121118 Sendt forespørgsel til VIN
Svar VIN:
Spinal reflexes are normal in all 4 limbs. No pain on palpation/pressure on dorsal spinous processes. The radiologists report says no compression The above additional information make a neurological problem less likely, even if we should not forget that MRI is the gold standard to visualize spinal cord and nerve roots not CT-myelo.
…
021118
Indlagt til blokade. Ingen ømhed ved løft af hale, ingen reaktion ved vipning af bækken, tonus i anus normal.
...
Kommer af med fæces under sedation + tømmer analkirtler. Klør studset. Har været bedre på medrol, men indimellem lidt reaktion. Bedøvet, ilagt 1 ml diprospan epiduralt igennem ls åbningen Afventer effekten af dette.

…
200918
Ny hund - […]. Har haft problemer med afføring - hun skriger når hun dæfækerer. [Dyrlæge 1] har behandlet hunden med tømning af analkirtler + antibiotika - dog uden effekt. Nu vil de gerne at vi går videre og vurderer om der skal operation til. I så fald den skal videre til sedation/operation kommer hunden fastet. Har forsøgt at træffe [dyrlæge 1] for at få journalen tilsendt - dog uden hels/[…].

a. (anamnese ved ejers [ægtefælle])
Han fortæller at de har haft hunden i 2 måneder, og at den giver smerteudbrud når den skal defækere. Den har haft 3 kuld. Ellers fortæller de at den er sød og rar, spiser og drikker, men er MEGET nervøs anlagt ved pludselige bevægelser. Den har afføring 2 gange om dagen, og ligesom klatter rundt flere steder når den skal af med noget, som om det gør ondt. Samtidig skriger den. Er behandlet fra [dyrlæge 1] med antibiotika og smertestillende, men uden effekt. Var i går i [dyrlæge 1], hvor de sagde den igen havde fyldte og betændte analkirtler. Kommer her for evt op. hvis det skønnes.

Ved rectal expl. virker den npget irriteret, men ingen abnorme fund på analkirtler eller øvrige rectale strukturere. Ingen perianahern. Er i løb. Ved palp af columna, virker den tilbagevendende øm over caudale lænd/korsben. Det aftales at indlægge til yderligere uns. med rtg + grundigere uns. af rectum + vagina Sed: Cepedex + turbo.

RTG.
Ingen umiddelbare anmærkning på hofte og lænd, men i intervert rum på hale ses flere calcificeringer. På abdomenbillede ses store mængder fæces i colon.

Ved skopi af vagina ses alt ok, ej heller abnorme fund i rectum eller øvrige strukturere. Men ved tryk op mod rygsøjlens muskulatur, reagerer den voldsomt, som om det er meget smertefuldt. Ingen mistanke om analkirtel problemer eller andre misdannelse. Mistanke om rygsmerter."

Af journal fra dyrlæge 2 fremgår bl.a.:

"**19-12-18 aflivning**
Hunden er i voldsomme smerter og går restløs rundt om natten, video set. Ved palpation af ventrale abdomen tydelig smerte, rest bughule uden fund. Bevægeapperat og ryg uden fund. Tænker en eller anden form for fantomsmerte, men knyttet til abdomen, udlæsende årsag ikke fundet. Tumor der ikke er fundet på ct kunne være en mulighed, ville kræve MRI for bedre opløsning end ct, men hunden er så øm at vi vælger euthenasia.
…
30-11-18 Kontrol af smerter
Hunden er uændret måske forværret. Stadig ømhed samme sted. Anb explorativ lab, men det har ejer ikke råd til. Givet kontrol rtg for at udelukke diskospondylitis. Ingen fund på røntgen.
…
16-11-18 Smerter
I større udredning […] med ct og mange us, obs for ryg, men hunden er hyper mobil, ved rektal eksploration smerte tydeligt lokaliseret mellem tarm og korsled, dog ikke følelig tumor/eller infektion, vi starter stærk smertestil, parafin olie og clinacin for at udelukke simplere infektion. Hunden springer ubesværet op og ned af stol og bord. Ejer ønsker sekund opinion pga større udredning på

> [dyrehospital] uden egentlig grund. CT og røntgen ikke fund. For mig er smerten meget tydelig lokaliseret under columna. Tænker mulighed for retroperitoneal infektion, men anden neurogen smerte også en mulighed. "

Af selskabets interne telefonnotat udfærdiget af selskabets dyrlægekonsulent af 28/11 2018 fremgår bl.a.:

> "[Dyrlæge 1] er […]. Her har jeg talt med dyrlæge [1] (telefonsamtale den 26.11), der oplyser, at hun så [hunden] første gang den 13.7.2018 hvor ejer oplyste, at [hunden] skreg og havde smerter, når hun defækerede. Anamnesen. Hun tømte analkirtlerne hvor hunden også var i narkose (tandrensning med stomatitis) de var meget overfyldte. Hun ordinerer AB og siger ejer skal holde øje. De ser [hunden] igen den 19.9. ejer siger at [hunden] stadig har betydelige smerter når hun skal af med fæces. Analkirtlerne er meget store og fyldt med purulent indhold. Kun flydende grønt pus. Injektion af AB og Norodyl (nb det er stærkt smertestillende) samt rp som ejer ikke indlæser, ejer tror ikke på det med analkirtlerne og vil henvises til [dyrehospital]. Ejer var vred. NB. Min kommentar (som [dyrlæge] også gjorde opmærksom p.li). Dagen efter vil man ikke kunne finde noget ift analkirtler og heller ikke kunne lave en ordentlig smerteundersøgelse i det hele taget, fordi hund har fået Norodyl)."

Af mail af 11/2 2019 fra [dyrlæge 1] til klageren fremgår bl.a.:

> "Journal vedr. [hunden]
> **Onsdag d. 19. september 2018**
> BEHANDLING: Konsultation
> MEDICIN: Norodyl Vet. inj.væske, opløsning 50 mg/ml 20 ml (anv. 1,000 ml) .
> MEDICIN: Noromox Prolongatum Vet. inj.væske,suspension 150 mg/ml 100 ml (anv. 1,100 ml).
> MEDICIN: Xeden tabletter 50 mg 10 stk. (blister) (udl. 10,000 stk.) 1 tabl 1 x dgl i 10 dage Infektion
> MEDICIN: Rimadyl Vet. tyggetabletter 50 mg 20 stk. (udl. 10,000 stk.) 1 tabl. 1 x dgl i 10 dage Smertestillende middel til hund
> …
> TAKSERING: Analkirtelbetændelse med tyndt, grønligt indhold i begge sider, 1,000, kr.0,00 (Faktureret)
> TAKSERING: Konsultation, 1,000, kr.528,00 (Faktureret)
> TAKSERING: Analkirtler Udtømt Incl., 1,000, kr.0,00 (Faktureret)
> TAKSERING: Engangsmaterialer: Kons, 1,000, kr.18,24 (Faktureret)
> TAKSERING: Trixie Vegetar ris snack lille, 1,000, kr.3,20 (Faktureret)
> TAKSERING: Norodyl Vet. inj.væske, opløsning 50 mg/ml 20 ml (anv. 1,000 ml), 1,000, kr.9,26 (Faktureret)
> TAKSERING: Noromox Prolongatum Vet. inj.væske,suspension 150 mg/ml 100 ml (anv. 1,100 ml), 1,100, kr.1,33 (Faktureret)
> TAKSERING: Hvis dette ikke ændrer noget bør overvejes analkirlerne opr. væk + scopi af endetarm på [dyrehospital], 2,000, kr.0,00 (Faktureret)
> …
> **Fredag d. 13. juli 2018**
> BEHANDLING: Tandrensning I Narcose E.O.3,5K-4,5H
> BEHANDLING: + Behandl.Vacc.Inj.Hon./2

8. 93949

MEDICIN: Bravecto tyggetabletter 500 mg 1 stk. (blister) (udl.) 1 tabl hver 12 uger mod lopper og flåter
MEDICIN: Nobivac BbPi lyofil.+sol.nas.susp 5 doser (I+II) (anv. 1,000 doser)
MEDICIN: Nobivac DHPPiL Vet. pulv.og sol.t.inj.su 5 doser (anv. 1,000 doser)
MEDICIN: Bravecto tyggetabletter 500 mg 1 stk. (blister) (udl. 1,000 stk.) 1 tabl hver 12 uger mod lopper og flåter
MEDICIN: *Lincocin Vet. inj.væske, opløsning 100 mg/ml 100 ml (anv. 2,500 ml).
MEDICIN: Antirobe Vet. kapsler, hårde 75 mg 16 stk. (blister) (udl. 16,000 stk.) 1 kapsel 2 x dgl i 8 dage Mundhuleinfektion
…
TAKSERING: Analkirtler Udtømt Incl., 1,000, kr.0,00 (Faktureret)
TAKSERING: Behandl.Vacc.Inj.Hon./2, 1,000, kr.285,60 (Faktureret)
TAKSERING: Tandrensning I Narcose E.O.3,5K-4,5H, 1,000, kr.1.379,00 (Faktureret)
TAKSERING: Klipn. Kløer Incl., 1,000, kr.0,00 (Faktureret)
TAKSERING: Nobivac BbPi lyofil.+sol.nas.susp 5 doser (I+II) (anv. 1,000 doser), 1,000, kr.79,22 (Faktureret)
TAKSERING: Lincocin Vet. inj.væske, opløsning 100 mg/ml 100 ml (anv. 2,500 ml), 2,500, kr.1,02 (Faktureret)
TAKSERING: Nobivac DHPPiL Vet. pulv.og sol.t.inj.su 5 doser (anv. 1,000 doser), 1,000, kr.70,05 (Faktureret)
TAKSERING: Antirobe Vet. kapsler, hårde 75 mg 16 stk. (blister) (udl. 16,000 stk.), 16,000, kr.6,59 (Faktureret)
TAKSERING: Bravecto tyggetabletter 500 mg 1 stk. (blister) (udl. 1,000 stk.), 1,000, kr.155,04 (Faktureret)"

Af klagerens mail af 28/2 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Hermed journalen, som aftalt.

Jeg har også talt med [dyrlæge 1], som var uforstående overfor det jeg citerede hende for at skulle have sagt, da det på ingen måde er korrekt (se vedhæftede).

Du er meget velkommen til at kontakte både hende og jeg."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**A Velkommen til Agria Dyreforsikring**
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. For mere information se de generelle bestemmelser punkt 2.3 og 2.4. For kejsersnit, korsbånds- og meniskskader samt rygsygdomme og cherry eye er der udvidet karenstid.
…
B Agria Sygeforsikring
B.1 Forsikringssum

Forsikringssummen, der er 22.815 eller 39.926 kroner, angives i policen og er det maksimale erstatningsbeløb du kan få fra forsikringen pr. forsikringsår.

B.2 Dyrlægebehandling og medicin

Du kan få erstatning op til forsikringssummen for dine udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller plejer den forsikrede hund, hvis den har kliniske symptomer på grund af ulykke eller sygdom, som indtræffer i forsikringsperioden og som omfattes af forsikringen. Du kan også få refunderet dine udgifter til receptpligtig medicin. Du skal indsende detaljeret kvittering fra behandlende dyrlæge eller kopi af recept og kvittering fra apoteket. Undersøgelser og behandling skal jævnfør dansk veterinærmedicinsk ekspertise være medicinsk motiveret, og følge retningslinjer og normer fra Den Danske Dyrlægeforening.

B.3 Særlige vilkår

C MR-, CT-undersøgelser (magnetresonans og computertomografi) og scintigrafi

Erstattes kun efter forhåndsgodkendelse fra Agria.

…

E Korsbånds- og meniskskade og rygsygdomme

Du kan få erstatning for udgifter til undersøgelse, operation og behandling af korsbånd og meniskskader samt rygsygdomme, hvis hunden er sygeforsikret, før den fylder 4 måneder eller sygeforsikret og er symptomfri i mindst et år hos Agria (eller haft tilsvarende dækning i andet selskab).

…

J Aflivning og kremering

Du kan få refunderet dine udgifter til aflivning og kremering af din hund med op til 1.000 kroner, hvis den i henhold til veterinærmedicinsk vurdering skal aflives og en yderligere behandling ville være dækket af sygeforsikringen. Beløbet indeksreguleres ikke.

…

D Agria Liv

D.1 Forsikringssum

Forsikringssummen fremgår af forsikringspolicen og er den højeste erstatning, du kan modtage fra forsikringen.

D.2 Forsikringen omfatter

Du kan få erstatning op til forsikringssummen, hvis din hund på grund af sygdom eller ulykke bliver skadet så svært, at den dør eller ifølge vurdering fra dyrlæge ikke kan overleve og skal aflives. Hvis hunden har både livs- og sygeforsikring, kan vi udbetale livserstatning ved aflivning, hvis det er klart, at en erstatning fra sygeforsikringen skulle overstige forsikringssummen for livsforsikringen. Du skal kontakte os for en vurdering af, om livsforsikringen kan komme til udbetaling.

…

D.4 Særlige vilkår

B Korsbånds- og meniskskade og rygsygdomme

Du kan få erstatning, hvis hunden dør eller aflives som følge af korsbånd- og meniskskader samt rygsygdomme, hvis hunden er livsforsikret, før den fylder 4 måneder eller livsforsikret og er symptomfri i mindst et år hos Agria (eller haft tilsvarende dækning i andet selskab).

…

Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2018

2. Hvor og hvornår gælder forsikringen

2.3 Karenstid

10. 93949

> Karenstid betyder, at forsikringen ikke dækker sygdom, skader eller andre skadelige hændelser samt følger af disse, der har fundet sted eller er påbegyndt en vis periode efter, at forsikringen trådte i kraft eller efter udvidelse af forsikringsdækning. Ved udvidelse af forsikringsdækningen, vedrører dette dog kun udvidelsen. Hvor lang karenstiden er, fremgår af vilkårene, for de enkelte forsikringer. Hvis du betaler for sent, regnes karenstiden fra og med betalingsdatoen."

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet syge -og livsforsikring for sin hund. Forsikringen trådte i kraft den 1/7 2018. Klageren har anmeldt, at hunden den 19/9 2018 fik smerter ved defækering. Hunden blev efterfølgende aflivet den 19/12 2018 på grund af smerter.

Klageren ønsker at få dækket udgifter til udredning, behandling og aflivning ved dyrlæge samt at få udbetalt livsforsikringssummen. Klageren har anført, at hunden den 19/9 2018 fik pludselige smerter ved defækering, og at dyrlægebesøget den 13/7 2018 var et almindeligt dyrlægetjek, hvor hunden blandt andet fik tømt sine analkirtler, idet de var fyldte og ikke på grund af smerter. Klageren har også anført, at selskabet har dækket de første dyrlægeregninger.

Selskabet har afvist at yde dækning, idet klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Selskabet har i første række anført, at forsikringen har en karenstid på 20 dage, at forsikringen blev karensfri den 21/7 2018, og at hundens symptomer startede den 13/7 2018 i karenstiden. Selskabet har i anden række anført, at der i journalmaterialet er angivet et rygproblem, og at forsikringen ikke dækker undersøgelse og behandling af rygsygdomme i et år efter forsikringens tegning. Selskabet har anført, at det forhold, at det ved en fejl betalte dyrlægens faktura af 20/9 2018, ikke kan føre til andet resultat, idet udbetalingen skete på baggrund af de oplysninger, som selskabet på daværende tidspunkt havde modtaget fra klageren.

Det fremgår af punkt A.10 i forsikringsbetingelserne, at "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".

Nævnet finder på baggrund af det fremlagte journalmateriale om hunden ikke grundlag for at antage, at hundens sygdom var en ryglidelse som anført i forsikringsbetingelsernes punkt B.3.E og D.4.B.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at hundens sygdom, der medførte smerter ved defækering, var til stede eller opstod i forsikringens karensperiode på 20 dage, der løb fra forsikringen trådte i kraft den 1/7 2018. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til behandling og aflivning efter sygeforsikringen, og at selskabet har afvist at udbetale livsforsikringssummen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at hunden fik tømt sine analkirtler ved dyrlægekonsultationen den 13/7 2018 hos [dyrlæge 1], at hunden igen fik tømt sine analkirtler den 19/9 2018 hos [dyrlæge 1], og at det af journalnotatet af 19/9 2018 fremgår, at "Analkirtelbetændelse med tyndt grønligt indhold i begge sider… Analkirtler udtømt... Hvis dette ikke ændrer på noget bør overvejes analkirtlerne opr. Væk + scopi af endetarm". Nævnet har også lagt vægt på, at det af journalnotat af 20/9 2018 fra dyrehospitalet fremgår, at "Har haft problemer med afføring - hun skriger når hun defækerer. [Dyrlæge 1] har behandlet hunden med tømning af analkirtler + antibiotika - dog uden effekt… Var i går [hos dyrlæge 1], hvor de sagde den igen havde fyldte og betændte analkirtler".

Endvidere har nævnet lagt vægt på selskabets dyrlægekonsulents notat om telefonsamtalen den 26/11 2018 med [dyrlæge 1], hvoraf blandt andet fremgår, "Her har jeg talt med dyrlæge [1] (telefonsamtale den 26.11), der oplyser, at hun så [hunden] første gang den 13.7.2018 hvor ejer oplyste, at [hunden] skreg og havde smerter, når hun defækerede. Anamnesen. Hun tømte analkirtlerne hvor hunden også var i narkose (tandrensning med stomatitis) de var meget overfyldte. Hun ordinerer AB og siger ejer skal holde øje."

12. 93949

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt oplysninger fra [dyrlæge 1], som dokumenterer, at det af selskabet fremlagte notat om telefonsamtalen den 26/11 2018 er forkert.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels