

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 94948:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 hundeforsikring. I klageskema af 1/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Goddag, hermed ønsker vi at klage over en afgørelse fra vores forsikringsselskab Agria. Vi har fået sagen behandlet to gange og fået afslag begge gange. Vi er aldeles uforstående overfor Agrias afgørelse om ikke at overtage udgifterne for vores hunds operation i september 2019. Operationen var uforudset og nødvendig og burde dækkes af den forsikring, som vi har tegnet hos Agria. Agria anklager os for at have været vidende om den pågældende skade (bumser/knuder), da vi tegnede forsikringen. Det var vi bestemt ikke. Vi var hverken opmærksomme på skaden (bumser/knuder) eller på, at disse på et tidspunkt ville skulle fjernes. Sagens forløb er som følger: Den 13.08.19 tog vi hunden til Dyr lægen pga. bumser/knuder på kroppen. Vi havde ikke bemærket disse tidligere, ellers ville vi have taget hunden til Dyr lægen. At der overhovedet ikke findes nogen nævnelse af bumserne/knuderne i dyrlægens journal inden den 13. august bekræfter for det første, at Dyr lægen heller ikke tidligere har konstateret nogle bumser/knuder (i februar blev hunden fx grundig undersøgt inden den skulle i narkose i forbindelse med en tandrensning), for det andet at vi ikke tidligere og ikke før 13. august har bragt hunden til undersøgelse for bumser/knuder. Der er altså ikke nogen som helst implikationer af, at knuderne har eksisteret før august eller at vi har været vidende om dette. Som forsikringstager mener vi, at vi er udsat for både mistænkeliggørelse og chikane. På trods af at vi har fremlagt alle informationer, har gjort alt for at samarbejde og sågar har haft den pågældende Dyr læge til at gennemgå hele hundens journal og har stillet korrespondancen med Dyr lægen i denne forbindelse til rådighed for Agria, er Agria fortsat med at henvende sig til os for at gennemtvinge en udtalelse om en opståelsesdato for sygdommen. Denne kendes ikke, hvilket vi allerede gentagne gange har meddelt, først pr. brev/udfyldelse af skema, siden i flere mails. Til sidst skrev vi noget vilkårligt da Agria ikke ville behandle sagen før vi sagde et eller

andet. Det er meget urimeligt og ikke korrekt, det kan ikke forventes, at vi selv agerer dyrlæge og kan vurdere disse ting. Afgørelsen af sagen har ikke alene den konsekvens, at vi selv har måtte dække alle omkostninger i forbindelse med sagen. Ydermere har Agria nu indskrevet et forbehold i vores forsikringsaftale om, at ingen fremtidige skader, som omhandler samme skade (knuder/bumser), dækkes af forsikringen. Hele korrespondancen med Agria er vedhæftet sammen med dyrlægens udtalelse. Vi ser frem til at få behandlet denne sag, mange tak.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Overtagelse af udgifterne i forbindelse med operationen."

Selskabet har i brev af 18/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Gældende vilkår og dækning

[Hunden] er født d. 9.8.2014 og forsikret d. 4.6.2019 på en Agria Hundeforsikring, hvor der er købt dækning på Agria Sygeforsikring i afsnit B. Vilkår vedlagt i vores bilag 1.

Af afsnit B fremgår det, at forsikringen dækker skader og sygdom opstået i forsikringstiden. Endvidere fremgår det af de generelle bestemmelsers pkt. 2.2. Forsikringen træder i kraft d. 5.6.2019. Forsikringen har karenstid i 20 dage. Karenstid er beskrevet i vilkårenes pkt. A.10:

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.

Krav om udbetaling i henhold til Agria Hundeforsikring:

Dyrlægeudgift:

Forsikringen træder i kraft d. 5.6.2019. Karenstiden løber til og med d. 24.6.2019. Det vil sige, at den første karensfri dag er d. 25.6.2019.

[Hunden] bliver undersøgt hos dyrlægen d. 13.8.2019 på baggrund af nogle knuder, der af dyrlægen vurderes til at bør fjernes, hvilket de bliver d. 12.9.2019.

Da tidslinjen fra undersøgelse til knuderne bliver fjernet, er relativt lang, indikerer det veterinærmedicinsk at det ikke er en akut sygdom eller skade. Vi har forretningsgang for, at ikke akutte skader der opstår relativt tæt på indtegningsstidspunktet, forespørger vi vores kunder hvornår skaden er opstået for at få klarhed over, om sygdommen eller skaden er opstået i forsikringstiden.

Vi sender derfor ft et anamnesebrev, hvor vi beder kunden besvare spørgsmål omkring sygdommens opståen. Det modtager vi d. 14.10.2019. Brev vedlagt som vores bilag 2.

På spørgsmålet 'Hvilken dato opdagede du første gang knuderne?' svarer ft: 'Vides ikke. De er vokset gradvist.'

Den resterende korrespondance fremgår af ft's bilag, så det følgende tidsforløb er en opsummering.

Vi spørger d. 16.10.2019 om ft kan oplyse mere specifikt hvornår ft første gang opdagede at [hunden] havde knuder. Ft svarer samme dag at hun vil kontakte dyrlægen, hvorefter hun vender tilbage d. 23.10.2019 med udskrift fra dyrlægen om, at dyrlægen første gang drøfter knuderne d. 13.8.2019.

Lige så vel som skadestidspunktet for en stormskade ikke vurderes efter hvilken dag håndværkeren besigtiger skaden, vurderes en skade på en sygeforsikring heller ikke ud fra hvornår den første gang drøftes med dyrlægen. Vi forespørger derfor ft på mail d. 23.10.2019, hvor vi gør opmærksom på, at vi kun er interesseret i hvilken dato ft opdager skaderne forinden hun kontakter dyrlægen. Hertil svarer ft på mail samme dag:

’det var muligvis et halvt år før. Men først i august i vores sommerferie så vi, at de pludselig var vokset meget.’

Herefter afviser vi erstatningen for skaden, da et halvt år forinden ft opsøger dyrlægen d.13.8.2019 er d. 13.2.2019. Uagtet at det kan være svært for kunden at angive en præcis dato og at det naturligvis må være behæftet med en vis form for usikkerhed, kan vi konstatere, at ft oplyser at de oplever de vokser i august, og at knuderne derfor må have været til stede før august.

Henset til at angivelsen er ’et halvt år’, efterlader det en periode fra d. 13.2.2019 frem til forsikringen træder i kraft d. 5.6.2019, plus karenstid frem til d. 25.6.2019 – dvs. næsten 4,5 måned hvor der ikke er dækning for knudernes opståen.

Der er således kun ca. 1,5 måned hvor knuderne både skal være opstået og konstateret vokset, for derefter først at blive fjernet yderligere en måned senere, såfremt det skal være opstået i forsikringstiden.

På vores afslag svarer ft, at det sagtens kan have været i sommeren 2019, måske endda i juli 2019 at de opdager knuderne første gang.

Ft’s første forklaringer har omhandlet, at knuderne er vokset (dvs. de har været til stede tidligere) samt at det er ca. et halvt år siden de er opdaget. Hertil skal lægges, at hastigheden knuderne er vokset med ikke er vurderet af dyrlægen til at være så akut at de har skullet fjernes med det samme (der går ca. en måned). Disse forhold underbygger ikke ft’s ændrede forklaring omkring opdagelsestidspunktet, hvorfor vi lægger første forklaring til grund.

Af betingelsernes afsnit B fremgår det at forsikring dækker skader og sygdomme opstået i forsikringstiden, og dette fremgår tillige af de generelle bestemmelsers pkt. 2.2.

Vi må tilføje, at det at [hunden] bliver lagt i narkose til tandrensning i februar 2019 ingen sammenhæng har med, om der er opstået knuder andre steder på hunden. I samme forbindelse vil vi beklage at ft føler hun skal agere dyrlæge, hvilket naturligvis ikke er hensigten, vi vil blot gerne have en oplysning om hvornår hun som ganske almindelig hundeejer første gang opdager knuderne.

Forbehold

Ft har ikke tidligere fremsendt klage om indsættelse af forbehold på policen, hvorfor vi beder ankenævnet afvise denne del af klagen.

Ved en fornyet gennemgang af sagen, må vi medgive, at vi med rette burde have varslet forbeholdet i medfør af vilkårenes pkt. 3.2 i generelle vilkår, med varsel på 14 dage. Fristen regnes fra afsendelse af skriftligt afslag med samtidig indsættelse af forbehold, afsendt fra os d. 30.10.2019. Brev vedhæftet som bilag 3.

Vi annullerer derfor det indsatte forbehold og varsler det til genindsættelse med virkning fra d. 15.11.2019.

Uagtet at der ikke er forbehold på forsikringen, vil forsikringen frem til forbeholdet er gældende, fortsat ikke dække udgifter relateret til preeksisterende sygdom som omtalt i vilkårenes pkt. 2.2.

Endelig opsummering

Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre at der foreligger en dækningsberettiget skadebegivenhed. Herunder at skaden er opstået i forsikringstiden.

Vi finder det ikke sandsynliggjort af ft, at knuderne er opstået i forsikringstiden på baggrund af:

- Ft's første angivelse af, at knuderne er vokset gradvist
- Ft's angivelse af at det er et halvt år siden de er opdaget. En tidsangivelse der går helt tilbage til midten af februar – forsikring trådt i kraft d. 5.6.2019 og karensfri d. 25.6.2019
- At knuderne opdages i sommerferien at være vokset

På den baggrund må vi afvise dækning på den tegnede sygeforsikring da betingelsen for dækning er, at skaden er opstået i forsikringstiden."

Klageren har i brev af 23/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har nu kontaktet vores dyrlæge for at få en 'veterinærmedicinsk vurdering', idet Agria i sin stillingtagen alene fremsætter formodninger og gætterier.

Agria har aldrig selv bedt om tilladelse til at kontakte vores dyrlæge, som nu i det vedhæftede dokument 'Svar fra Dyrlæge 23.3.2020' tager stilling.

Dyrlægens vurdering er entydigt, at de knuder, som sagen drejer sig om, kan være vokset meget hurtigt og således være opstået pludseligt og efter den 25.6.2019, præcis som vi har meddelt Agria.

Vores angivelse af, at knuderne er opstået 'gradvist' er dermed i overensstemmelse med vores udsagn og kan sagtens dække perioden mellem den 25.6.2019 og 13.8.2019.

Hermed er det sandsynliggjort, at skaden er opstået i forsikringstiden.

Vi har i øvrigt ikke oplyst februar 2019 som opståelsestidspunktet for knuderne, blot oplyst om, at det var den sidste gang, hunden var hos dyrlægen inden den 13.8.2019 og at der ikke blev konstateret knuder i februar 2019.

Agria fremsætter ydermere at 'Da tidslinjen fra undersøgelse til knuderne bliver fjernet, er relativt lang, indikerer det veterinærmedicinsk at det ikke er en akut sygdom eller skade'. Det er/var dyrlægens vurdering, at en operation var nødvendig for at vurdere, om der var tale om en akut sygdom.

dom eller skade, dette kunne ikke konstateres uden en operation eller forud for operationen, se svar fra Dyrlægen 23.3.2020. Dermed tilbagevises også denne løse formodning.

Vi står magtesløse overfor et forsikringsselskab, som i den grad mistænkeliggør os – og det ovenikøbet på et ikke-lægeligt grundlag – og som presser til at oplyse et opståelsestidspunkt, som vi ikke kan oplyse om, da vi ikke ved det. Vi imødeser fortsat, at udgifterne til den nødvendige og ikke-forudsete operation overtages af Agria."

Selskabet har i brev af 7/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentaren og udtalelsen ændrer ikke på vores tidligere stillingtagen.

- Ft skal blot svare på, hvornår knuderne er opdaget af ft selv. Dette er ikke en veterinærmedicinsk problemstilling, og derfor har vi ikke involveret ft's dyrlæge
- Dyrlæge [...] forklarer ikke, hvorfor der går en måned inden knuderne fjernes. Dette understøtter netop, at de ikke har været hurtigt voksende. Der er intet veterinærmedicinsk bevis for, at knuderne er vokset hurtigt, og dermed opstået i den karenstidsperiode på forsikringen. Vi anfægter ikke om operationen var nødvendig, den ville være dækket på forsikringen, hvis ikke der var tale om et præeksisterende forhold
- Vi har ikke påstået, at ft har oplyst februar som opståelsestidspunkt. Men ft har selv oplyst at knuderne er opstået et halvt år før hun går til dyrlæge, og deraf har vi regnet baglæns til februar. Se ft's vedhæftede 'Mailkorrespondance med Agria'.
- Ateromer er normalt forekommende og er netop i langt de fleste tilfælde små og langsomt voksende. Se vedlagte bilag 4 med beskrivelse af ateromer, AniCura Danmark

Ft og dyrlægen formulerer sig konsekvent med 'kan' om hvordan knuderne kan være vokset, og også om at tidsperspektivet 'kan' passe. Vi vil igen gøre opmærksom på, at ft har bevisbyrden for, at der foreligger en dækningsberettiget skade. At der argumenteres for, at det er en mulighed at skaden er opstået i forsikringstiden, er ikke et løft af bevisbyrden.

Med ft's tidsangivelser og forløbet som det er opridset, sammenholdt med, at knuderne først fjernes en måned senere og oftest er langsomt voksende, mener vi fortsat ikke, at det er sandsynliggjort fra ft's side, at knuderne er opstået i den dækningsberettigede periode på forsikringen."

Klageren har i brev af 20/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Denne sag er principiel og handler om, om hvorvidt det er et krav/en forsikringsbetingelse, at forsikringstager kan oplyse, hvornår en given sygdom er opstået. Vil det sige, at kan man ikke det, så er det uvist og alene op til forsikringen, om man er berettiget til dækning? Er der krav til en veterinærmedicinsk baggrund, når man tegner en hundeforsikring hos Agria, således at forsikringstager selv er i stand til at vurdere, om en sygdom er ved at opstå? Kan man virkelig tale om at 'bevisbyrden' for, om der foreligger en dækningsberettiget skade, ligger hos forsikringstager og ikke hos fagfolk, i denne sag dyrlægen?

2) Vi har forelagt Dyrlægen Agrias skrivelse og har modtaget følgende svar:

...

3) Afslutningsvis, hvis det ønskes, at vi argumenterer på samme facon som Agria i denne sag, så er det faktum, at vi først tog vores hund, familiens allerkæreste eje, til dyrlægen i august, bevis for,

Ankenævnet for Forsikring

6.

94948

at den umuligt kan have haft knuder på kroppen så langt tilbage som juni, det ville jo være helt utænkeligt og uforsvarligt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af supplerende oplysningsbrev besvaret af klageren den 14/10 2019 fremgår bl.a.:

"Hvilken dato observerede du første gang knuderne?

Vides ikke. Knuderne er gradvist blevet større og vores dyrlæge mente, at det kunne være kræft og at vi skulle få dem fjernet.

Beskriv hvordan sygdommen startede - hvilke symptomer, ændringer i forløb osv.

Som ovenstående.

Er der besøgt andre dyreklinikker

Nej

...

Har [hunden] tidligere været behandlet for nogen sygdom eller lidelse?

Ja, ikke alvorlige ting. Fået fjernet en flækket tand, behandlet for dehydrering i forbindelse med maveonde.

Hvis ja, hvilket år, [...]

2017, 2018

Har hunden tidligere haft symptomer på sygdom eller skade?

Som sagt, ikke alvorlige sygdomme eller skader. Dette er hendes første operation (fjernelse af knuder). "

Af mails af 22/10 2019 fra klagerens dyrlæge fremgår bl.a.:

"Nu har jeg lige gennemgået journalen, og knuderne er ikke nævnt på et tidligere tidspunkt. Så første gang vi har talt om knuderne (og er noteret i journalen), er den 13.08.19. Håber det var en hjælp.

...

Her får du hermed en skrift til forsikringen som aftalt;

'Vi har den 13.08.2019 set [hunden] i klinikken til en konsultation, hvor vi undersøgte [hunden] for multiple knuder forskellige steder på kroppen. Efter klinisk undersøgelse er det vurderet her, at der er grund til at fjerne knuderne, samt sende til histopatologisk undersøgelse hvis mistanke om malignitet'."

Af korrespondancen mellem klageren og selskabet den 23/10 2019 fremgår bl.a.:

"Hej [Selskabets medarbejder]

Vedhæftet mail fra dyrlægen, som kan bekræfte, at der ikke tidligere er blevet talt om knuderne på vores hund. Det stemmer overens med vores besked om, at vi ikke har lagt mærke til knuderne (de er vokset gradvist) og at dyrlægen først i august i år nævnte knuderne og mente, at der var brug for at få dem fjernet og undersøgt for kræft.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94948

Jeg håber dette besvarer alle spørgsmål.

Mh, [Klageren]

...

Hej [Klageren]

Tak for din mail.

Det eneste jeg er interesseret i her er at du skriver hvilken dato du første gang opdagede [hundens] knuder, inden du kontaktede dyrlægen.

På forhånd tak og beklager ulejligheden.

Med venlig hilsen

[Selskabets medarbejder]

...

Hej igen,

Det var muligvis et halvt år før. Men først i august i vores sommerferie så vi, at de pludselig var vokset meget.

Mh, [Klageren]]

Af selskabets brev af 30/10 2019 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din skadesanmeldelse, og vi er kede af, at [hunden] har været syg/skadet.

[Hunden] er undersøgt/blevet behandlet på grund af knuder i huden. Vi udbetaler ikke erstatning for denne skade/sygdom. Årsagen er, at [hunden] har været syg før forsikringen blev tegnet. Jf. de oplysninger du har givet, var knuderne til stede før forsikringen blev tegnet, men startede først med at vokse over sommeren. Du oplyser at du ikke husker nøjagtig hvornår du opdagede knuderne, men måske et halvt år forinden. Der er dog meget langt fra 6 måneder til 2 måneder fra forsikringen blev tegnet. Derfor er det ikke sandsynliggjort at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Hvis vi var blevet oplyst om dette, da du tegnede forsikringen blev tegnet 4/6-2019 havde vi sat et forbehold for dette på forsikringen.

Eftersom [hunden] blev syg/skadet inden du tegnede forsikringen, har forsikringen fået et forbehold. Det betyder, at forsikringen ikke gælder for Hud- og bindevævstumorer inkl. vorter med komplikationer. Forbeholdet kan ikke revurderes.

Vi sender et nyt forsikringsbrev til dig separat.

På følgende sider kan du læse vores vilkår og hvordan du klager, hvis du ikke er tilfreds med vores beslutning. Fuldstændige vilkår finder du på vores hjemmeside: www.agria.dk."

Af mail af 23/3 2020 fra klagerens dyrlæge fremgår bl.a.:

"Jeg forstår ikke forsikringen kan sige, at det ikke er sandsynligt, at knuderne først er opstået efter den 25.6.2019. Har de en dyrlæge der har konkluderet dette? Det var ateromer vi fjernede på [hunden], hvilket kan opstå hurtigt og vokse hurtigt. Jeg undersøgte knuderne den 13.8.19, hvor jeg kunne konkludere at hun havde 3 knuder. Vi talte om det kunne være ateromer, men at man aldrig kan være sikker ud fra en palpation. For at være på den sikre side fjernede vi dermed knuderne, og kunne derefter konstatere at det var ateromer. Dette er ikke en akut sygdom eller skade, men det kunne vi ikke vide på forhånd. Jeg mener dermed godt, at knuderne kan være opstået efter den 25.6.2019 og havde udviklet sig til det jeg så den 13.8.19. Som skrevet før, så kan ateromer udvikle sig hurtigt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"A. Velkommen til Agria Dyreforsikring

A.5 Hvornår gælder forsikringen

Forsikringen dækker krav vedrørende sygdom og skade, der opstår i forsikringsperioden. Agria Sygeforsikring er livslang.

...

A.10 Karenstid

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, cherry eye og skjulte fejl er der udvidet karenstid.

...

B Agria Sygeforsikring

...

B.2 Dyrlægebehandling og medicin

Du kan få erstatning op til forsikringssummen for rimelige og nødvendige 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. Undersøgelser og behandling skal være medicinsk motiveret, og følge retningslinjer og normer fra Den Danske Dyrlægeforening.

...

Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2019

2. Hvor og hvornår gælder forsikringen

2.1 Forsikringsperioden

Under forudsætning at forsikringen bevilges gælder følgende:

Forsikringen træder i kraft dagen efter den dato (den kommende midnat), vi bevilger forsikringen, medmindre andet er aftalt, forudsat, at præmien betales. Ansvarer slutter ved udgangen af forsikringsperiodens sidste dag. Det er en forudsætning, at der er afgivet korrekte helbredsoplysninger for dyret. Forsikringsperioden er et år fra den dato vi bevilger forsikringen, medmindre andet er aftalt eller fremgår af forsikringspolisen. Hvis den lovpligtige ansvarsforsikring bliver opsagt af enten forsikringstager eller af Agria, ophører samtlige dækninger på forsikringen fra opsigelsesdatoen.

...

2.3 Karenstid

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.

...

2.5 Forbehold

Vi har ret til at afvise erstatning for sygdomme og skader, som viste symptomer før forsikringen trådte i kraft uanset om vi har kendskab til sygdommen eller skaden, når forsikringen bliver tegnet. Selvom der ikke er lavet forbehold for tidligere sygdomme og skader gælder Agrias ansvar jf. punkt 2.2 fjerde afsnit. Hvis vi udsteder forsikringen med et forbehold, gælder dette også for komplikationer til de sygdomme, skader eller andre skadeshændelser der er omfattet af forbeholdet. Hvis forbeholdet kan revurderes, fremgår det af forsikringspolisen.

...

3. Fornyelse og opsigelse

3.2 Opsigelse og ændring

Du har ret til at opsigte forsikringen med en måneds varsel ved forsikringsperiodens udløb (hovedforfald) uden gebyr ved skriftlig eller telefonisk henvendelse.

Du har også ret til at opsigte forsikringen på følgende måde:

- Med mindst en måneds varsel, til udgangen af en måned, mod betaling af et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.agria.dk. Beløbet kan også oplyses ved henvendelse til Agria.
- Med 14 dages varsel, men inden for en måned efter, at Agria har betalt erstatning eller afvist en skade.

Agria har ret til skriftligt at ophæve forsikringen inden forsikringsperioden slutter:

- Med 14 dages varsel, regnet fra den tid, Agria har sendt meddelelsen, men inden for en måned efter, at Agria har betalt erstatning eller afvist en skade.
- I stedet for at opsigte forsikringen kan Agria - også med mindst 14 dages varsel - ændre forsikringens vilkår, f.eks. ved at begrænse dækningen, forhøje prisen, forhøje en eksisterende selvrisiko eller ved at kræve foranstaltninger for at begrænse fremtidige skader.

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet sygeforsikring for sin hund. Forsikringen trådte i kraft den 5/6 2019, og karenstiden udløb den 25/6 2019. Den 13/8 2019 blev hunden undersøgt hos dyrlægen på grund af nogle knuder. Den 12/9 2019 blev knuderne ved operation fjernet. I brev af 30/10 2019 afviste selskabet dækning, og selskabet meddelte, at der fremover ville gælde et forbehold, hvorefter forsikringen ikke omfattede "hud- og bindevævstumorer inkl. vorter med komplikationer".

Ankenævnet for Forsikring

10.

94948

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække udgifterne til fjernelse af knuder, og at selskabet har indsat et forbehold mod fremtidige skader vedrørende hud- og bindevævstumorer. Hun har anført, at operationen var uforudset og nødvendig, at knuderne ikke er nævnt i journalen før den 13/8 2019, og at hun ikke var vidende om knuderne, da forsikringen blev tegnet. Hun har også anført, at selskabet flere gange har forsøgt "at gennemtvinge en udtalelse om en opståelsesdato for sygdommen. Denne kendes ikke, hvilket vi allerede gentagne gange har meddelt, først pr. brev/udfyldelse af skema, siden i flere mails. Til sidst skrev vi noget vilkårligt da Agria ikke ville behandle sagen før vi sagde et eller andet".

Selskabet har afvist dækning af udgifterne til fjernelse af knuderne, idet klageren ikke har sandsynliggjort, at knuderne er opstået i forsikringstiden. Selskabet har henvist til klagerens forklaring om, at knuderne er vokset gradvist, at det var et halvt år siden knuderne blev opdaget, og at knuderne havde vokset sig større i sommeren 2019. Selskabet har anført, at der veterinærmedicinsk ikke er tale om en akut sygdom eller skade, idet tidslinjen fra undersøgelse til operation er relativ lang. Selskabet har anført, at "[Klageren] har ikke tidligere fremsendt klage om indsættelse af forbehold på policen, hvorfor vi beder ankenævnet afvise denne del af klagen. Ved en fornyet gennemgang af sagen, må vi medgive, at vi med rette burde have varslet forbeholdet i medfør af vilkårenes pkt. 3.2 i generelle vilkår, med varsel på 14 dage. Fristen regnes fra afsendelse af skriftligt afslag med samtidig indsættelse af forbehold, afsendt fra os d. 30.10.2019. Brev vedhæftet som bilag 3. Vi annullerer derfor det indsatte forbehold og varsler det til genindsættelse med virkning fra d. 15.11.2019".

Af klagerens besvarelse af 14/10 2019 af selskabets supplerende oplysningsbrev fremgår det, at det ikke vides hvilken dato knuderne første gang blev observeret, at knuderne gradvist er blevet større, at dyrlægen mente, at det kunne være kræft, og at knuderne derfor skulle fjernes.

Klagerens dyrlæge har i mail af 22/10 2019 oplyst, at "Nu har jeg lige gennemgået journalen, og knuderne er ikke nævnt på et tidligere tidspunkt. Så første gang vi har talt om knuderne (og er noteret i journalen), er den 13.08.19. ... Vi har den 13.08.2019 set [hunden] i klinikken til en

konsultation, hvor vi undersøgte [hunden] for multiple knuder forskellige steder på kroppen. Efter klinisk undersøgelse er det vurderet her, at der er grund til at fjerne knuderne, samt sende til histopatologisk undersøgelse hvis mistanke om malignitet".

Klageren har i mail af 23/10 2019 til selskabet oplyst, at "der [er] ikke tidligere er blevet talt om knuderne på vores hund. Det stemmer overens med vores besked om, at vi ikke har lagt mærke til knuderne (de er vokset gradvist) og at dyrlægen først i august i år nævnte knuderne og mente, at der var brug for at få dem fjernet og undersøgt for kræft".

Klageren har i mail af 23/10 2019 som svar til selskabets spørgsmål om - hvilken dato hun første gang opdagede hundens knuder - oplyst, at "Det var muligvis et halvt år før. Men først i august i vores sommerferie så vi, at de pludselig var vokset meget".

Klagerens dyrlæge har i mail af 23/3 2020 oplyst, at "Jeg forstår ikke forsikringen kan sige, at det ikke er sandsynligt, at knuderne først er opstået efter den 25.6.2019. Har de en dyrlæge der har konkluderet dette? Det var ateromer vi fjernede på [hunden], hvilket kan opstå hurtigt og vokse hurtigt. Jeg undersøgte knuderne den 13.8.19, hvor jeg kunne konkludere at hun havde 3 knuder. Vi talte om det kunne være ateromer, men at man aldrig kan være sikker ud fra en palpation. For at være på den sikre side fjernede vi dermed knuderne, og kunne derefter konstatere at det var ateromer. Dette er ikke en akut sygdom eller skade, men det kunne vi ikke vide på forhånd. Jeg mener dermed godt, at knuderne kan være opstået efter den 25.6.2019 og havde udviklet sig til det jeg så den 13.8.19. Som skrevet før, så kan ateromer udvikle sig hurtigt."

Af punkt B.2 i forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Du kan få erstatning op til forsikringssummen for rimelige og nødvendige 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".

Ankenævnet for Forsikring

12.

94948

Af punkt 3.2 i forsikringsbetingelsernes generelle vilkår fremgår det, at "Agria har ret til skriftligt at ophæve forsikringen inden forsikringsperioden slutter: Med 14 dages varsel, regnet fra den tid, Agria har sendt meddelelsen, men inden for en måned efter, at Agria har betalt erstatning eller afvist en skade. I stedet for at opsige forsikringen kan Agria - også med mindst 14 dages varsel - ændre forsikringens vilkår, f.eks. ved at begrænse dækningen, forhøje prisen, forhøje en eksisterende selvrisiko eller ved at kræve foranstaltninger for at begrænse fremtidige skader".

Forbehold

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at indsatte et forbehold mod "hud- og bindevævstumorer inkl. vorter med komplikationer", idet selskabet ikke har varslet forbeholdet rettidigt i overensstemmelse med punkt 3.2 i forsikringsbetingelserne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af punkt 3.2 i forsikringsbetingelserne fremgår, at der ved skriftlig opsigelse eller forbehold skal gives 14 dages varsel, regnet fra den tid selskabet har sendt meddelelsen, men inden for en måned efter, at selskabet har betalt erstatning eller afvist skaden.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet først ses at have varslet forbeholdet med det påkrævede 14 dages varsel for ikrafttrædelse i selskabets svarskrift af 18/3 2020, og at dette er mere end en måned efter, at selskabet den 30/10 2019 meddelte afslag på dækning. Selskabet har dermed ikke opfyldt kravene for varsling som fastsat i forsikringsbetingelsernes punkt 3.2.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke kan rette sin fejl med mangelfuld 14 dages varsel ved – som det er sket i brevet af 18/3 2020 - at oplyse, at "Vi annullerer derfor det indsatte forbehold og varsler det til genindsættelse med virkning fra d. 15.11.2019".

Ankenævnet for Forsikring

13.

94948

Dyrlægeudgifter

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at knuderne må anses for at have været til stede inden forsikringsperiodens begyndelse, idet knuderne gradvist er vokset.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i sine mails af 23/10 2019 til selskabet har forklaret, at hun muligvis havde opdaget knuderne 6 måneder før, men at hun først i august 2019 havde set, at de pludselig var vokset meget, og at hun ikke havde lagt mærke til knuderne, idet de gradvist var vokset.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i sin besvarelse af selskabets supplerende oplysningsbrev af 14/10 2019 har oplyst, at det ikke vides hvilken dato knuderne første gang blev observeret, samt at knuderne gradvist var blevet større, og at klagerens dyrlæge i mail af 22/10 2019 har oplyst, at "første gang vi har talt om knuderne (og er noteret i journalen), er den 13.08.19".

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til behandling af ulykke eller sygdom indtruffet i forsikringsperioden.

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 :

Selskabet, Agria Dyreforsikring, skal anerkende, at selskabet et ikke har været berettiget til at indsætte et forbehold i klagerens forsikring, idet selskabet ikke har overholdt kravene til et sådant varsel, som fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.2.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

94948

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen

formand