

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95585:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundesygeforsikring. I klageskema af 19/7 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Hunden ... fik diagnosticeret patellaluksation (løse knæskald) ved undersøgelse d. 27. maj 2020. [Hunden] var over 2 år da lidelsen blev diagnosticeret første gang.

Ifølge faglitteratur er patellaluksation altid en medfødt sygdom/skjult lidelse og findes især hos små hunde. Det står også i faglitteraturen, at sygdommen ofte diagnosticeres først efter en fysisk skade (trauma). Dyr lægen har udtalt, at der er en mistanke om traumatisk betinget patellaluksation (Bilag 3).

Dyr lægen har også ved en telefonisk henvendelse d. 7. juli 2020 udtalt, at den konstaterede cel-lusdannelse overfor højre knæskald (mulig tegn for brud) har ingenting med [hundens] patellaluk-sation at gøre.

Ifølge afsnit 30 punkt 12 i de gældende forsikringsbetingelser er patellaluksation dækket hos hun-de over 2 år uden yderligere forbehold.

Topdanmark afviser at dække skaden med henvisning til vilkårenes afsnit 25, men samtidigt er-kender at [hunden] ingen karenstid har da forsikringen er overtaget fra andet selskab (gældende vilkår afsnit 24). I begge afsnit står der, at det også gælder skjulte lidelser.

Det at nye kunder ved en søgning finder gamle vilkår for hundeforsikring som højstrangerende (Google) på Topdanmarks hjemmeside er vildledende markedsføring.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95585

Desuden er Topdanmarks gældende vilkår for hundeforsikring vildledende, da selskabets henvisning til afsnit 24, 25 og 30 punkt 12 er modstridende og giver selskabet mulighed for at fortolke vilkårene til egen fordel.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Topdanmark skal dække [hundens] knæoperation, som skyldes patellaluksation, da sygdommen er en medfødt skjult lidelse."

Selskabet har den 24/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Klagen drejer sig om, at selskabet har afvist at dække udgifterne til en knæoperation på klagers hund i forbindelse med diagnosen patellaluksation (løs knæskal). Udgiften til operation og indlæggelse er 20.000 kr. Selskabet har afvist at dække klagers krav, da skaden er sket inden hundeforsikringen trådte i kraft. Derudover er skaden sket inden hunden fyldte 2 år, hvorfor den også på den baggrund afvises i henhold til vilkårene.

Klageren er også utilfreds med selskabets markedsføring som han mener er vildledende, samt de for hundeforsikringen gældende vilkår som han finder modstridende.

Selskabet bestrider, at der er tale om vildledende markedsføring samt at de gældende bestemmelser i vilkårene skulle være modstridende.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en hundesygeforsikring i Topdanmark Forsikring. Forsikringen er aftalt på vilkår 6570-2 (jf. klagers bilag 6) med en sygeforsikringssum på 29.353 kr. (bilag 1).

Hvad dækker forsikringen

Hundesygeforsikringen dækker skader opstået i forsikringstiden, jf. vilkårenes punkt 25, hvorefter forsikringen ikke dækker udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato. Dette gælder også skjulte lidelser.

Derudover dækker forsikringen ikke udgifter til patellaluksation hos hunde under 2 år, jf. vilkårenes punkt 30.12.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Den 28. maj 2020 anmeldte klager telefonisk til selskabet, at hans hund havde fået patellaluksation af grad 3 på højre knæ. Han oplyste samtidig, at hunden var blevet overfaldet for ca. 6 måneder siden og at den periodemæssigt haltede efter overfaldet. Klager havde dog ikke opsøgt dyrlæge i den forbindelse. Klager har nu været hos egen dyrlæge, der anbefaler en operation. Dyrlægen har stillet diagnosen patellaluksation samt at dette er udløst af det tidligere traume, da hunden ikke tidligere har fået konstateret patellaluksation ved undersøgelser på den pågældende dyreklinik, jf. klagers bilag 3.

Ud fra de af klager indsendte oplysninger afviste selskabet at yde erstatning for en knæoperation på klagers hund, da skaden var sket inden hundeforsikringen trådte i kraft, jf. klagers bilag 4. Samtidig var skaden sket inden hunden fyldte 2 år, hvorfor selskabet også af denne grund afviste at dække skaden.

Efterfølgende henvendte klager sig til selskabets kundeklageansvarlige, der gennemgik sagen på ny. På baggrund af oplysningerne fra klagers dyrlæge, fastholdt selskabet vores afgørelse i sagen, jf. klagers bilag 7.

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at sandsynliggøre/dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forhold under den tegnede hundeforsikring, da skaden efter de foreliggende oplysninger er sket, før forsikringens ikrafttræden.

Derudover er der tale om diagnosen patellaluksation, hvilket ikke er dækket hos hunde under 2 år, jf. vilkårenes punkt 30.12.

Ud fra de foreliggende oplysninger i sagen fremgår det, at den dyrlæge der har undersøgt klagers hund, har stillet diagnosen patellaluksation, og ud fra undersøgelsen har anbefalet en operation, jf. klagers bilag 4.

Det fremgår af dyrlægens udtalelse af 27. maj 2020, at klagers hund ikke tidligere har haft patellaluksation ved undersøgelser på den pågældende dyreklinik, hvorfor dyrlægen vurderer, at skaden er udløst som følge af et tidligere traume. Klager har i den forbindelse oplyst, at hunden blev overfaldet et halvt år forinden samt at hunden har haltet efter overfaldet. Klager har dog valgt ikke at tage hunden til dyrlæge i det halve år, der er gået efter overfaldet.

Efter selskabets vurdering må der lægges vægt på dyrlægens udtalelse som dokumentation for, hvornår skaden er sket. Som det fremgår af denne udtalelse, har klagers hund tidligere været undersøgt på klinikken, hvor der ikke blev stillet den pågældende diagnose. At man som forsikrings-tager venter med at anmelde en skade, gør ikke, at skadedatoen dermed tilsvarende rykkes. Ud fra de foreliggende oplysninger ligger det således fast, at skaden er udløst pga. traumet, der skete et halvt år før dyrlægens undersøgelse. At klagers hund i mellemtiden er fyldt 2 år, ændrer ikke på, at det fortsat er skadetidspunktet, der er afgørende for en eventuel dækning på den tegnede hundeforsikring.

Klagers hundeforsikring trådte i kraft den 1. april 2020 og klager anmeldte skaden til selskabet den 28. maj 2020. Det fremgår af brevet fra klagers dyrlæge, at hunden blev undersøgt den 27. maj 2020. Da skaden er opstået et halvt år forinden dvs. i november/december 2019, er den sket inden forsikringens ikrafttræden den 1. april 2020, hvorfor selskabet har afvist skaden med henvisning til vilkårenes punkt 25, hvorefter forsikringen ikke dækker skader, der er opstået før, forsikringen trådte i kraft.

Selv i det tilfælde at hundeforsikringen havde været i kraft på skadetidspunktet, ville skaden ikke være dækket af hundeforsikringen, idet klagers hund var under 2 år på skadetidspunktet. Det fremgår af policen for hundeforsikringen, at klagers hund er født den 25. januar 2018, jf. bilag 1. Klagers hund var således under 2 år på skadetidspunktet i november/december 2019, jf. vilkårenes punkt 30.12, hvor det fremgår, at forsikringen ikke dækker patellaluksation hos hunde, der er under 2 år. Det forhold at klager valgte at vente et halvt år, før han gik til dyrlægen med sin hund,

ændrer ikke på, at dyrlægen har stillet diagnosen patelluksation med baggrund i et traume sket et halvt år inden undersøgelsen. Selskabet finder, at klager må have indset, at hans hund var skadet efter overfaldet, idet hunden ifølge klagers (og dyrlægens) oplysninger har haltet siden overfaldet. På denne baggrund finder vi derfor, at klager har været vidende om en eventuel skade hos hunden.

Selskabet er ikke bekendt med, om der er stillet yderligere diagnoser ved operation af hunden, men uanset hvilken diagnose der eventuelt er stillet, så ligger det fast ud fra dyrlægens oplysning, at skaden er sket inden forsikringen trådte i kraft ved selskabet, hvorfor der ikke er dækning for skaden.

Klagers henvisning til selskabets markedsføring

Det fremgår ligeledes af klageskema til Ankenævnet, at klager finder selskabets markedsføring vildledende samt at selskabets forsikringsvilkår er modstridende.

Først og fremmest bemærkes det, at det påhviler klager selv at bevise, at selskabet har lavet vildledende markedsføring om forsikringsdækningen, herunder hvilke vilkår, der gælder for forsikringen.

Det fremgår af tilbuddet fremsendt til klager, hvilke vilkår der er gældende for tilbuddet, 6570-2. I tilbuddet er der ligeledes et link til de gældende vilkår, jf. klagers bilag 2b. Hvis klager klikker på den markerede tekst i tilbuddet, er der et link til selve vilkårene, jf. bilag 2. Via det samme link, er der ligeledes oplysning om, at der ikke er dækning for medfødte eller arvelige sygdomme og udviklingsforstyrrelse, jf. en kopi af den side som linket i tilbuddet henviser til, vedlagt som bilag 2.

Vilkårsnummeret fremgår også af den udstedte police til klager, ligesom der er en henvisning til, hvor disse kan findes, jf. bilag 1.

Klager har i sin klage til Ankenævnet oplyst, at det er vildledende markedsføring, at nye kunder finder gamle vilkår (6571-1, jf. klagers bilag 5) ved en søgning på google. Selskabet finder ikke, at selskabet kan lægges til last, at man ved en google søgning finder link til gamle vilkår på selskabets hjemmeside. Det er almindeligt kendt, at Google rangerer deres søgninger efter, hvilke søgninger der er flest af. Det har selskabet dog ingen indflydelse på og har således ikke noget med selskabets markedsføring at gøre.

Selskabet kan for god ordens skyld oplyse, at de gamle vilkår for hundeforsikringen, vilkårsnummer 6571-1, var gældende for kunder indtegnet før 2013. Da vi fortsat har kunder, der er omfattet af daværende vilkår, vil det derfor være muligt at søge disse frem.

Selskabet har således både ved fremsendelse af tilbuddet samt ved fremsendelse af police for forsikringen, henvist til de for forsikringen gældende vilkår. Derudover har klager mulighed for at logge ind via Mit Topdanmark, hvor han også har mulighed for at se, hvilke vilkår der er gældende for forsikringen.

Endelig er klager også velkommen til at kontakte selskabets kundeservice for nærmere oplysninger om forsikringen.

Selskabet finder herefter, at det fremgår klart og tydeligt af både tilbuddet samt policen hvilke vilkår, der er gældende for klagers hundeforsikring. Klager har ikke på noget tidspunkt henvendt sig til selskabet for at blive vejledt om de gældende vilkår. Vi finder således ikke, at der kan være tvivl om de gældende vilkår for policen samt at disse er en del af klagers forsikringsaftale.

Derudover har klager anført i klageskemaet, at selskabets vilkår for hundeforsikring er vildledende, da han mener, at vores henvisning til vilkårenes punkt 24, 25 og 30.12 er modstridende. For overblikkets skyld henviser vi herefter til de nævnte punkter i det følgende.

Selskabet henviser i den forbindelse til vilkårenes punkt 24 om karenstid. Som udgangspunkt gælder der en karenstid på 30 dage fra forsikringen er trådt i kraft, jf. punkt 24.A. Dette gælder dog ikke ved overgang fra andet selskab, hvis forsikringen kan indtegnes uden forbehold, jf. punkt 24.B: 'Hvis en hundesygeforsikring bliver overtaget fra et andet selskab og Topdanmark kan acceptere forsikringen med samme dækningsomfang og begrænsninger som det tidligere selskabs forsikring, falder karenstiden bort'.

Klager er indtegnet uden forbehold og ved overgang fra andet selskab og der er således ikke noget i vilkårenes punkt 24, der stiller klager ringere i nærværende sag, hvilket klager også tidligere er blevet oplyst om.

Under vilkårenes punkt 25 fremgår det, at 'Forsikringen dækker ikke udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato. Dette gælder også skjulte lidelser'.

Ved indtegnelse er klager blevet bedt om at svare på, om hunden er sund og rask og ikke har været syg eller skadet inden for de seneste 6 måneder. Hvis der kan svares nej på spørgsmålene, kan hunden indtegnes uden forbehold.

Klager oplyste ved indtegnelsen, at hunden var sund og rask. Skaden er formentlig ikke sket på tegningstidspunktet, da det ifølge udtalelsen fra dyrlægen den 27. maj 2020 er sket ca. 6 måneder forud for denne dato.

Klager har oplyst i sin redegørelse, at der korrekt, er tale om en medfødt/skjult lidelse, som ofte først viser sig efter et traume. Det er ligeledes ubestridt, at hunden har haft et traume inden den fyldte 2 år og inden forsikringen trådte i kraft. Klager har ikke taget sin hund til dyrlægen før 6 måneder efter traumet vel vidende, at hunden har haltet siden den kom til skade. Selskabet er dog ikke blevet oplyst om traumet før skaden anmeldes til os den 28. maj 2020, efter at forsikringen er trådt i kraft (1. april 2020). Da hunden blev tilset af dyrlægen den 27. maj 2020, var den fyldt 2 år.

Uagtet at hunden var sund og rask, da forsikringen blev tegnet, er skaden sket i tiden mellem tegning til ikraftdato. Det er selskabets opfattelse, at klager burde have oplyst selskabet om traumet og vi tager i samme forbindelse forbehold for en eventuel efterfølgende klausul på policen, jf. vilkårenes punkt 8.B.2, hvorefter selskabet er berettiget til at tage et forbehold på policen, når vi bliver bekendt med tidligere skader/sygdom opstået inden forsikringen er i kraft.

I har afgjort lignende sager

I kendelsen 83.994 udtalte I, at afholdte udgifter til operation for diskusprolaps hos den i sagen omhandlende hund udsprang af en lidelse, der var til stede før forsikringens ikrafttræden. I sagen kom klagerens hund til dyrlæge den 27/7-2011 pga. halthed og smerter over lænderyg og den 9/8-2011 blev der foretaget røntgen, der påviste forkalkninger. I maj 2012 konstateredes en diskusprolaps samme sted. Forsikringen dækkede skader opstået efter den 10. august 2011 og da lidelsen var til stede inden forsikringens ikrafttræden, kunne I derfor ikke kritisere, at selskabet havde afvist at dække dyrlægeudgifterne.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen, idet skaden efter de foreliggende oplysninger et opstået inden forsikringen trådte i kraft. Selskabet har i samme forbindelse henvist klager til at kontakte sit tidligere selskab for en eventuel anmeldelse af skaden.

Ligeledes fastholder vi, at uagtet om forsikringen ville have været i kraft på skadetidspunktet, ville skaden ikke være dækket, da hunden var under 2 år på skadetidspunktet.

Selskabet kan derfor ikke tilbyde at udbetale erstatning for klagers krav i forbindelse med operation af hans hund. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Samtidig er vi indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering, hvis der kommer nye oplysninger til sagen."

Klagerens repræsentant har den 29/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Fakta om forløbet

Allerede den 28. maj afviste selskabet, ved en telefonisk henvendelse, at dække skaden på [hunden] uden at kende eller interessere sig om de nærmere omstændigheder der var gældende for hele forløbet. En slags automatreaktion på henvendelsen.

Den 4. juni 2020 afviste selskabet skriftligt at dække skaden med henvisning til vilkårenes punkt 25.

Sagen drejer reelt om to ting,

1. at selskabets vilkår for hundeforsikring ikke var vedhæftet tilbuddet, ej heller sendt med posten (jfr. Forsikringsaftalelovens § 34f) samt, at [klageren] selv skulle finde vilkårene ved enten at søge på Google eller på selskabets egen hjemmeside.

2. at selskabet afviser at yde erstatning for operation af [hundens] patellaluksation med henvisning til punkt 25 i de nye/gældende vilkår.

Vedr. punkt 1. er det ikke korrekt, som selskabet nu påstår, at der i det, tilbuddet vedhæftede faktaark, er et link til de gældende vilkår. Derimod er der et link til selskabets egen hjemmeside hvor man som kunde kan søge vilkår for hundeforsikring, eller vilkår for andre forsikringer.

Den 4. juni afviste selskabet, at det skulle være muligt at finde gamle vilkår på selskabets hjemmeside. Selskabet skrev: 'Hvor på hjemmesiden du har fremskaffet de gamle vilkår vides ikke'. Senere forklarede selskabet, at de gamle vilkår var åbent tilgængelige for alle på selskabets hjem-

Ankenævnet for Forsikring

7.

95585

meside af hensyn til 6-7 år gamle kunder (selvom de gamle kunder vil kunne finde de gamle, og for dem gældende vilkår ved at logge på Mit Topdanmark).

Vedr. punkt 2., hvilket er det centrale i sagen, fremstiller selskabet sagen, som om [klageren] bevidst havde ventet med at henvende sig til dyrlægen med [hunden]. Hvornår præcist og hvor meget/lidt [hunden] begyndte at halte vides ikke, da det først blev et samtaleemne ved en årlig rutineundersøgelse/vaccination hos egen dyrlæge d. 20. maj (Faktura_20-05-2020 vedhæftet som bilag). Det var først den d. 27. maj ved en aftalt nærmere undersøgelse/røntgen af [hundens] ben, at mistanken om traumatisk betinget skade blev drøftet med dyrlægen (Faktura_27-05-2020 vedhæftet som bilag). I øvrigt blev den sidstnævnte faktura aldrig meldt til selskabet.

Ifølge faglitteratur og tidligere afgørelser i Ankenævnet (kopi vedhæftet på to afgørelser) er diagnosticering af patellaluksation ikke sort og hvidt, men det er derimod ofte vanskeligt at afgøre inden en operation. Derfor er det ikke bevist, at [hundens] patellaluksation er traumatisk betinget, men at der er tale om en mistanke baseret på en samtale med en dyrlæge og hans udtalelse. [Klagerens] egen dyrlæge stiller sig gerne til rådighed hvis selskabet ønsker at tale med ham.

På den anden side, står der (indirekte) i punkt 30.12, at patellaluksation er dækket for hunde over 2 år, uden yderligere forbehold. Det er ikke nævnt nogen steder i de gældende vilkår (6570-2), at punkt 25 danner præcedens over for vilkårenes punkt 30.12.

[Hundens] patellaluksation blev først diagnosticeret efter at [hunden] var fyldt 2 år, så derfor mener vi, at selskabet skal yde erstatning for både undersøgelsen og operationen."

Selskabet har den 10/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers rådgiver oplyser nu, at hundens halthed først blev et samtaleemne ved det normale sundhedstjek den 20. maj 2020 og den efterfølgende undersøgelse den 27. maj 2020. Dette stemmer dog ikke overens med de oplysninger selskabet har modtaget af klager ved telefonsamtale den 28. maj 2020, hvor han ved anmeldelse af skaden oplyste, at hunden var blevet overfaldet af en anden hund 6 måneder tidligere og at den havde været halt lige siden overfaldet.

For god ordens skyld vedhæfter vi en kopi af telefonnotatet:

28-05-2020-12:07	Notat - Hr ft ringer	Status Endelig
Skadebehandler	Kategori Orientering	Impliceret
Linje (kravstiller)	Hund, sygeforsikring	
Hr ft ringer.		
OBS på at forsikringen er trådt i kraft d. 01.04.2020!!!		
Han oplyser at [redacted] har fået patellaluksation af 3. grad på højre knæ.		
Han oplyser, at hunden for ca. et halvt år siden bliver overfaldet af en anden hund. I den forbindelse halter han. Dette har han gjort periodemæssigt siden. Ft har ikke i perioden været ved dyrlægen med hunden. Han har ikke oplysningerne på modparten.		
Han er nu igen taget til dyrlæge, og dyrlægen oplyser, at patellaluksationen muligvis skyldes et tidligere brud. Han anbefaler operation.		
Jeg oplyser ft, at jeg ikke kan tage stilling til dækning. Han må indsende det han har fået fra dyrlægen, og så tager vi stilling. Har sagt til ft, at er der spørgsmål så ringer vi til dyrlægen eller ft.		
Aftalt med ft, at han indsender dok og så ser [redacted] på sagen.		

Dette fremgår også af dyrlægens notat fra den 27. maj 2020 (bilag 3), hvor det er anført, at der mistænkes en traumatisk betinget patellaluksation, da hunden var blevet overfaldet 6 måneder tidligere og var begyndt at halte efter overfaldet. Ud fra de foreliggende oplysninger i sagen finder

selskabet ikke anledning til at stille tvivl ved dyrlægens udtalelse, herunder klagers første forklaring, hvilket også er i overensstemmelse med Ankenævnets praksis, hvorefter den første forklaring lægges til grund for sagens oplysninger.

Samtidig finder selskabet det påfaldende, at klager er bevidst om, at hunden er blevet overfaldet og i den forbindelse begynder at halte, men at han trods dette ikke tager den til dyrlæge før 6 måneder efter.

Klagers rådgiver skriver i klageskema til Ankenævnet: 'Ifølge faglitteratur er patellaluksation altid en medfødt sygdom/skjult lidelse og findes især hos små hunde. Det står også i faglitteraturen, at sygdommen ofte diagnosticeres først efter en fysisk skade (trauma). Dyrlægen har udtalt, at der er en mistanke om traumatisk betinget patellaluksation' (Bilag 3).

Det er korrekt, at dyrlægen har udtalt, at der mistænkes en traumatisk betinget patellaluksation. Hvis det ved en efterfølgende operation viser sig ikke at være traumatisk betinget og det eksempelvis viser sig at være en udviklingsforstyrrelse/skjult lidelse, vil forholdet stadig ikke være dækket af forsikringen, jf. punkt 30.B.1, hvor det fremgår, at udviklingsforstyrrelser ikke er dækket samt punkt 25, hvorefter skjulte lidelser ikke er dækket. Dette gælder også, uanset at en udviklingsforstyrrelse/skjult lidelse eventuelt først viser sig i forbindelse med et traume.

Det er således ikke afgørende for dækning, hvornår diagnosen stilles, men det afgørende er, hvornår skaden er sket samt om der er tale om en dækningsberettigende skadeårsag.

Selskabet har forelagt problemstillingen for vores veterinærsygeplejerske, der oplyser, at de fleste patellaluksationer på unge hunde skyldes udviklingsforstyrrelser/skjulte lidelser og viser sig oftest inden hunden er fyldt 2 år, også uanset om det er traumatisk betinget.

Klagers rådgiver henviser til 2 tidligere kendelser fra Ankenævnet sagsnr. 92.971, hvor nævnet netop lagde dyrlægens udtalelse til grund og på den baggrund stillede diagnosen traumatisk patellaluksation, hvilket også er tilfældet i nærværende sag. Herudover sagsnr. AK 88.545 hvor det blev vurderet, at en patellaluksation var en fysisk udviklingsforstyrrelse, der først viste sig på hundens ene ben i en alder af 5,5 år og et halvt år senere på det andet ben. Dette er ikke tilfældet i nærværende sag, hvor det af dyrlægen er vurderet, at der er tale om en traumeudløst patellaluksation. Da traumet er sket inden forsikringen trådte i kraft, er skaden allerede af denne grund ikke dækket af forsikringen, jf. punkt 25, ligesom traumet er sket inden hunden fyldte 2 år, jf. 30.B.12, hvorefter forsikringen ikke dækker patellaluksation hos hunde, der er under 2 år.

Med hensyn til klagers rådgivers anbringende om, at vilkårene ikke var vedhæftet tilbuddet, henviser vi til vores nærmere redegørelse i høringsvar fra den 24. august 2020.

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen, men er som oplyst i vores tidligere høringsvar indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering, hvis der kommer nye oplysninger til sagen."

Til dette har klagerens repræsentant den 20/9 2020 bl.a. anført:

"Selskabet har vedhæftet kopi af telefonnotatet d. 28. maj 2020 og skriver, at det ikke stemmer overens med de oplysninger selskabet har modtaget af klager ved telefonsamtale den 28. maj 2020, og at det ikke ses, at der er kommet nye oplysninger til sagen.

Det er ikke korrekt. Hvis man følger kronologien i sagen, så er det fakta, at klageren var hos dyrlægen til en rutinemæssig undersøgelse d. 20. maj 2020. Her oplyste [dyrlæge 1] klageren om, at der muligvis var tale om gigt i [hundens] højre bagben, medens der samtidigt blev aftalt en ny tid d. 27. maj 2020 for nærmere undersøgelse.

...

Den 27. maj 2020 blev [hundens] højre bagben undersøgt nærmere af [dyrlæge 2], hvorunder mistanken om traumatisk patellaluksation blev omtalt første gang i hjemsendelsesinstruksen. Den samme dyrlæge har tilbudt at stille sig til rådighed, hvis selskabet ønsker yderligere uddybning af sagen.

Det er også klart, at under sådan en nærmere undersøgelse (røntgen), udspørger dyrlægen hundeejeren, fx. om tidligere traumer osv. Det eneste klageren kommer i tanker om er, at der ca. 6 måneder tidligere har været en hændelse med en større hund og det bliver det centrale i samtalen med selskabet dagen efter, dvs. d. 28. maj 2020, hvor sagsbehandleren straks hæfter sig ved denne oplysning og tilføjer notatet.

I øvrigt, så har den samme [dyrlæge 2], ..., senere oplyst undertegnede (ved en telefonisk henvendelse d. 7. juli), at det omtalte callusdannelse over for højre knæskal (mulig tegn på brud) har ingenting med [hundens] patellaluksation at gøre.

[Hundens] patellaluksation blev først diagnosticeret efter at [hunden] var fyldt 2 år og i punkt 30.B.12 står der, at patellaluksation er dækket for hunde over 2 år, uden forbehold.

Der står ingen steder i de gældende vilkår (6570-2), at vilkårenes punkt 25 har højere forrang (prioritet) over for vilkårenes punkt 30.B.12.

Derfor mener vi, at selskabet skal yde erstatning for både undersøgelsen og operationen."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 9/10 2020, den 12/10 2020, den 23/10 2020, den 10/11 2020 og den 27/11 2020. Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af heraf gengives i det følgende. Af hjemsendelsesinstruks af 27/5 2020 fra dyrlægen fremgår bl.a.:

"[Hunden] har i dag været til undersøgelse og fået taget røntgenbilleder, da han har haltet på højre bagben siden et overfald af en anden hund for ca. 6 måneder siden. Vi kan ved undersøgelsen i dag konstatere at [hunden] har ondt i knæet, samt at han har en medial patellaluxation grad 3. Da [hunden] ikke tidligere har haft patellaluxation ved undersøgelser her på klinikken, så mistænker vi en traumatisk betinget patellaluxation.

Vi kan på røntgen konstatere at [hunden] har hofteledsdysplasi på begge hofter, samt at han har nogle gigtforandringer og muligvis en callusdannelse ovenfor højre knæskal (mulig tegn på brud).

Ankenævnet for Forsikring

10.

95585

Ud fra vores undersøgelser i dag, så anbefaler vi en operation af [hunden] hvor at vi forsøger at få knæskallen til at blive på sin plads. Prognosen for at [hundens] patellaluxation som pt. er en grad 3 kan reduceres til grad 1 eller 2 er ganske god, men prognosen for at blive helt fri af dette er mere begrænset.

Da vi ikke med sikkerhed kan sige hvad der har udløst problemet med den mulige callusdannelse så kan det være svært at sige sikkert før en operation hvordan [hundens] fremtidsudsigter for fuld funktion af benet er.

En samlet pris på operation samt indlæggelse 1 døgn efter operation vil være: 20.000 kr."

Af tilbuddet på hundeforsikringen dateret den 18/9 2019 fremgår bl.a.:

Forsikringen omfatter			Hundeforsikring
Produkt	Hundeforsikring	Fødselsdato	Ny
Navn		25.01.2018	
Race	Blanding, Mellem (12-15 kg)	Chipnr./IDnr. *	
Køn	Han	Sygdom	
		28.778 kr.	
		Egenbet. sygdom	10 %
Forsikringen dækker			
Ansvar	Ja	Sygeforsikring plus	Nej
Udvidet ansvar	Nej	Liv	Nej
Sygeforsikring	Ja		
Selvrisiko			
Sygeforsikring	750 kr.		
EU-faktaark			
EU-standardiserede oplysninger om forsikringen:			
[Link]			

Af faktaarket, klageren kunne tilgå via linket i tilbuddet, fremgår bl.a.:

"Hundeforsikring

Dokument med oplysninger om forsikringsproduktet

...

Dette er et produktark, hvor der ikke er plads til alle detaljer om forsikringen. Vil du vide det hele, skal du læse forsikringens vilkår 6570-2. Du finder dem på www.topdanmark.dk/vilkaar.

Vær opmærksom på, at forsikringen ikke nødvendigvis indeholder alle de dækninger, som er beskrevet i dette produktark. Når du køber forsikringen, får du en police, hvor du kan se præcis hvilke dækninger, du har tilvalgt og fravalgt."

Af policen dateret den 18/9 2019 fremgår bl.a.:

"Hundeforsikring

...

Forsikringen omfatter

Fødselsdag 25.01.2018 Køn Han

Chip.nr./ID-nr. * Klub Nej

Ankenævnet for Forsikring

11.

95585

Forsikringen dækker

Dækning	Forsikringssum	Selvrisko	Ikraftdato
Ansvar		0 kr.	01.04.2020
Sygeforsikring	28.778 kr.	750 kr.	01.04.2020

...

Vilkår

Forsikringsvilkår 6570-2
Vilkårene kan findes på www.topdanmark.dk/vilkaar.

Forsikringen er tilsluttet en Topaftale.

Læs mere om dine fordele på www.topdanmark.dk/aftalefordele.

"

Af forsikringsbetingelserne 6570-2 fremgår bl.a.:

"Generelle vilkår for Sygeforsikringen og Hundelivsforsikringen

...

25. Tidligere og eksisterende sygdom

Forsikringen dækker ikke udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato. Dette gælder også skjulte lidelser.

...

Sygeforsikringen

...

29. Hvad dækker forsikringen?

A Udgifter i forbindelse med hundens

- sygdom
- tilskadekomst*

Det er et krav, at undersøgelser og behandlinger bliver foretaget af en veterinæruddannet dyrlæge eller sygeplejerske. Behandlingen skal desuden være medicinsk begrundet og i overensstemmelse med dokumenteret videnskab og erfaringer i Danmark og følge gældende retningslinjer i henhold til dyreværnsloven.

...

30. Forsikringen dækker ikke

A Undersøgelse, behandling og efterbehandling af sygdomme og lidelser, der ikke er en direkte følge af hundens sygdom eller tilskadekomst*.

B Udgifter til

1. Medfødte sygdomme* eller arveligt betingede sygdomme* eller lidelser herunder navlebrok, kryptorchisme og udviklingsforstyrrelser herunder dysplasi.

...

12. Patellaluksation hos hunde under 2 år."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/5 2020, at hans hund havde fået konstateret patellaluksation på højre bagben, og at den skulle opereres. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for

udgiften til operationen. Han har anført, at patellaluksationen blev diagnosticeret den 27/5 2020, hvor forsikringen var trådt i kraft, og hunden var mere end 2 år gammel, hvorfor han er berettiget til erstatning. Han har også anført, at selskabet ikke har bevist, at forsikringsbetingelsernes punkt 25 har forrang i forhold til punkt 30, nr. 12. Han har videre anført, at selskabets markedsføring og forsikringsbetingelser er vildledende og modsigende, samt at det er nogle ældre forsikringsbetingelser, der dukker op ved googlesøgning. Klageren har desuden anført, at patellaluksation ifølge litteraturen altid er en medfødt sygdom/skjult lidelse.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at sygdommen er sket før forsikringen trådte i kraft, og at hunden var under 2 år gammel, da skaden skete. Selskabet har oplyst, at forsikringen trådte i kraft den 1/4 2020. Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med den telefoniske anmeldelse af skaden den 28/5 2020 forklarede, at hunden havde haltet i perioder, siden den blev overfaldet seks måneder tidligere, og at klageren også forklarede dette til dyrlægen. Selskabet har videre anført, at det på baggrund af dyrlægens udtalelse må have formodningen for sig, at patellaluksationen indtrådte i forbindelse med, at hunden blev overfaldet.

Selskabet har vedrørende markedsføring og vilkår anført, at selskabet ikke har indflydelse på, hvilke forsikringsbetingelser, der dukker op ved googlesøgning. Selskabet har også anført, at der i tilbuddet på hundeforsikring var et link til et faktaark, og at faktaarket indeholdt et link til forsikringsbetingelserne, samt at forsikringsbetingelsernes navn og et link hertil også er anført på policen.

Af hjemsendelsesinstruks fra dyrlægen dateret den 27/5 2020 fremgår det, at hunden har haltet på højre bagben siden et overfald af en anden hund for ca. 6 måneder siden. Hunden har ondt i knæet og har en medial patellaluxation grad 3. Dyrlægen har videre oplyst, at da hunden ikke tidligere har haft patellaluxation ved undersøgelser på klinikken, "så mistænker vi en traumatisk betinget patellaluxation. Vi kan på røntgen konstatere at [hunden] har hofteledsdysplasi på begge hofter, samt at han har nogle gigtforandringer og muligvis en callusdannelse ovenfor højre knæskal (mulig tegn på brud) ... Da vi ikke med sikkerhed kan sige hvad der har udløst

Ankenævnet for Forsikring

13.

95585

problemet med den mulige callusdannelse så kan det være svært at sige sikkert før en operation hvordan [hundens] fremtidsudsigter for fuld funktion af benet er".

Af policen dateret den 18/9 2019 fremgår det, at forsikringen trådte i kraft den 1/4 2020, og at der er henvist til de korrekte vilkår med et link til selskabets hjemmeside.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Forsikringen dækker ikke udgifter til skader og efterbehandling af skader, der er opstået før forsikringens ikraftdato. Dette gælder også skjulte lidelser. ... **Sygeforsikringen ... 30. Forsikringen dækker ikke ... B Udgifter til ... 12. Patellaluktion hos hunde under 2 år**".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det er overvejende sandsynligt, at patellalukationen opstod i forbindelse med, at hunden blev overfaldet af en anden hund seks måneder forud for skadeanmeldelsen den 28/5 2020. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at skaden er sket, før forsikringen trådte i kraft.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst til selskabet, at hunden periodevist havde haltet, siden den blev overfaldet, og at dyrlægen har noteret, at hunden har haltet på højre bagben siden et overfald af en anden hund for ca. 6 måneder siden.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringen trådte i kraft den 1/4 2020, og at forsikringsbetingelsernes punkt 25, undtager skader opstået før forsikringens ikrafttræden for dækning.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om forrang af specifikke punkter i forsikringsbetingelserne, om selskabets markedsføring og om, at selskabets vilkår er vildledende – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

95585

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand