Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96515:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husdyrforsikring. I klageskema af 19/2 2021 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Klage over at Agria foretager ændringer i dækningen af forsikringen vedr. sygdom (allergi), som allerede er konstateret hos min hund og som Agria tidligere har dækket. Jeg har vedhæftet redegørelse for sagen under vedhæftede bilag (betegnet som "klage over forsikring")
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At de fortsat dækker allergi på min forsikring"
>
> Og
>
> "Jeg ønsker at klage over, at Agria har ændret dækningen på forsikringen af min hund.
> *1. Redegørelse for forløbet med tegning af forsikring mv.*
> Jeg overtog forsikringen på min hund fra opdrætter, som allerede havde tegnet en forsikring hos Agria. Dvs. min hund har været forsikret hos Agria siden fødslen. Det fremgår bl.a. af dokumentation af forsikringsformidlingen på side 5 i forsikringsbrevet fra 21. august 2018. Under 'kundens ønsker og behov' fremgår det, at 'kunden' (undertegnede) ønsker at overtage forsikring fra tidligere ejer (som var opdrætteren). Min hund er forsikret med Agrias hunderaceforsikring ved navn 'Altid [Race1] sygeforsikring', som er den mest omfattende forsikring Agria har, og som kun tilbydes til hunde, som er forsikret inden de fylder 4 måneder.
>
> Af det første forsikringsbrev jeg modtog den 21. august 2018 kan man af forsikringsoversigten på side 3 se, at forsikringen tog forbehold for ikke at dække *'undersøgelse, behandling og operation*

af luftrør, blød gane, næsebor eller forsnævring i halsen.' Herudover fremgår det, at der ikke betales erstatning for skader eller sygdomme, som dyret havde, inden forsikringen blev tegnet.

Af forsikringsformidlingen på side 5 i forsikringsbrevet af 21. august 2018 fremgår følgende: *'Du har afgivet helbredsoplysninger i forbindelse med tegning af forsikring hos Agria. Hvis disse medfører begrænsninger i din forsikring, fremgår det af din forsikringspolice under 'Forbehold'. Du er blevet informeret om, at der ikke er dækning for eventuelle skader eller sygdomme, der eksisterede/var påbegyndte inden forsikringen blev tegnet. Har du tilføjelser til helbredserklæringen, bedes du kontakte vores kundecenter snarest. I forbindelse med skadesbehandling har Agria ret til at begære epikrise eller udtalelser fra behandlende eller tidligere dyrlæge.'* (Min understregning)

Videre på side 7 i forsikringsbrevet af 21. august 2018 fremgår følgende om Agria Altid Sygeforsikring: *'Vores mest omfattende sygeforsikring. Den er racetilpasset og kan tegnes til alle hunde der ikke er fyldt 4 måneder når du tegner forsikringen. Du får desuden ansvarsforsikringen med i prisen, resten af hundens liv (så længe den er sygeforsikret med Agria Altid).'* (Min understregning)

'Tillægsforsikringer til Sygeforsikringerne:
Agria Genoptræning (er inkl. I Altid) - fysioterapi, kiropraktik (udført af dyrlæge), vandløbebånd.
Agria Special (er inkl. i Altid) - specialist behandlinger, såsom mælketandsdækning, ledimplantater, kemoterapi og katarakt operation.' (Min understregning)

Videre på side 8 fremgår følgende:
'Vigtige begrænsninger i forsikringen
Alle Agrias forsikringer omfattes af visse begrænsninger. Her vil vi fremhæve nogle af de vigtigste.
Forsikringen dækker ikke:
[…]
- visse racespecifikke sygdomme eller defekter på …, …, …, …, … og [race1], … og …. Se yderligere i forsikringsvilkårene, hvilke begrænsninger der gælder for netop din forsikring.'

Agria har på intet tidspunkt sendt mig flere oplysninger om vilkårene for forsikringen end dem, som fremgår af dette brev. Jeg har derfor i hele forsikringsperioden haft indtryk af, at der var tale om en meget omfattende forsikring, som dækkede alle skader, undtagen dem der specifikt var taget forbehold for, og som fremgik af forsikringsbrevets side 3 (dvs. undersøgelse, behandling og operation af luftrør, blød gane, næsebor eller forsnævring i halsen, jf. gennemgangen ovenfor). Jeg har igennem forsikringsperioden modtaget to yderligere breve fra Agria, hhv. et forsikringsbrev af 23. juni 2019 og et forsikringsbrev af 23. juni 2020, hvor Agria informerer om justeringer i forsikringsvilkårene og oplysning om præmiestigning. Ingen af disse breve omhandler oplysning om, at Agria ikke længere dækker allergi.

2. Redegørelse for orienteringen af ændringen af forsikringen og dialogen herom med Agria
Den 18. november 2020 modtog jeg en mail fra Agria, hvor der stod, at de foretager en væsentlig ændring i min forsikring ved hovedforfald, hvorefter de ikke længere dækker hud- og øreproblemer samt allergi hos 8 forskellige racer, herunder [race1]. Jeg undrede mig over, at jeg modtog en mail om denne væsentlige ændring, og ikke har modtaget et forsikringsbrev herom (som plejer at være den kommunikationsform, som Agria bruger). Herudover undrer jeg mig over, at de pludselig kan foretage en så væsentlig ændring i min forsikring. Særligt pga. deres oplysninger om, at Altid Hundeforsikring er en livslang forsikring og er den mest omfattende forsikring de har (jf. gennemgangen ovenfor), og at der ikke var taget eksplicit forbehold for, at de kunne vælge at udvide

listen af forbehold i min forsikring. Hvis de har en sådan adgang, er det en væsentlig oplysning, som jeg mener de som minimum bør fremhæve i det forsikringsbrev, de sendte mig den 21. august 2018. Særligt når de på intet tidspunkt har sendt mig forsikringsbetingelserne i fuld længde. Jeg undrer mig altså over, at det ikke fremgik som et forbehold, da jeg tegnede forsikringen at de 'bare' kan ændre denne fra år til år. Jeg mener ikke de kan informere forbrugerne om, at deres Altid sygeforsikring dækker livslangt og er meget omfattende, hvis de så nemt kan undtage væsentlige dækninger på de enkelte forsikringer.

Min hunds forsikring i relation til allergi og hudsygdomme/øreproblemer er blevet aktiveret inden denne væsentlige ændring blev varslet, hvor Agria har dækket udgifter til dyrlægebesøg, medicin mv. Som dokumentation herfor vedlægger jeg e-mail fra [dyrlæge] af 16. september 2019 vedr. diagnosen for min hunds allergi. Jeg vedhæfter også nogle eksempler på skadesrefusionsopgørelser fra Agria, hvoraf man kan se, at Agria tidligere har foretaget dækning af udgifterne forbundet med min hunds allergi. Herudover har jeg vedhæftet nogle skærmprints af Agrias oplysninger om forsikringen (Agria Altid Hunderaceforsikring), hvor man kan se, at Agria selv kalder forsikringen for en 'livslang sygeforsikring' og skriver, at der er 'samme erstatningsbeløb hele hundens liv'. Jeg står i en meget urimelig situation, hvor Agria pludselig ikke ønsker at dække min hunds sygdom (allergi) længere, og det formentligt er umuligt for mig at gå til en anden forsikringsudbyder og få udgifterne til sygdommen dækket. Det var på ingen måde et scenarie jeg var forberedt på, da jeg tegnede den livslange og ekstra store forsikring hos Agria. Jeg tegnede netop den mest omfattende forsikring Agria med henblik på at være bedst muligt dækket ind, hvis der skulle opstå en sygdom hos min hund. Jeg var vel at mærke bevist om, at der var nogle racespecifikke forbehold, da jeg tegnede forsikringen, men jeg har på intet tidspunkt fået indtryk af eller læst nogle betingelser vedr. forsikringen, som indeholdt oplysninger om, at Agria kunne tilføje flere forbehold til forsikringen efter hvert forsikringsår. Det var heller ikke noget forsikringsformidleren hos Agria nævnte for mig, da jeg overtog forsikringen fra opdrætteren. Jeg stiller mig derfor uforstående over for, om Agria overhovedet har adgang til at foretage denne ændring i min forsikring, særligt i min situation, hvor de på intet tidspunkt har gjort mig opmærksom herpå, ikke har sendt mig nogle forsikringsvilkår, hvor dette fremgår og hvor min hund rent faktisk har fået konstateret allergi på et tidspunkt, hvor forsikringen dækkede og Agria løbende har accepteret dette som en 'skade' og udbetalt erstatning. Jeg har vedhæftet e-mailkorrespondance med Agria vedr. min klage til dem over ovenstående. Heraf fremgår det, at Agria er af den opfattelse, at de har adgang til at ændre min forsikring, da den fornys hvert år. Agria uddyber dog ikke dette nærmere, eksempelvis ved at henvise til hvor denne adgang fremgår i forsikringsbetingelserne el.lign."

Selskabet har af 5/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi finder ved fornyet gennemgang af sagen ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

Gældende vilkår og dækning.
[Hunden] er en [race1] født d. 22.6.2018. Oprindeligt forsikret hos opdrætter og efterfølgende forsikret fra d. 20.8.2018 af ft på en Agria Altid Hundeforsikring, med en dækningssum pt. på 25.973,- på sygeforsikring. Vilkår for forsikringen er vedlagt som bilag 1. Siden forsikringsstart er der dækket tolv skader til en samlet erstatningssum på 38.631,- kr. herunder dækning på flere skader omhandlende hud og allergi.

Sagsgennemgang

For overskuelighedens skyld, svarer vi separat på de opstillede punkter ft har listet op.

1. Redegørelse for forløbet med tegning af forsikring mv.
Agria Altid Hundeforsikring er en meget omfattende forsikring, hvilket det dækkede antal skader vidner om, og den er fortsat meget omfattende, til trods for at visse racer har fået racespecifikke begrænsninger. Disse begrænsninger er i øvrigt gængs i forsikringsmarkedet. Det er korrekt gengivet af ft, at vi i markedsføringen både omtaler at forsikringen er livslang, samt at det er samme dækning hele livet. Dette er korrekt, for så vidt at forsikringen ikke ophører på baggrund af alder, og at hverken dækning eller forsikringssum er betinget af hundens alder. Med andre ord vil en hvalp på 6 måneder have præcis samme dækning som den aldrende hund på 12 år og vice versa. Ft angiver at hun på intet tidspunkt er gjort bekendt med vilkårene. Det fremgår af den fremsendte police, samt af hvert fornyelsesbrev der er fremsendt med mindst en måneds varsel til hovedforfald, at vilkårene kan findes på vores hjemmeside, samt at det anbefales man som forsikringstager læser dem. Disse ligger frit tilgængelige, og der fremgår entydigt af hjemmesiden med vilkårene, at såfremt der er noget man er i tvivl om, bør man kontakte os. Police samt fornyelsesbreve er vedhæftet som bilag 2, 3 og 4 (de samme som ft selv har uploadet, blot med nummerering) Det er korrekt, at ingen af disse breve omhandler fjernelse af de omtalte dækninger, da de breve er varslingsbreve til hhv. forsikringsår 2019 og 2020. Fjernelse af hud- og øresygdomme, herunder allergi, vil således først blive varslet til forsikringsåret 2021, som vil være i juni måned 2021.

2. Redegørelse for orienteringen af ændringen af forsikringen og dialogen herom med Agria
Da Agria konstaterer at den uhensigtsmæssige udvikling af allergi i visse racer er af et stadigt stigende problem, og at en fortsat dækning vil understøtte dårligt avl, beslutter vi os for, at dækningen udgår pr. hovedforfald i 2021 for alle vores kunder på de policer hvor de pågældende racer er forsikret. For at imødekomme udfordringer og spørgsmål fra kunder, der først bliver varslet på et senere tidspunkt, har vi i samme ombæring med varsling af de første kunder med hovedforfald d. 1 januar 2021, valgt at sende udførlig markedsføring information til alle kunder der bliver berørt af ændringen. Derfor modtager vores forsikringstager informationen d. 18.11.2020. Ft har vedhæftet det som bilag 'Agria mail om væsentlige ændringer' hvor mailen kan ses nederst. Folderen der er vedhæftet mailen, har vi vedlagt som Bilag 5 '[race1] - vigtig information fra Agria'. Af både brev og folder fremgår det, at ændringen træder i kraft fra forsikringens hovedforfald. Ft kontakter os telefonisk d. 2 december 2020 for at spørge ind til vilkårsændringen, denne forklares, samt det oplyses ft hvornår hun har hovedforfald. Ft henvender sig på mail igen herom d. 2 februar 2021, og vi svarer samme dag, at dette blot er en overordnet orientering, men at hun vil modtage en egentlig varsling mindst en måned inden hendes hovedforfald d. 1. august 2021. Dette ses også af korrespondancen ft har vedhæftet som bilag 'Agria mail om væsentlige ændringer'. Ft kritiserer at vi ikke henviser til det generelle punkt, hvilket kunnet have syntes hensigtsmæssigt ved efterrationalisering, men dette er ikke en egentlig varsling men blot en oplysning til vores kunde.

Hjemmel i vilkårene
Vi er klar over at det ikke er tilfredsstillende for vores forsikringstager, at vi fremadrettet ikke vil dække sygdom relateret til hud og ører, herunder allergi, og forstår også spørgsmålet om vi overhovedet må det. Af vilkårenes generelle bestemmelser pkt. 3.2 fremgår det:
3.2 Opsigelse og ændring Forsikringsomfanget kan som udgangspunkt ændres til hovedforfald hvert år. Det er dog muligt at tilkøbe tillægsforsikringer på andre tidspunkter. Du har ret til at opsige forsikringen med en måneds varsel ved forsikringsperiodens udløb (hovedforfald) uden gebyr ved skriftlig eller telefonisk henvendelse. Ved opsigelse med mindst en måneds varsel, til udgangen af en anden måned end ved hovedforfald, betales et gebyr, der fremgår af prislisten på

www.agria.dk. Beløbet kan også oplyses ved henvendelse til Agria. Hvis den lovpligtige ansvarsforsikring bliver opsagt, ophører samtlige dækninger på forsikringen fra opsigelsesdatoen. Agria kan tillige opsige eller ændre forsikringen skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald.

Vi har således ret til at opsige forsikringen med hovedforfald med mindst en måneds varsel. Vi har tillige ret til at ændre vilkår efter en skade, hvilket fremgår af vilkårenes pkt. 3.2.A. Uagtet at [hunden] har fået konstateret allergi i forsikringstiden, har vi ret til at opsige hans forsikring pr. hovedforfald med mindst en måneds varsel eller med 14 dages varsel indenfor 14 dage efter afslutningen af en skade (pkt. 3.2.A). Samme punkter angiver, at i stedet for en opsigelse, har vi ret til at ændre dækningsomfanget.

Vi har i dette tilfælde valgt at lave en ændring på alle forsikringer til hovedforfald, og ikke varsle ophør af den enkelte forsikring, eller ændring af dækning efter skade, og dette med baggrund i, at det vil være yderst sårbart for mange af hundene med en egentlig opsigelse af forsikringen. Som vi har orienteret ft om af flere omgange, har hun således dækning til hud- og øresygdomme herunder allergi frem til hendes hovedforfald d. 1.8.2021.

Da ft først har hovedforfald 1.8 vil en varsling først blive skabt og fremsendt i juni måned, hvorfor det p.t. er hypotetisk at tage stilling til om vores varsling er korrekt, da den endnu ikke er effektueret.

Opsummering
Efter gennemgang af sagen finder vi ikke anledning til at ændre vores synspunkt, og vil fortsat ikke tilbyde dækning til hud-og øresygdomme herunder allergi til de omtalte racer efter vores kunders fornyelse ved hovedforfald i 2021. Forsikringen er i øvrigt stadig vores mest omfattende og livslang. Vi har således på nuværende tidspunkt valgt intensivt – men overordnet - at orientere vores forsikringstagere om en ændring der vil blive varslet på deres forsikring i forbindelse med deres hovedforfald. De kunder der har haft hovedforfald i 2021 er således blevet varslet med behørigt varsel, og vi har hjemmel i vilkårene til at opsige eller ændre til hovedforfald. Forsikringstager er endnu ikke blevet varslet, da hendes hovedforfald først er d. 1.8, og spørgsmålet om hvorvidt hendes varsling er korrekt er derfor hypotetisk."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget police af 21/8 2018, police af 23/6 2019, police af 23/6 2020, dyrlægeregninger af 2/10 2018, af 13/2 2019 og af 7/3 2019, selskabets breve af 10/10 2018 og af 21/5 2019 med udbetaling af erstatning, mail fra dyrlæge af 16/9 2019, selskabets mail af 18/11 2020 med vedhæftet folder, skærmprints fra googlesøgning på selskabets hundeforsikring og skærmprint fra "Mit Agria" samt forsikringsbetingelser gældende fra 1/1 2020. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

6. 96515

Af police af 21/8 2018 fremgår bl.a.:

"**Forsikringspolice Hund**
…
Forsikringsår: 20-08-2018 – 01-08-2019
…
Velkommen til Agria; her er din forsikringspolice.
Tak fordi du har valgt Agria Dyreforsikring, Nordens største dyreforsikringsselskab. Vi vil gøre alt hvad vi kan for at leve op til dine forventninger. Læs din forsikringspolice igennem og tjek at alle oplysninger er korrekte, og at du har fået den forsikringsløsning du ønsker. De gældende forsikringsbetingelser kan læses på agria.dk. Vi anbefaler at du læser dem igennem.
…
FORSIKRINGSOVERSIGT FOR [hunden]
… **Status**
… Nytegnet 20-08-2018
Forsikring …
Altid [race1] sygeforsikring …
…
Genoptræning indgår …
Agria Ansvarsforsikring …
Personskade udgør 5.000.000 kr og ejendom 2.000.000 kr
…
Forbehold: Gælder ikke for undersøgelse, behandling og operation af luftrør, blød gane, næsebor eller forsnævring i halsen."

Af police af 23/6 2020 fremgår bl.a.:

"**Forsikringspolice Hund**
…
Forsikringsår: 01-08-2020 - 01-08-2021
…
Hej,
Velkommen til et nyt forsikringsår. Vi har lavet mindre justeringer i dine forsikringsvilkår. Vi vedhæfter en oversigt, så du kan se hvilke ændringer, der er lavet i vilkårene. Dine dækninger, den faste selvrisiko og præmien er blevet indeksreguleret. Da flere hunde har haft brug for vores hjælp, og behandlingsudgifterne stiger, har vi været nødt til at justere præmie og selvrisiko på nogle af hundeforsikringerne.

Din nye forsikringspolice.
Din forsikring bliver fornyet automatisk. Det er en rigtig god ide at gennemgå din forsikringspolice. Tjek om du har de dækninger du ønsker, og ring til os hvis du er i tvivl eller ønsker at ændre noget. De fuldstændige forsikringsvilkår kan du finde på www.agria.dk.
…

7. 96515

FORSIKRINGSOVERSIGT FOR [hunden]
… **Status**
… Fornyelse 01-08-2020
Forsikring …
Altid [race1] sygeforsikring …
…
Genoptræning indgår …
Agria Ansvarsforsikring …
Personskade udgør 5.000.000 kr og ejendom 2.000.000 kr
…
Forbehold: Gælder ikke for øvre luftvejssygdomme samt undersøgelse, behandling og operation af luftrør, blød eller for lang gane, næsebor, næsehule eller forsnævring i halsen. Se forsikringsvilkår."

Af selskabets mail af 18/11 2020 fremgår bl.a.:

"Kære kunde,
Du modtager denne mail fra os, da du har forsikret din [hunderace] hos os. Vi foretager en væsentlig ændring i din forsikring ved hovedforfald. Hovedforfald er den ene gang om året, hvor din forsikring fornyes hos os. Du kan se, hvornår du har forfald, på Mit Agria eller i din police.

Racespecifikke begrænsninger for hud- og øresygdomme (allergi)
Vi har oplevet en markant stigning af skadeanmeldelser vedr. hud- og øreproblemer samt allergi hos følgende racer.
…
[Race1]
…
Når vi ser en markant stigning i sygdomstilfælde inden for en enkelt race, kan vi vælge at gøre to ting. Enten kan vi fordele den forhøjede skadesudgift på alle vores kunder (uanset race), eller også kan vi vælge at forholde os til den race, der bærer den reelle risiko og dermed også står for udgifterne. Det er det sidste, vi har valgt at gøre ved at implementere en racespecifik begrænsning, som i forvejen findes hos de fleste andre forsikringsselskaber.

Det betyder, at vi fremover ikke erstatter udgifter til hud- & øresygdomme samt symptomer fra huden, herunder allergi, hos ovenstående racer samt blandinger, hvor disse racer indgår. Begrænsningen indføres fra 1. januar 2021 og vil få effekt på din forsikring, når du har hovedforfald.

Information om din race
I denne mail har vi vedhæftet en særlig informationsfolder, hvor vi går mere i dybden med sundhedsbilledet for netop din race. Har du yderligere spørgsmål, som informationsfolderen ikke giver dig svar på, er du velkommen til at kontakte os – vi anbefaler dog, at du ser det vedhæftede materiale igennem, inden du henvender dig. Hvis du vil læse mere, kan du søge information på vores hjemmeside: …"

8. 96515

Af vedhæftet folder til selskabets mail af 18/11 2020 fremgår bl.a.:

> "**Præmieforhøjelse & ændring i dine vilkår**
> '[Race1] (og blandinger heraf) får ikke længere dækning til hud- og øresygdomme samt symptomer fra huden, herunder allergi'.
> Når du har hovedforfald på din forsikring, modtager du et brev fra os, hvor vi orienterer om ændringer i din forsikring. Din race ([race1] og blandinger heraf) har fået en racespecifik begrænsning i dækningen. Det betyder, at du fra hovedforfald ikke længere får dækket udgifter til hud- & øresygdomme samt symptomer fra huden, herunder allergi. Vi har lavet dette informationsbrev, så du får et indblik i baggrunden for de forsikringsændringer, vi har været nødsaget til at indføre på din forsikring."

Af selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

> "**Mere om Agria Altid Hunderaceforsikring**
> Agria Altid Hunderaceforsikring er et unikt tilbud til dig, der sygeforsikrer din hvalp fra den er helt lille. En hvalpeforsikring som tager udgangspunkt i din hunds behov. Med vores skadestatistik har vi skabt en hvalpeforsikring, som er tilpasset din hunds racebehov, risiko og udfordringer. Vi har forsikringen til almindelige og sjældne hunderacer og selvfølgelig også til blandingshunde.
>
> Vælg mellem 26.465 og 47.638 kroner som den højeste erstatning du kan få hvert år fra forsikringen.
>
> Du kan udvide din dækning ved at vælge blandt vores tillægsforsikringer: ekstra genoptræning, tryghed, avl og livsforsikring.
>
> **Unikt tilbud til hvalpe**
> Du kan sikre fremtiden for din hund, uanset om hunden påfører andre en skade, eller selv får brug for operation eller anden dyrlægebehandling. Tegner du sygeforsikring før din hvalp fylder fire måneder, får du den lovpligtige hundeansvarsforsikring med i købet (svarende til en værdi på 552 kr. om året).
>
> Allerede fra hvalpen er 6 uger, og frem til den fylder 4 måneder, kan du tegne Agria Altid Hunderaceforsikring, der tilbyder dig og din hvalp livslang tryghed gennem en racetilpasset sygeforsikring (inkl. ansvarsforsikring).
>
> Tilbuddet gælder resten af hundens liv - så længe den er sygeforsikret hos Agria Dyreforsikring.
>
> **Læs vilkår for denne forsikring**
> …
> **Tryghed hele hundens liv**
> Vi ved, at når din hund bliver ældre, får den brug for at besøge dyrlægen oftere, end når den er helt ung. Derfor har du altid livslang dækning til din hund, uanset hvornår i hundens liv, du vælger at tegne forsikring. Nogle selskaber vælger at skære i den sum penge, du har til rådighed, jo ældre

hunden bliver. Andre vælger at begrænse dækningerne, så du ikke kan få dækket helt så meget, når hunden bliver gammel. Vi har valgt noget helt andet.

Hos Agria har du samme sum til rådighed og samme dækning hele hundens liv, men til gengæld betaler du lidt mere i præmie, fra hunden fylder 5 år og frem. Det giver tryghed for dig og din hund – også når den bliver gammel!"

Af forsikringsbetingelser gældende fra 1/1 2020 fremgår bl.a.:

""**3. Fornyelse og opsigelse3.1 Fornyelse af forsikringen**
Ved forsikringsperiodens udgang fornyer vi automatisk forsikringen, medmindre andet er aftalt.
…
Hvis vi ændrer vilkårene ved fornyelse, vil vi underrette dig skriftligt med mindst en måneds varsel.

3.2 Opsigelse og ændring
Forsikringsomfanget kan som udgangspunkt ændres til hovedforfald hvert år. Det er dog muligt at tilkøbe tillægsforsikringer på andre tidspunkter.
Du har ret til at opsige forsikringen med en måneds varsel ved forsikringsperiodens udløb (hovedforfald) uden gebyr ved skriftlig eller telefonisk henvendelse.
Ved opsigelse med mindst en måneds varsel, til udgangen af en anden måned end ved hovedforfald, betales et gebyr, der fremgår af prislisten på www.agria.dk. Beløbet kan også oplyses ved henvendelse til Agria.

Hvis den lovpligtige ansvarsforsikring bliver opsagt, ophører samtlige dækninger på forsikringen fra opsigelsesdatoen.
Agria kan tillige opsige eller ændre forsikringen skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald.

3.2.A Opsigelse og ændring ved skade
Både du og Agria har ret til at opsige forsikringen med 14 dages varsel, indenfor 14 dage efter at der er afvist eller udbetalt erstatning for en skade.
I stedet for at opsige forsikringen kan Agria med samme 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."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren tegnede hundeforsikring i 2018. Den 11/18 2020 oplyste selskabet, at der fra næste hovedforfald i 2021 ville være ændringer i dækningen. Udgifter til hud- og øresygdomme samt symptomer fra huden, herunder allergi, hos hunde blandt andet af klagerens hunds race vil herefter ikke være omfattet af dækningen. Klageren kræver, at forsikringen fortsat skal dække allergi. Klageren har anført, at selskabet tidligere har anerkendt dækning ved allergi hos hendes

hund, hvorfor dækningen er aktiveret, samt at selskabet i sin markedsføring har oplyst, at forsikringen er "livslang". Hun har videre anført, at hun ikke på noget tidspunkt har fået tilsendt forsikringsvilkår, men alene har fået policen, og at selskabet i policen burde have oplyst om, at selskabet kan udvide forbeholdene for dækningen. Hun har derfor fået det indtryk, at der var tale om en meget omfattende forsikring, som dækker alle skader, undtagen dem der specifikt var taget forbehold for i policen.

Selskabet har anført, at selskabet har ret til at ændre forsikringsdækningen til hovedforfald hvert år med en måneds varsel, jf. forsikringsbetingelserne punkt 3.2. En egentlig varsling vil først blive skabt og fremsendt i juni 2021, da klagerens forsikring først har hovedforfald 1/8 2021. I policerne er der henvist til forsikringsbetingelserne, som kan findes på selskabets hjemmeside. Det er korrekt, at selskabet i markedsføringen omtaler, at forsikringen er livslang, og at der er samme dækning hele livet. Herved skal forstås, at forsikringen ikke ophører på grund af alder, og at hverken dækning eller forsikringssum er betinget af hundens alder.

Af den første police af 21/8 2018 fremgår det, at "Læs din forsikringspolice igennem og tjek at alle oplysninger er korrekte, og at du har fået den forsikringsløsning du ønsker. De gældende forsikringsbetingelser kan læses på agria.dk. Vi anbefaler at du læser dem igennem."

Af den gældende police af 23/6 2020 fremgår det, at "Vi har lavet mindre justeringer i dine forsikringsvilkår. Vi vedhæfter en oversigt, så du kan se hvilke ændringer, der er lavet i vilkårene. … **Din nye forsikringspolice.** Din forsikring bliver fornyet automatisk. Det er en rigtig god ide at gennemgå din forsikringspolice. Tjek om du har de dækninger du ønsker, og ring til os hvis du er i tvivl eller ønsker at ændre noget. De fuldstændige forsikringsvilkår kan du finde på www.agria.dk.".

Af selskabets hjemmeside fremgår det, at "Allerede fra hvalpen er 6 uger, og frem til den fylder 4 måneder, kan du tegne Agria Altid Hunderaceforsikring, der tilbyder dig og din hvalp livslang tryghed gennem en racetilpasset sygeforsikring (inkl. ansvarsforsikring). Tilbuddet gælder resten af hundens liv - så længe den er sygeforsikret hos Agria Dyreforsikring. … **Tryghed hele**

hundens liv. Vi ved, at når din hund bliver ældre, får den brug for at besøge dyrlægen oftere, end når den er helt ung. Derfor har du altid livslang dækning til din hund, uanset hvornår i hundens liv, du vælger at tegne forsikring. Nogle selskaber vælger at skære i den sum penge, du har til rådighed, jo ældre hunden bliver. Andre vælger at begrænse dækningerne, så du ikke kan få dækket helt så meget, når hunden bliver gammel. Vi har valgt noget helt andet. Hos Agria har du samme sum til rådighed og samme dækning hele hundens liv, men til gengæld betaler du lidt mere i præmie, fra hunden fylder 5 år og frem. Det giver tryghed for dig og din hund – også når den bliver gammel!"

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.2 fremgår det, at "Agria kan tillige opsige eller ændre forsikringen skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet kan ændre vilkårene for forsikringen med 1 måneds varsel til hovedforfald den 1/8 2021.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ifølge forsikringsbetingelserne har ret til at ændre i forsikringsdækningen til forsikringens hovedforfald, hvis klageren varsles herom senest 1 måned før hovedforfald.

Nævnet bemærker, at det er sædvanligt, at de præcise regler for dækning findes i forsikringsbetingelserne, og selskabet har i policerne oplyst, at forsikringsbetingelserne kan tilgås på selskabets hjemmeside.

Nævnet bemærker, at selskabets markedsføring af hundeforsikringen som "livslang" kan være problematisk, og at navnlig formuleringen - "Vi har valgt noget helt andet. Hos Agria har du samme sum til rådighed og samme dækning hele hundens liv, men til gengæld betaler du lidt mere i præmie, fra hunden fylder 5 år og frem. Det giver tryghed for dig og din hund – også når den bliver gammel!" – er uhensigtsmæssig, når selskabet frit kan ændre i sine forsikringsbetingelser, idet selskabets markedsføring i et vist omfang kan give læseren det umiddelbare indtryk, at dækningerne i hundens levetid ikke forringes på selskabets initiativ.

12. 96515

Nævnet finder dog efter en samlet vurdering, at markedsføringen ikke i sig selv giver nævnet fornødent grundlag for at statuere, at selskabet – når selskabet har hjemmel hertil i sine forsikringsbetingelser – er afskåret fra at varsle og gennemføre begrænsninger i den forsikringsdækning, som fremgår af forsikringsbetingelserne.

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 :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen