

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. juni 2021 blev i sag nr. 96548:

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 husdyrforsikring. I klageskema af 25/2 2021 til har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg havde tegnet forsikring på min hvalp i september 2020, online i Agria da min hvalp er 6 mdr. gammel. Herefter får jeg tilsendt hvad Agria siger er en police. Dette bestrider jeg. Denne er vedlagt som dokument og indeholder ikke beskrivelse af begrænsninger eller hvilke betingelser der skal være oplyst for at forsikringen dækker, men til gengæld en tekst om at betingelserne kan findes på deres hjemmeside. Jeg har desværre ikke adgang til computer hjemme og kan derfor ikke umiddelbart adgang til at læse disse. Da min hvalp bliver opereret for leddskred i venstre hofte sender jeg fakturaen på kr. 22.041,19 til Agria. Jeg modtager refusion på kr. 3.000,- med besked om at skaden ikke er dækket af forsikringen. Hvalpen opereres igen 10 dage senere. Denne faktura sender jeg ikke til Agria, da de jo siger de ikke dækker. Desværre er min hvalp meget smertepåget og da han får leddskred i højre hofte anbefaler Dyrlægen aflivning. Agria nægter at udbetale hans livsforsikring, da de ikke dækker aflivning som følge af sygdom der ikke er dækket. Jeg er imidlertid aldrig blevet oplyst om at der var begrænsning på livsforsikring. Ydermere forlanger Agria at dyrlægen skal udfylde en attest, som jeg betaler kr. 355,- for selvom de gratis kan udbede sig kopi af journalen. Dette beløb nægter de også at refundere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå erstatning for operationer og udbetaling af livsforsikringen, da jeg mener at Agria ikke har opfyldt lovkrav for forsikring i og med at de ikke har tilsendt police med betingelser og begrænsninger for dækning, på et fast medie. Disse lå kun online hvor Agria kan rette i dem, og hvor man ydermere skulle anvende Nemid for at læse dem. Det har Agria rettet i februar 2021 og deres betingelser er nu frit tilgængelige uden login, efter at jeg har klaget over manglende dækning. Desuden vil jeg have refunderet den udgift som Agria pålagde mig i forbindelse med udfyldelse af attest."

Ankenævnet for Forsikring

2.

96548

Selskabet har i brev af 17/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Gældende vilkår og dækning

Ft har tegnet forsikring online d. 22.9.2020 for [sin hund] der er en blandingshund [...] født d. 11.3.2020. Der tegnes Agria Hundeforsikring med Agria Sygeforsikringssum på 23.703 kr. og Agria Livsforsikringssum på 6.500 kr. Vilkårene der er gældende for forsikringen er vedlagt som bilag 1.

Sagsgennemgang

Police og forsikringsvilkår

Ft angiver i sin klage, at hun ikke mener at have fået en police, såvel som hun ikke mener den kan være gældende, da væsentlige undtagelser ikke står der.

Ft har haft klaget til os omkring forholdet, og mailkorrespondancen er vedlagt som bilag 3. Her fremgår det, at ft klager d. 2.2.2021 hvor vi svarer d. 4.2.2021. Ft klager yderligere to gange d. 15.2.2021 hvor begge klager besvares samme dag.

Ft vedhæfter sin police, hvor det fremgår af overskriften, at det er en forsikringspolice, og hvor der henvises til Agria.dk for at læse de gældende vilkår. Ft har fået tilsendt policen med fodpost, og som det ses af ft's bilag har hun modtaget det og noteret betalt på det inkluderede girokort.

Udover policen er der ved vores udsendelse både faktablad for Agria Sygeforsikring og Agria Livsforsikring. Vi har vedhæftet den fulde fil der er blevet udsendt til ft som bilag 2. Af bilaget ses, at faktabladet for sygeforsikringen konkret nævner vilkårene for dækning ved hofteledssygdomme. Faktabladet for livsforsikringen gengiver entydigt, at den ikke dækker forhold der ikke er dækket af sygeforsikringen.

Herudover må vi påpege, at hofteledssygdomme/hofteledsdysplasi hos en hund på 8 måneder, på normal vis ikke er dækket på en sygeforsikring i Danmark. Der bør således ikke være en generel forventning til dækning fra ft's side.

I øvrigt må vi på det kraftigste tilbagevise ft's påstand om, at det først ved hendes klage er blevet gjort offentligt med vilkår på vores hjemmeside. Dette er ikke korrekt. Vores forsikringsvilkår har siden opstart i 2011 i Danmark ligget frit tilgængelige på vores hjemmeside.

Ft har i øvrigt tegnet forsikring online, anmeldt alle skader online, og også angivet sin klage til ankenævnet online, hvorfor vi ikke har anledning til at tro, at det er et problem for ft at tilgå internettet.

Dækning på Agria Sygeforsikring

Ft beskriver selv, at der anmeldes skade d. 22.10.2020 hvor [hunden] har fået hofteskred. Det fremgår af vilkårenes pkt. B.3.G, at betingelsen for dækning af hofteledssygdom er, at hunden skal være forsikret fra før den er 4 måneder, og at hunden skal være registreret i Dansk Kennel Klub. [Hunden] er lidt ældre end 6 måneder da han bliver forsikret og er ikke registreret i Dansk kennel Klub.

Han opfylder således ikke vilkårene for dækning til hofteledssygdomme:

G Hofteleds- og albuedssygdomme samt osteochondrose i alle led

 Du kan få erstatning til undersøgelse, operation og behandling af hofteledssygdom, albuedssygdom og osteochondrose i alle led hvis:

- Hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og sygeforsikret før den fylder 4 måneder og siden hen fortsat sygeforsikret uden afbrydelse.
- Ved hofteledsdysplasi (HD) på en stambogsført hund, der er over 1 år gammel, skal resultatet af røntgenbillederne være registreret hos Dansk Kennel Klub.
- Ved albuedsdysplasi (AD), kan Agria kræve, at diagnosen bliver registreret hos Dansk Kennel Klub.

Hvis hunden ikke opfylder ovenstående krav, godtgøres op til 3.000 kroner i alt for undersøgelse indtil diagnose(r) stilles.

Beløbet indeksreguleres ikke.

Derfor erstattes med 3.000 kr. netto efter fratrækkelse af selvrisiko og egenbetaling.

Vi har aldrig modtaget faktura for den efterfølgende operation, så vi har ikke haft lejlighed til at vurdere dækning. Men efter kundens udsagn om, at det omhandler operation af hofter, er det korrekt, at der ikke er dækning til det på den tegnede forsikring.

Dækning på Agria Livsforsikring

Vi modtager d. 18.12.2020 anmeldelse online omkring at [hunden] er blevet aflivet. Kunden skriver: [Hunden] blev indlagt med stærke smerter i hele kroppen. Dyrlægen mistænkte polyarthrit. Hverken morfin eller binyrebarkhormon havde effekt. Til sidst var det så slemt at han ikke kunne gå eller komme ned og ligge og dyrlægen anbefalede aflivning, da der ikke kunne gøres noget for ham.

Vi kontakter kunden telefonisk, og beder om en livsskadeanmeldelse. Der er mistanke om polyarthrit (termen bruges når der er flere led, typisk minimum 5, der giver alvorlige smerter). Efterfølgende modtager vi livsskadeanmeldelsen med udfyldelse fra dyrlægen, hvor det fremgår at aflivningsårsagen er hofteluksation (hofteskred: hofte går af led, hvis hunden ikke har været ude for et trafikuheld skyldes det hofteledsdysplasi, dvs. en degenerering i hofteskålen).

Vilkårene for Agria Livsforsikring følger vilkårene for Agria Sygeforsikring. Der er således samme dækningsbetingelse i pkt. D.4.A omkring hofteledssygdomme. [Hunden] opfylder ikke dækningsbetingelserne.

Gebyr for dyrlægens udfyldelse af Livsskadeanmeldelsen

Det fremgår af vilkårenes generelle vilkår pkt. 5.1, at ved anmeldelse på livsforsikring, skal der udfyldes attest der er at finde på hjemmesiden.

Det er korrekt, at vi i nogle tilfælde kan få journalen gratis. Mange dyrlæger vil ikke udlevere den, hvilket de er i deres ret til, og andre igen tager gebyr for fremsendelse af journal. Journalen er et værktøj der kigger bagud på hundens sygehistorik – altså hvilke sygdomme, symptomer og andet har der været. Livsskadeanmeldelsen beder tillige om bl.a. en prognose. På den baggrund kan vi ikke blot indhente journalen, og med mistanke om anden sygdom end hofteledssygdom, udbeder vi os derfor en korrekt anmeldelse, såfremt kunden ønsker at anvende sin livsforsikring. Det er varierende om dyrlæger tager gebyr for denne ydelse og hvor stort det er fastsat til, på samme vis som variationen ifht. journaler.

Der er ingen dækning til gebyrer eller andre omkostninger til dyrlægen på forsikringen. Der er således alene angivet at forsikringssummen kommer til udbetaling ved hundens død eller aflivning. Der er heller ingen dækning til gebyrer på Agria Sygeforsikring. Det fremgår af begrænsningerne i pkt. B.4, at der ikke er dækning for udgifter til udarbejdelse af dokumentation, attestudskrivning og administrative gebyrer.

Der er således ikke dækning til udgiften for dyrlægens udfyldelse af Livsskadeanmeldelsen.

Udgift til aflivning

Ft oplyster ikke krav om dækning for udgift til aflivning af [hunden]. For god ordens skyld vil vi behandle det her og henvise til, at der ikke er dækning til udgift til aflivning, såfremt skaden ikke er omfattet af Agria Sygeforsikring. Det fremgår af pkt. B.3.L.

Opsummering

Ved fremsendelse af forsikringspolice i papirform med tydelig angivelse af, at vilkårene er at finde online hvor ft har købt forsikringen, samt medsendelse af faktablade der summerer dækningen, mener vi at ft er fuldt ud oplyst om, at der er forsikringsvilkår tilknyttet forsikringspolice samt at der ikke er dækning til hofteledssygdomme hvis ikke hunden er forsikret inden den er 4 måneder og i øvrigt er registreret i Dansk Kennel Klub. Begge forhold gør sig ikke gældende for [hunden].

I forhold til betaling af gebyr for livsskadeanmeldelsen, er det et vilkår for anmeldelse på livsforsikringen, og udgiften påhviler ft. da der ikke er dækning på forsikringerne til gebyrer.

Vi fastholder derfor vores afvisning af alle forhold."

Klageren har i breve af 17/3 2021 og 25/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"17-03-2021

Jeg har modtaget og læst svar fra Agria. Jeg har aldrig modtaget betingelserne på et fast medie og disse har ikke ligget frit tilgængeligt på Agrias hjemmeside. De var kun tilgængelige hvis man var logget ind med NemID. De er først blevet tilgængelige på forsiden i februar. Jeg har ikke påstået at jeg ikke havde adgang til internet men at jeg ikke har computer hjemme. Jeg blev først bekendt med manglende dækning af ledsygdomme da [hunden] var blevet opereret i oktober og manglende dækning af aflivning og udbetaling af livsforsikring ved indsendelse af faktura fra [...] efter aflivningen. Desuden finder jeg det urimeligt at Agria kan pålægge kunderne ekstra udgifter til udbedte dokumenter og herefter nægte dækning af disse. Jeg fastholder at jeg har krav på dækning, da forsikringsloven siger at en police skal indeholde betingelser og begrænsninger for dækning og at disse skal fremsendes på et fast medie, det vil sige på papir, som pdf eller som tekst i en

Ankenævnet for Forsikring

5.

96548

mail, hvilket ikke er tilfældet i denne sag. Agria har haft mulighed for at ændre i betingelser på deres hjemmeside efter tegning af forsikringen.

25-03-2021

Til info er alle mine svar skrevet på telefon da jeg som skrevet ikke har computer hjemme, derfor er de korte. Jeg er klar over at det er min beslutning at jeg ikke har ønsket at udlevere mit nemid til nogen som kunne logge ind og printe betingelserne. Havde Agria overholdt loven for forsikring og sendt en PDF eller mail havde jeg kunne videresende den til nogen der kunne printe den for mig. Bedre alternativ havde været at fremsende på papir. Det er ikke muligt for mig at læse så meget på skærmen. Jeg ser frem til afgørelsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringspolice dateret den 24/9 2020 fremgår bl.a.:

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.

Mit Agria - nemt overblik for dig

På agria.dk finder du gode råd til dig som dyreejer. Du kan læse gode artikler og se dejlige billeder. Du kan også logge på Mit Agria, hvor du altid kan få et overblik over din forsikring, de breve vi har sendt til dig, samt anmelde en skade.



Agria's kundecenter
7010 1065



info@agria.dk
Husk du kan modtage fornyelsesbrev i e-boks



Du kan uploade en skade direkte i Agria Appen via din mobil. Vi udbetaler til din NemKonto!

Venlig hilsen,
Agria Dyreforsikring

BETALINGSOVERSIGT	
Forsikringsnummer	[REDACTED]
Betalingsmåde	Betalingservice Ønskes, Måned
Årtig præmie	3 123 kr
I alt at betale	2 977 kr
Betalingsplan finder du på bagsiden	

Læs mere i dine
forsikringsvilkår,
som du finder
på agria.dk



Ankenævnet for Forsikring

6.

96548

FORSIKRINGSOVERSIGT FOR MAXIMUS						
Forsikringsnr.	Dyr	Køn	Født	Race	Chipnr.	Status
	Hund		11-03-2020	Krydsning Hund		Nytegnet 22-09-2020
Forsikring					Forsikringsbeløb	Årspræmie
Agria Livsforsikring					6 500 kr	439 kr
Agria Sygeforsikring					23 703 kr	1 936 kr
Fast selvrisikobeløb 1250 kr samt 10 % variabel egenandel						
Agria Genoptræning					5 000 kr	198 kr
Agria Ansvarsforsikring						550 kr
Personskade udgør 5.000.000 kr og ejendom 2.000.000 kr						
Årspræmie						3 123 kr
Optjent selvrisikobonus 0 kroner, forudsat at der ikke har været en skade i seneste forsikringsår.						



Bemærk! Du får ikke erstatning for skader eller sygdomme, som dyret havde inden du tegnede forsikringen. Vær opmærksom på, at forskelle i den nye og forrige årspræmie kan skyldes, at du har ændret forsikringen.

Af faktablade vedlagt forsikringspolice dateret den 24/9 2020 fremgår bl.a.:

"Faktablad for forsikringsprodukt

...

Hvilken forsikring handler det om? Agria Sygeforsikring Hund

- Dækker med en forsikringssum på max 23.271 kr. eller 40.724 kr. Denne angives i policen og er det maksimale erstatningsbeløb, du kan få fra forsikringen pr. forsikringsår.

Hvad indgår i forsikringen?

Forsikringen dækker akut opstået sygdom og tilskadekomst i forsikringsperioden.

Du kan få erstatning til undersøgelse, operation og behandling af hofteledssygdom, albueledssygdom, osteochondrose i alle led, hvis:

- ✓ Hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og sygeforsikret før den fylder 4 måneder og siden hen er fortsat forsikret uden afbrydelse.
- ✓ Ved hofteledsdysplasi (HD) på en stambogsført hund der er over 12 mdr. gammel, skal resultatet af røntgenbillederne være registreret hos Dansk Kennel Klub.

...

Hvilken forsikring handler det om? Agria Liv - Hund

Dækker, hvis din hund dør eller bliver så syg eller skadet, at den må aflives.

Hvad indgår ikke i forsikringen?

Hvis din hund dør af, eller skal aflives på grund af:

- × Adfærdsforstyrrelser, aggressivitet eller uvaner.
- × Tandsygdom eller fejlbid.
- × Komplikationer eller følger af sygdom, skade eller behandling som ellers ikke erstattes af sygeforsikringen (gælder også selvom hunden ikke er sygeforsikret).

Der er 20 dages karenstid på forsikringen, hvis intet andet fremgår af vilkårene. Karenstiden indebærer, at forsikringen ikke erstatter sygdom, der opstår i karenstiden, der regnes fra det tidspunkt, hvor forsikringen er trådt i kraft.

Læs vilkårene for præcis information om øvrige undtagelser."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"B Agria Sygeforsikring

(Alle nævnte beløb følger 2020 årsindeks) På policen fremgår det, om du har tegnet Agria Sygeforsikring.

B.1 Forsikringssum

Forsikringssummen, der er 23.703 eller 41.480 kroner, angives i policen og er det maksimale erstatningsbeløb du kan få fra forsikringen pr. forsikringsår.

B.2 Dyr lægebehandling og medicin

Du kan få erstatning op til forsikringssummen for rimelige og nødvendige udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller opererer den forsikrede hund, hvis den har kliniske symptomer på grund af ulykke eller sygdom, som omfattes af forsikringen. Du kan også få refunderet dine udgifter til receptpligtig medicin.

Behandlingen skal være medicinsk begrundet og i overensstemmelse med videnskabelige og dokumenterede behandlingsmetoder. Herunder skal retningslinjer og normer fra Den Danske Dyrlægeforening følges.

B.3. Særlige vilkår

...

G Hofteleds- og albuedssygdomme samt osteochondrose i alle led

Du kan få erstatning til undersøgelse, operation og behandling af hofteledssygdom, albuedssygdom og osteochondrose i alle led hvis:

- Hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og sygeforsikret før den fylder 4 måneder og siden hen fortsat sygeforsikret uden afbrydelse.
- Ved hofteledsdysplasi (HD) på en stambogsført hund, der er over 1 år gammel, skal resultatet af røntgenbillederne være registreret hos Dansk Kennel Klub.

...

Hvis hunden ikke opfylder ovenstående krav, godtgøres op til 3.000 kroner i alt for undersøgelse indtil diagnose(r) stilles. Beløbet indeksreguleres ikke.

Hvis albue- og hofteled tidligere er erklærede raske (med resultaterne AA eller BB/00) og resultaterne er registrerede hos Dansk Kennel Klub eller anden nordisk kennelklub under FCI, kan du få erstatning, hvis der opstår problemer i det/de tidligere erklærede raske led.

...

D Agria Livsforsikring

(alle nævnte beløb følger 2020 årsindeks)

På policen fremgår det, om du har tegnet Agria Liv.

D.1 Forsikringssum

Forsikringssummen fremgår af forsikringspolicen og er den højeste erstatning, du kan modtage fra forsikringen. Hvis hunden efter fastsættelse af forsikringssum får udstillings- eller brugsmeritter, er det muligt at forhøje forsikringssummen. Agria dyrlægeattest er påkrævet ved livsforsikring på

mere end 20.000 kroner. Du har selv ansvar for, at hunden er forsikret til korrekt værdi og at den kan dokumenteres.

...

D.2 Forsikringen omfatter

Du kan få erstatning op til forsikringssummen, hvis din hund på grund af sygdom eller ulykke bliver så svært skadet, at den dør eller ifølge vurdering fra dyrlæge ikke kan overleve og skal aflives.

Hvis hunden har både livs- og sygeforsikring, kan vi udbetale livserstatning ved aflivning, hvis det er klart, at en erstatning fra sygeforsikringen skulle overstige forsikringssummen for livsforsikringen. Du skal kontakte os for en vurdering af, om livsforsikringen kan komme til udbetaling.

...

D.4. særlige vilkår

Ledsygdomme

Du kan få erstatning, hvis hunden dør eller aflives som følge af hofteledssygdom, albueledssygdom eller osteochondrose i alle led, hvis:

- Hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og livsforsikret inden den fylder 4 måneder og siden hen fortsat livsforsikret uden afbrydelse.
- Ved hofteledsdysplasi (HD) på en stambogsført hund, der er over 12 mdr. gammel, skal resultatet af røntgenbillederne være registreret hos Dansk Kennel Klub.

...

Hvis albue- og hofteled tidligere er erklærede raske (med resultaterne AA eller BB/00) og resultaterne er registrerede hos Dansk Kennel Klub eller anden nordisk kennelklub under

Nævnet udtaler:

Klageren har den 22/9 2020 købt sygeforsikring og livsforsikring for sin hund. Hunden blev i oktober 2020 opereret to gange for ledscred i venstre hofte. Den 18/12 2020 blev hunden aflivet, idet hunden fortsat var smerteplaget, og røntgen viste ledscred i højre hofte.

Klageren ønsker at få dækket omkostningerne til operationerne samt at få udbetalt livsforsikringssum. Hun ønsker videre, at få refunderet den udgift som hun er blevet pålagt i forbindelse med udfyldelse af livsskadeanmeldelse. Hun har anført, at hun aldrig er blevet oplyst om, at der var en begrænsning på livsforsikringen, at selskabet ikke har fremsendt en police med betingelser og begrænsninger på et fast medie, og at det dokument hun fik tilsendt, hverken indeholdt beskrivelse af forsikringens begrænsninger eller betingelser for dækning.

Selskabet har ydet godtgørelse med 3.000 kr. i forbindelse med hundens første operation. Selskabet har afvist yderligere dækning. Selskabet har anført, at klageren var fuldt ud oplyst om, at

der var forsikringsvilkår tilknyttet forsikringspolice, og at der ikke ydes dækning til hoftedssygdomme, hvis hunden ikke var forsikret inden den fyldte 4 måneder og i øvrigt var registreret i Dansk Kennel Klub. Selskabet har anført, at selskabet har fremsendt forsikringspolice i papirform med angivelse af, at vilkårene kunne findes online, og at selskabet tillige medsendte faktablade, der opsummerede dækningen. Selskabet har anført, at det er et vilkår for anmeldelse på livsforsikringen, at der udfyldes en livsskadeanmeldelse, og at udgiften påhviler klageren, idet forsikringen ikke dækker gebyrer.

Af forsikringsbetingelserne for både sygeforsikringen og livsforsikringen fremgår det, at " Du kan få erstatning til undersøgelse, operation og behandling af hoftedssygdom ... i alle led hvis: Hunden er stambogsført i Dansk Kennel Klub og [sygeforsikret/livsforsikret] før den fylder 4 måneder og siden hen fortsat [sygeforsikret/livsforsikret] uden afbrydelse".

Nævnet finder, at klageren efter forsikringsaftalen ikke kan kræve dækning for omkostninger i forbindelse med hundens operationer eller udbetaling af livsforsikringssummen, da der ikke ydes dækning for hoftedssygdom, såfremt hunden ikke er stambogsført i Dansk Kennel Klub og forsikret inden den fylder 4 måneder. Nævnet finder, at klageren ikke har ret til dækning af omkostninger forbundet med udfyldelse af livsskadeanmeldelsen jf. forsikringsbetingelsernes, idet livsforsikringssummen alene er den erstatning, der udbetales ved aflivning punkt D.1 og D.2.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet på andet grundlag har givet klageren en berettiget forventning om, at klageren har ret til dækning ved hoftedssygdom og heraf følgende aflivning.

Efter § 25 i bekendtgørelse nr. 1159 af 18/9 2018 om god skik for finansielle virksomheder, der galdt på indtegningsstidspunktet, skal forsikringsselskabet ved tegning af en skadesforsikring i papirformat eller på andet varigt medium informere om eventuelle væsentlige begrænsninger i forhold til det, som en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring. Af vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 fremgår det vedrørende § 25, at "Hensigten med bestemmelsen er at sikre, at kunden, der køber produkt, der på afgørende punkter

afviger fra hvad der er forventeligt, er bekendt med afvigelserne og træffer et bevidst valg" og "Informationspligten vil påhvile selskaber, der udbyder produkter, hvor væsentlige dæknings-elementer, som generelt må antages at være af betydning for kunden, er undtaget i forhold til, hvad der er gængs på markedet. Undtagelserne bør fremgå af selve policeteksten og ikke kun af forsikringsbetingelserne".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for – i modstrid med forsikringsbetingelsernes bestemmelser – at pålægge selskabet at anerkende, at klageren har krav på dækning af omkostningerne ved hundens operationer samt udbetaling af livsforsikringssummen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved brev af 24/9 2020 har fremsendt forsikringspolice til klageren, og at det – som sagen foreligger oplyst – må lægges til grund, at der i det fremsendte tillige var vedlagt faktablade for forsikringsproduktet. Af faktablad for sygeforsikringen fremgår det, at klageren kan få erstatning til undersøgelse, operation og behandling af hoftelidssygdom, såfremt hunden er stambogsført i Dansk Kennelklub, og hunden er sygeforsikret før den fylder 4 måneder. Af faktablad for livsforsikringen fremgår det, at der ikke ydes dækning, hvis hunden aflives på grund af sygdom, som ellers ikke erstattes af sygeforsikringen, og der henvises til vilkårene for præcis information om øvrige undtagelser.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand