

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. oktober 2021 blev i sag nr. 96938:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husdyrforsikring. I klageskema af 8/6 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min hund har fået en skade på to af sine tænder, som vi i familien vurderer er forvoldt af leg med frisbee under en gåtur.

Vores husdyrforsikring hos Bauta formulerer forsikringens dækning således, ved tandskade: 'Tandbehandling som følge af tilskadekomst, det vil sige på grund af en pludselig, uventet og ude-fra kommende hændelse'.

En 'pludselig skade' må være en skade der sker, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Vi vil ubetinget forvente, at den formulering bør dække den nævnte skade. Forsikringsselskabet har afvist dette.

Vi er bekendt med, at I vurderer vores første forklaring til selskabet højt i Ankenævnet for Forsikring, hvorfor jeg kort vil redegøre for forløbet nedenfor:

7. maj: jeg henvender mig pr. telefon til forsikringsselskabet. Medarbejderen opretter anmeldelsen, og jeg har ikke mulighed for at se, hvad denne angiver som årsag til hændelsen. Jeg bliver bedt om at indsende dyrlægens redegørelse, hvilket jeg gør med følgende tekst:

'Hermed som aftalt pr. telefon dyrlægens oversigt over behandling til [hunden]. [Hunden] er en frisk hund, som næsten hver dag leger med andre hunde, samt med legetøj, f.eks. frisbee, på en nærliggende mark. Vi mener slagene er kommet fra netop en frisbee og evt. som en ulykke ved leg med andre hunde, da hun forleden udstødte lyde under legene.

Ankenævnet for Forsikring

2.

96938

Der er ingen yderligere kommunikation vedrørende skadens opståen før afslaget fra selskabet 19. maj. Det vil sige, at jeg ikke, før jeg modtager afslag på dækning af skaden, har indikeret, at jeg ikke vidste, hvordan skaden er opstået, tværtimod har jeg skriftligt forsøgt at sandsynliggøre hvordan den er opstået.

Det er korrekt, som selskabet nævner i vedhæftede dokumentation, at skaden blev opdaget ved en undersøgelse hos dyrlægen. Det synes at være selskabets vurdering, at da skaden blev opdaget her, kan den ikke være pludselig og uventet, hvilket jeg principielt er uenig i.

Jeg er ikke bekendt med, hvad jeg skulle have oplyst forsikringen ved min første henvendelse 7. maj, men ved samtale i familien efter min samtale med en medarbejder i Bauta 7. maj kunne vi sandsynliggøre, at det kunne have været en bold eller mest sandsynligt en frisbee, der havde ramt hundens tænder under leg i april.

Bauta søgte ikke dette uddybet eller verificeret på nogen måde efter min mail 7. maj.

19. maj: Jeg modtager afslag på dækning af skaden med følgende begrundelse: 'Vi kan ikke dække dine udgifter, fordi du ikke ved hvordan skaden på din hunds tænder er opstået. Din forsikring dækker behandling af din hunds tænder, hvis skaden er opstået ved en tilskadekomst.'

Det er ud fra dyrlægens rapport og fulde journal tydeligt, at vores hund ikke har dårlige tænder eller tandhygiejne. Skaden kan derfor ikke være sket over tid og som følge af forsømmelse af opretholdelse af god tandhygiejne og kan derfor kun være opstået ved tilskadekomst.

Vi leger ofte med bold og frisbee med vores hund. Vi har fået sandsynliggjort, at skaden med høj sandsynlighed er sket ved frisbee-leg under en gåtur med et familiemedlem, men det er ikke noget vi kan dokumentere i billeder fra skadesstedet, hvilket vi heller ikke mener kan forventes jf. forsikringsvilkårene. Som nævnt blev dette ikke drøftet, og jeg har, efter selskabets medarbejder oprettede sagen, ikke haft adgang til at se, hvad medarbejderen har skrevet i anmeldelsen. Det har derfor ikke været muligt for mig at verificere, hvad medarbejderen har uddraget af den indledende samtale, hvorfor det undrer mig, at selskabet kan fastholde, at jeg ikke ved, hvordan skaden er opstået, uden at søge yderligere oplysninger mellem den 9. og 19. maj.

Jeg mener, at sagen er principiel, da formuleringen åbner for en overordentlig snæver fortolkning af, hvornår en hund er kommet til skade. Såfremt Bauta i øvrigt ligger inde med optagelser af samtalen er den optagelse sket uden mit samtykke, hvilket dog naturligvis ikke er denne sag vedkommende, omend i sig selv alvorlig.

Jeg ser frem til, at I forholder Jer til sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Hel eller delvis dækning af pludseligt opståede tandskader"

Selskabet har i brev af 20/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget vores medlemmers klage, som omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at afvise dækning for en anmeldt skade på deres hunds tænder. Vores medlemmer har tegnet hundeforsikring med hundesygedækning, for hvilken vilkår nr. 32-2 er gældende.

Vores medlem anmeldte telefonisk den 7/5 2021 en tandskade på deres hunds tænder. Han oplyste under samtalen, at de ikke vidste, hvordan det var sket, men at en dyrlæge havde sagt, at det skyldtes et slag eller stød mod tænderne. Skadebehandleren oplyste i den forbindelse, at vi ikke dækkede sygdom og tyggeskader, og at det var medlemmerne, der skulle sandsynliggøre, at der var tale om en tilskadekomst i vilkårenes forstand.

Vi modtog efterfølgende samme dag en mail, hvori vores medlem oplyste, at hunden næsten hver dag legede med andre hunde og legetøj - f.eks. frisbee - på en nærliggende mark. Han angav nu, at de mente, at 'slagene er kommet fra netop en frisbee og evt. som en ulykke ved leg med andre hunde, da hun forleden udstødte lyde under legende.'

Af den medsendte dyrlægevejledning fremgik det, at dyrlægen havde konstateret to knækkede tænder. De berørte tænder befandt sig i den samme side af munden, men ikke i umiddelbar nærhed af hinanden – den ene tand var en hjørnetand i underkæben i den forreste del af munden, mens den anden tand var en kindtand i overkæben i den bagerste del af munden. Der var endvidere en tand med caries.

Vi kontaktede herefter dyrlægen og fik oplyst, at baggrunden for dyrlægebesøget den 23/4 2021, hvor dyrlægen konstaterede, at hjørnetand 304 var knækket, var, at hunden var til sundhedsundersøgelse og skulle vaccineres. Dette førte til, at hunden den 7/5 2021 var til yderligere undersøgelse af tænder ved røntgen, hvorved man opdagede den anden knækkede tand.

Med henvisning til at det ikke var sandsynliggjort, at hundens tænder var blevet skadet som følge af en pludselig, uventet og udefrakommende hændelse, afviste vi dækning.

Vilkår:

Forsikringen dækker i henhold til vilkårenes punkt 3.1.f tandbehandling som følge af tilskadekomst, hvilket vil sige på grund af en pludselig, uventet og udefrakommende hændelse.

Det følger endvidere af punkt 3.2.g og i, at forsikringen ikke dækker behandling af tænder, som ikke skyldes tilskadekomst, og at forsikringen ikke dækker tyggeskader.

Vores afgørelse:

Efter modtagelse af klagen fra nævnet har vi gennemgået sagen på ny, men har dog ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse. Ved anmeldelsen til os vidste vores medlemmer ikke, hvordan skaden var sket. De knækkede tænder, som vel at mærke befinder sig forskellige steder i hundens mund, blev opdaget af dyrlægen i forbindelse med et almindeligt sundhedstjek og vaccination, og altså ikke fordi vores medlemmer havde opdaget, at hunden var kommet til skade eller var generet af tænderne.

Vores medlemmers efterfølgende forklaring om hvordan og hvornår de mener skaden/skaderne er sket, betragter vi som en efterrationalisering, som vi ikke kan lægge vægt på, men som må bero på vores tidligere tilkendegivelse om, at det var dem som forsikringstagere, det påhvilede at sandsynliggøre, at der var tale om en tilskadekomst som defineret i vilkårene.

Vi har i forbindelse med andre sager vedrørende tandskader været i kontakt med en tanddyrlæge, som har oplyst os, at man som dyrlæge blot kan udtale sig om, at en tand er knækket, men ikke sige noget om, hvordan det er sket. Det er simpelthen ikke muligt at se på en tand. At det er vores medlemmers dyrlæges opfattelse, at tænderne er knækkede som følge af et slag eller et stød (og ikke f.eks. tygning, såfremt dette ikke kan indeholdes i 'stød') kan derfor ikke føre til, at bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende tilskadekomst er løftet.

Da vores medlemmer ikke har kunnet konkretisere omstændighederne omkring hvornår og hvordan deres hunds tænder er knækket, er det ikke muligt for os at vurdere, om tænderne er knækket ved en hændelse som er pludselig, uventet og udefrakommende og ikke er sket på anden vis. Vi må derfor fastholde, at det ikke er sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 21/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"At jeg i den første samtale skulle have oplyst, at jeg ikke vidste, hvordan skaden var opstået, erindringer jeg ikke, men kan heller ikke afvise det. Selskabet oprettede sagen uden at checke med mig, om oplysningerne stemte, så selskabets egne noter er lidet brugbare i denne forbindelse. Efter check i familien (vi er fem personer der går med hunden) kommer vi frem til en plausibel forklaring på, hvordan skaden er opstået. Dette kan ikke betegnes som en efterrationalisering af ond vilje, som selskabet indikerer, men et forsøg på at bibringe yderligere oplysninger i sagen.

Uanset forløbet af samtaler og skrivelser, er det, jvf. efterfølgende samtaler med vores dyrlæge både 9/6 og 15/6 under den videre behandling af [hundens] tænder, stort set umuligt at opdage en 'pludselig' skade, da hunde kun i sjældne tilfælde vil give udtryk for ubehag. Derfor giver det ikke mening at kræve konkret dokumentation for den 'pludselige' skade, andet end det vi har oplyst. Jeg vil opfordre nævnet til at tage kontakt til dyrlægen for at verificere dette, hvilket dyrlægen har indvilliget i.

Sagen her er dermed principiel i forhold til, hvad en 'pludselig' skade er, og hvordan den sandsynliggøres, såfremt hunden ikke giver udtryk for ubehag."

Selskabet har i brev af 30/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal blot bemærke, at vi ikke er enige i medlemmernes bemærkninger om, at det stort set er umuligt at opdage en pludselig skade, og at hunde kun i sjældne tilfælde vil give udtryk for ubehag. Vi modtager endog ganske mange skadeanmeldelser, hvor hunde er kommet til skade ved en tilskadekomst i vilkårenes forstand, hvilket som anført vil sige på grund af en pludselig, uventet og udefrakommende hændelse. Det er dog vores opfattelse, at bevisbyrden for en sådan dækningsberettigende begivenhed ikke er løftet i dette tilfælde."

Ankenævnet for Forsikring

5.

96938

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

Standard

23-04-21 16:03 - [REDACTED]

Booking: 23-04-2021 16:10, Vaccination Hund
vacc + tjek. [REDACTED]

Almen Befindende: har det godt	Alment Indtryk: sund og rask
Øjne: ia	Ører: ia
Næse: ia	Lemmer/led: ia
Navle/lyskeregion: ia	Hjerte/lunger: ia
Poter/klør : ia	Analkirtler: ia
Tænder/mundhule: fraktur 304 - anb røntgne sagt ca 4500 kr.	Hud/hår: ia
6000 kr ekstra hvis ext, 12000 kr hvis rodbehandles - 300 kr hvis bonding	
Kønsorganer: ia	Laboratorietest: nej
Behandling:	Rejser Dyret til udlandet: ja
Udleveret medicin:	Anbefalet Behandling:

...

Standard

07-05-21 08:02 - [REDACTED]

Booking: 07-05-2021 08:00, Indlæggelse
ind til tænder [REDACTED] tager sig af hunden. Frakt 304, rodbehandling eller bonding ? [REDACTED]

Indlæggelses Plan	Præblod Fraktur 304 us skal rodbehandles hvis den er åben (IKKE ext)
-------------------	---

...

Overslag givet:	ja - se tidl journal ([REDACTED] har selv givet)
Hjemsendelse/tlf:	[REDACTED]
Undersøgelser:	angio negativ - lavet da eosinophili crea er i den høje normal ende - lavet sdma - den er 12 normalt !
Diagnose:	
Dif. Diagnoser:	
Operation:	Der er fraktur af 208 - med adgang til pulpa skal ext. der er fraktur med pulpa blotet af 304 - skal rodbehandles der er resorbtion af 405 - skal ext alle andre tænder er sunde anb baerman snarest inden rodbehandling. - er betalt i dag aflever mandag eller tirsdag - kontrol af crea ved opearion af fraktur

Ankenævnet for Forsikring

6.

96938

Hjemsendelse:	ok kl 12 ■
Udleveret af:	
Opfølgning:	skal have tid til rodbehandling 304, tid til ext 208 samt 405 overslag rodbehandling 12.000 kr overslag fraktur 208 og ext 405 - 7000 kr incl . præblod kontrol crea

Af vejledning af efter tandrens fremgår bl.a.:

"



Tandrens og tandrøntgen viser at tænder er stærke og sunde uden tegn på tandsygdomme eller lommedannelse. På trods af tandsten er der kun let tandkødsbetændelse og ingen tænder er angrebet af paradentose.

[Hunden] har stærke og sunde tænder. Hun har desværre knækket 2 tænder - det skyldes et slag eller stød mod tanden. Hjørnetanden markeret med rødt skal rodbehandles så vi kan bevare den og hun kan bruge den til at gribe med. Rodbehandling koster 12.000 kr. -

Hun har også knækket en stor kindtand - markeret med blå - denne tand er knækket så dybt at den ikke kan rodbehandles og skal opereres ud. Tandens markeret med gult har en caries/resorbtion i kronen og skal også opereres ud. Overslag for operation af disse 2 tænder er 7000 kr."

Af skadeanmeldelse af 7/5 2021 fremgår bl.a.:

Skadedato

Dato 7. maj 2021

Tidspunkt 00:00

Skade information:

Beskrivelse: Knækket tand.

Supplerende spørgsmål:

Dyrlægens diagnose Tandskade - kindtand + hjørnetand.

Antal forventede konsultationer 2

Er skaden forskyldt af anden part? Nej

Af selskabets telefonnotat af 7/5 2021 kl. 15.59 fremgår bl.a.:

"Hr medlem ringer vedr. tandskade. Han oplyser, at de ikke ved, hvordan det er sket, men at DL har sagt, at det skyldes et slag eller stød mod tænderne - drejer sig om kindtand og hjørnetand.

Oplyser medlem, at sygdom og tyggeskader ikke er dækket, og at det er medlem, der skal sandsynliggøre, at der er tale om en tilskadekomst.

Hr medlem er utilfreds med disse oplysninger. Vi aftaler, at de indsender faktura samt journal fra DL, så vi kan vurdere sagen."

Af klagerens opfølgende mail af 7/5 2021 kl. 16.23 fremgår bl.a.:

"Hermed som aftalt pr. telefon dyrlægens oversigt over behandling til [hunden].

[Hunden] er en frisk hund, som næsten hver dag leger med andre hunde, samt med legetøj, f.eks. frisbee, på en nærliggende mark. Vi mener slagene er kommet fra netop en frisbee og evt. som en ulykke ved leg med andre hunde, da hun forleden udstødte lyde under legene."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Hvad forsikringen dækker?

- Forsikringen dækker nødvendige dyrlægeudgifter til at undersøge og behandle ved: Sygdom når de første symptomer viser sig tidligst 30 dage efter, at hunden er omfattet af forsikringen
- Tilskadekomst.

Dækningen omfatter udgifter til:

- a. Selve behandlingen
- b. Ophold på dyrehospital eller -klinik
- c. Nødvendige røntgenfotograferinger, scanninger og elektrokardiografi
- d. Laboratorieprøver (vævsprøver m.m.)
- e. Den medicin som dyrlægen, dyrehospitalet eller -klinikken direkte giver hunden under konsultation eller indlæggelse
- f. Tandbehandling som følge af tilskadekomst, det vil sige på grund af en pludselig, uventet og udefra kommende hændelse.

2. Forsikringen dækker ikke disse skader:

Forsikringen dækker ikke:

...

- g. Behandling af tænder som ikke skyldes tilskadekomst
- h. Behandling af tandkødsbetændelse selvom denne skyldes tilskadekomst
- i. Tyggeskader"

Nævnet udtaler:

Klagerens hund fik ved operation den 7/5 2021 fjernet to tænder, hvilket klageren anmeldte telefonisk til selskabet den 7/5 2021. Af selskabets telefonnotat fremgår det, at klageren "oplyser, at de ikke ved, hvordan det er sket, men at DL har sagt, at det skyldes et slag eller stød mod tænderne – drejer sig om kindtand og hjørnetand".

Klageren har anført, at hunden har fået en skade på to af sine tænder, som er vurderet forvoldt af en frisbee under en gåtur, og at der derfor er tale om en pludselig skade. Han har anført, at hunden kun i sjældne tilfælde vil give udtryk for ubehag, hvorfor det stort set er umuligt at opdage en pludselig skade, og at det af dyrlægejournalen fremgår, at hunden hverken havde dårlige tænder eller tandhygiejne, hvorfor skaden kun kan være opstået ved tilskadekomst. Han hverken kan be- eller afkræfte, at han den 7/5 2021 skulle have oplyst, at han ikke vidste hvordan skaden var opstået. Han har henvist til, at han ved efterfølgende mail samme dag oplyste, at "Vi mener slagene er kommet fra netop en frisbee og evt. som en ulykke ved leg med andre hunde, da hun forleden udstødte lyde under legene".

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at det ikke er sandsynliggjort, at tandskaden er sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at de knækkede tænder befinder sig forskellige steder i munden, og at det den 23/4 2021 i forbindelse med vaccination og sundhedsundersøgelse blev konstateret af dyrlægen, at en hjørnetand var knækket. Dette førte til, at hunden den 7/5 2021 var til yderligere undersøgelse af tænder ved røntgen, hvor man opdagede den anden knækkede tand. Det er ikke muligt, at vurdere om tænderne er knækket ved en hændelse som er pludselig, uventet og udefrakommende, eller om skaden er sket på anden vis, idet klageren ikke har kunnet konkretisere omstændighederne, herunder hvornår og hvordan tænderne er knækket.

Ankenævnet for Forsikring

9.

96938

Af punkt 1.f i forsikringsbetingelserne fremgår det, at forsikringen dækker udgiften til "Tandbehandling som følge af tilskadekomst, det vil sige på grund af en pludselig, uventet og udefra kommende hændelse".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den anmeldte tandskade er sket som følge af en pludselig, uventet og udefra kommende hændelse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at hundens tandskader blev opdaget dels i forbindelse med vaccination/sundhedstjek dels i forbindelse med en efterfølgende undersøgelse.

Nævnet har også lagt vægt på, at de to knækkede tænder – der sidder i samme side af hundens mund, en i overmund og en i undermund – er placeret så langt fra hinanden, at det ikke forekommer sandsynligt, at tænderne skulle være blevet beskadiget ved en og samme hændelse. Nævnet bemærker, at selskabet har anført, at man som dyrlæge kun kan udtale sig om, at en tand er knækket, men at man ikke kan sige noget om, hvordan det er sket, da dette ikke er muligt at se på en tand.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det af selskabets telefonnotat af 7/5 2021 vedrørende klagerens telefoniske anmeldelse fremgår, at klageren ikke vidste, hvordan tandskaden var sket.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

96938

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings