

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2022 blev i sag nr. 97491:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 4/11 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Alka har opsagt forsikringen med den begrundelse, der fremgår af de vedhæftede dokumenter. Min egen tolkning er, at Alka ikke ønsker at afslutte en påbegyndt dialog om Alkas brug af veterinærmedicinske fagtermer.

Alka fremfører med henvisning til forsikringsaftalen, at de ikke dækker fortsat behandling efter at diagnosen på en kronisk sygdom er stillet. I den sammenhæng har Alka tidligere måttet medgive, at et afslag overfor mig har været ubegrundet, netop fordi lidelsen ikke var kronisk.

I den aktuelle sag, har jeg bedt Alka specificere, hvilken entydig diagnose de har taget udgangspunkt i, uden at de har givet mig svar. Endvidere har Alka et problem med at refundere foreslåede undersøgelser, med den begrundelse, at der er tale om behandling. Det er jo fejlagtigt at tillægge termene behandling og undersøgelse samme betydning. Men aftalen omtaler kun behandling, ikke undersøgelser.

Jeg er i andre sammenhænge blevet belært om, at netop ordvalget er meget væsentligt i forsikringsager, og jeg beder derfor blot om, at denne praksis gælder begge veje.

Nu opsiger Alka så forsikringen med den begrundelse, der fremgår af det vedhæftede dokument. Der henvises her til, at det er Alkas ret efter en skade. Og her må jeg igen anholde begrebernes uklarhed. Der er netop ikke tale om en skade, men om en sygdom. (dette har betydning for intentionen bag denne regel, må formodes at være, at nogle hunde er hyppigere skadevoldere end andre.) Men sygdom er hver mands (og hunds) herre, og hunde bør derfor være dækket ens, når de

Ankenævnet for Forsikring

2.

97491

fra udgangspunktet af er accepteret. I modsat fald bør det fremgå af forsikringsaftalen, at der er et loft for den samlede dækning, hvis hunden viser sig at få flere sygdomme hen over årene.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker:

1. Accept af at man uretmæssigt har bragt forsikringens dækning til ophør.
2. Dækning af de udgifter, der måtte fremkomme i det resterende år af forsikringens løbetid. (Her tænkes konkret på udgifter der måtte komme til kirurgiske indgreb og / eller eutanasi.)
3. At det fremover skal fremgå af forsikringsaftalen, at der er et loft over den samlede dækning.
4. At man fremover inddrager uvildige fagfolk i opstilling af forsikringsaftalerne så begreberne er klare og fagligt baserede. Ligeledes i sagsbehandlingen så oplagte fejl i forsikringens favør ikke fremkommer."

Selskabet har i brev af 29/11 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om Alka Forsikrings varsling af opsigelse af klagers hundesygeforsikring i selskabet.

Alka Forsikring varslede ved brev af 15. oktober 2021 hundesygdomsdækningen på den af klager tegnede hundeforsikring til ophør den 1. november 2021.

Opsigelsen var begrundet i forsikringens skadesforløb og risiko.

Klager henvendte sig ved mail af 27. oktober 2021 og bad om at få oplyst, hvilke punkter i forsikringsbetingelserne selskabet henholdt sig til og om selskabet kunne henvise til alternative forsikringsaftaler, der kunne dække hans hund fremover.

Alka Forsikring meddelte ved mail af samme dato, at forsikringen var ændret i henhold til betingelsernes punkt 12.1.4. efter en samlet vurdering af skadehistorikken.

Selskabet tilføjede, at man desværre ikke kunne henvise til alternativer, da man ikke var bekendt med de forskellige øvrige selskabers indtegningsregler.

Klager henvendte sig ved mail af 28. oktober 2021 til Alka kundeklager og bad om at selskabets beslutning blev taget 'op på et højere niveau'.

Den klageansvarlige besvarede klagers henvendelse ved mail af 3. november 2021 og forklarede baggrunden for selskabets beslutning og fastholdt denne.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har tegnet Hundeforsikring for sin hund i Alka Forsikring. Forsikringen er tegnet med sygdomsdækning.

De gældende forsikringsbetingelser er HF-02A.

Af de for forsikringen gældende betingelsers afsnit 12 fremgår reglerne om 'Forsikringens varighed og opsigelse'.

Med henvisning til afsnit 12.1.4 kan Alka ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade.

Ændringen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden.

Alka Forsikring har i nærværende sag varslet ændringen af forsikringen ved brev af 15. oktober 2021 med ophør af sygedækningen pr. 1. november 2021.

I forhold til afslutningen af den senest anmeldte skade, hvor selskabet ved brev af 14. oktober 2021 opgjorde den anmeldte skade og meddelte, at erstatningen indenfor en uge ville blive overført til klagers NemKonto er varslingen således i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Varslingen er sket digitalt på klagers Mit Alka med mailnotifikation og klager har således modtaget varslingen den 15. oktober 2021. Det fremgår, at klager også har 'klikket' på beskeden den 15. oktober 2021.

Den foretagne varslings er således både lovlig og gyldig i forhold til de betingelser forsikringen er tegnet på, da selskabet har overholdt de gældende regler for varslings af forsikringen.

Klager har indenfor de seneste 4 år anmeldt 8 skader, heraf er der sket udbetaling i forbindelse med 6 skader.

- 5. december 2017 - udredning for polyarthritis - 14.088,89 kr.
- 3. august 2019 - flækket negl - 1.413,00 kr.
- 9. november 2019 - hot spot - ingen udbetaling, under forsikringens selvrisiko
- 2. juli 2020 - cancerudredning - 17.802,02 kr.
- 6. november 2020 - obs for meniskskade - ingen udbetaling, under forsikringens selvrisiko
- maj 2021 - borrelia - 1.078,75 kr.
- maj 2021 - prostata - 4.980,75 kr.
- 17. september 2021 - halthed - 2.463,90 kr.

Selskaberne er både berettigede og forpligtede til løbende at vurdere en portefølje i relation til foreliggende risici og en korrekt tarifiering af risikoen er væsentlig også i forhold til de øvrige forsikringstagere.

Klagers risiko har på baggrund af de anmeldte skader på forsikringen udgjort en væsentlig større risiko end det solidariske princip berettigede til, hvorfor selskabet har varslet forsikringen.

Alka Forsikring må således fastholde, at vi ikke kan tilbyde klager at fortsætte sygeforsikringen af klagers hund."

Klageren har i brev af 27/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"ALKA forbeholder sig ret til at opsigse forsikringen efter en hvilken som helst skade og med den begrundelse, at forsikringsaftalen er for dyr for dem. De redegør for deres bagvedliggende kalkule. Men det er jo netop et grundvilkår i al forsikring, at man ikke kender risikoen ved aftalens indgåelse. Hvis der er tale om et loft for dækningen mht sum eller antal skader, bør det fremgå af aftalen. Den foreliggende aftale giver i princippet, med ALKAs fortolkning mulighed for at opsiges aftalen efter en hvilken som helst skade. Et forhold, der er helt i modstrid med forsikringstanken. Det urimelige heri understreges af det 'asymetriske' i aftalen, hvor forsikringsmodtager er langt mere afhængig af at aftalens overholdes end forsikringsselskabet. Dette understreges yderligere af det forhold at forsikringstager ingen chance har for at søge forsikring hos et andet selskab, da en hundesygeforsikring typisk indgås på basis af et ungt rask dyr, hvor risikoen jo netop er ukendt for begge parter. Den administrative praksis, som ALKA her tager i anvendelse tager sig i forhold til almindelig retsfølelse ud som et banalt aftalebrud eller ren forsikringssmartness. Hertil kommer, at der ingen endelig diagnose er stillet, da biopsierne ikke har ved fuldstændig konklussive. Dette rejser spørgsmål om hvorvidt sagsbehandlingen har foregået med den tilstrækkelige faglighed."

Selskabet har i brev af 17/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal i den forbindelse bemærkes, at bestemmelserne om opsigelse af forsikringen er en del af aftalen, idet policen sammen med forsikringsbetingelserne udgør aftalegrundlaget. Reglerne for opsigelse og/eller ændring af forsikringen fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 12 og er således en del af den aftale klager har indgået med Alka Forsikring.

En vurdering af forsikringsforholdet foregår ikke på baggrund af hverken stillede diagnoser eller sygdommes art, men alene på baggrund af de anmeldte skader og erstatningsudbetalinger, og såfremt et forsikringsforhold falder markant udenfor, hvad den solidariske gruppe bør tåle, er selskabet forpligtet til at tage forsikringsforholdet op til vurdering.

Alka Forsikring må således i det hele fastholde selskabets stillingtagen til sagen, som den fremgår af selskabets brev til Ankenævnet for Forsikring af 29. november 2021."

Til dette har klageren fremsendt brev af 21/1 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg må fastholde, at opsigelsen er i strid med grundprincippet i forsikring. Det er den fordi, der ikke er et forud aftalt loft for dækningen, og fordi den tolkning af aftalen som Alka anlægger her i praksis åbner op for fuldstændig vilkårlig opsigelse af forsikringsaftalen.

Alka forbeholder sig i forsikringsaftalen ret til at opsigse aftalen efter en skade. Det er ikke specificeret om det drejer sig om ansvarsforsikringen eller sygeforsikringen. Endelig har der ikke været tale om en skade, men om sygdom, hvad der følgelig heller ikke berettiger til opsigelse af aftalen.

De konkrete forløb har haft den følge, at hunden har måttet aflives til trods for at flere dyrlæger har vurderet at amputation var en mulighed. Amputation koster dog mellem 20 og 25 tusind, et beløb jeg ikke er i stand til at afse, hvorfor jeg naturligvis har forsikret mig.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97491

Jeg må derfor fastholde de tidligere anførte krav, med den tilføjelse, at Alka bør betale en bod svarende til, hvad behandling af hunden ville have kostet. Denne bod kan så efter Alkas valg udbetales til et dyre velgørende formål. Desuden bør Alka dække udgifter til aflivning af hunden. Endelig bør Alka åbent og ærligt kommunikere ud til deres kunder, at der er et dækningsloft og Alka bør angive størrelsen af dette, så de på forhånd kan afvise påstande om fuldstændig vilkårlighed i deres overholdelse af indgåede aftaler."

Hertil har selskabet i brev af 14/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring er af den opfattelse, at der ikke er nye relevante oplysninger i det af klager anførte.

Alka Forsikring skal dog bemærke, at en skade i hundesygeforsikringens forstand er en sygdom hos den forsikrede hund, deraf også navnet på forsikringen.

Der foreligger ikke som klager benævner et 'dækningsloft' i forbindelse med anvendelsen af forsikringsbetingelsernes afsnit 12. Afsnit 12 anvendes som forklaret, når et forsikringsforhold falder markant udenfor, hvad den solidariske gruppe bør tåle.

Alka Forsikring er som forklaret både berettiget og forpligtet til at vurdere de enkleste forsikringsforhold og selskabet har overholdt den indgåede aftale i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Alka Forsikring må således i det hele fastholde selskabets stillingtagen til sagen, som den fremgår af selskabets svar til Ankenævnet for Forsikring af 29. november 2021 og bemærkninger i vores brev af 17. januar 2022."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder log af mailnotifikation. Af selskabets brev af 14/10 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget regning vedrørende behandling af [hund].

Regningsbeløb inklusive moms	3.964,97 kr.
Fratrukket udleveret medicin* m.v.	261,07 kr.
Fratrukket selvrisko	1.240,00 kr.
I alt dækkes	2.463,90 kr.

Beløbet bliver overført til din NemKonto inden en uge.

Forsikringen dækker udgifterne til udredningen af denne halthed. Forsikringen dækker ikke yderligere undersøgelse og behandling af halthed på venstre bagben, da første dyrlægekonsultation for denne lidelse er registeret til d. 17. juli 2020, og der er dermed gået mere end 120 dage siden første konsultation. Der dækkes ikke udgifter til CT-skanning.

*Sygeforsikringen dækker ikke udgifter til udleveret medicin i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.1.

Sagen er herefter afsluttet."

Af selskabets brev af 15/10 2021 fremgår bl.a.:

"Vi er nødt til at ændre dækningen på din Hundeforsikring.

Det skyldes, at vi har gennemgået dit skades- og risikoforløb, og det viser, at du har haft flere skader, end prisen for din forsikring er beregnet ud fra.

Din dækning bliver begrænset

Vores ændring betyder, at vi ikke længere dækker Hundesygeforsikring.

Ændringen gælder fra den 01/11/2021 og sker efter reglerne i dine forsikringsbetingelser.

Vi sender en ny police til dig hurtigst muligt.

Hvis du vil opsig din forsikring

Hvis du ikke længere ønsker at være forsikret i Alka, kan du vælge et andet forsikringsselskab, der kan opsig din forsikring hos os på dine vegne.

Du skal være opmærksom på, at du i følge loven har pligt til at have din hund ansvarsforsikret."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"12. Forsikringens varighed og opsigelse

12.1 Generelle regler vedrørende varighed og opsigelse

12.1.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen, og den fortsætter indtil den skriftligt opsiges af forsikringstager eller Alka.

12.1.2 Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfald). Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen. Forsikringstager kan, mod et gebyr, også opsig forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til udløbet af en tilfældig måned i kalenderåret.

12.1.3 Både forsikringstager og Alka kan opsig forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstatet eller afvist skaden.

12.1.4 Alka kan ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Ændringen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at opsig forsikringen pr. ændringsdatoen.

12.1.5 Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Ændringer i prisen, der ikke er væsentlige, vil blive meddelt og opkrævet, sammen med den første opkrævning i forsikringsperioden. Ved væsentlige ændringer kan forsikringstageren vælge at opsigelse forsikringen pr. ændringsdatoen.

12.1.6 Hvis Hundeanvarsforsikringen opsiges, ophører tillige Hundesygeforsikringen og Hundelivsforsikringen uden varsel og pr. samme dato.

12.1.7 Hvis Hundesygeforsikringen opsiges, ophører tillige Hundelivsforsikringen uden varsel og pr. samme dato."

Nævnet udtaler:

Klageren har hundeforsikring med sygdomsdækning. Den 14/10 2021 dækkede selskabet udgift til udbedring af hundens halthed på venstre bagben med 2.463,90 kr. Den 15/10 2021 varslede selskabet ændring af forsikringen med ophør af sygedækningen pr. 1/11 2021.

Klageren er utilfreds med at selskabet "uretmæssigt har bragt forsikringens dækning til ophør". Han har oplyst, at forløbet har medført, at hunden måtte aflives, selvom flere dyrlæger vurderede amputation en mulighed. Han ønsker, at selskabet skal betale en bod svarende til behandlingsomkostningen samt at få dækket udgiften til aflivning af hunden. Han har anført, at selskabet i forsikringsaftalen forbeholder sig ret til at opsige forsikringen efter en skade, men at det ikke er specificeret, om det drejer sig om ansvarsforsikringen eller sygeforsikringen, og at der i øvrigt ikke har været tale om en skade, men om sygdom. Han har anført, at selskabets ret til at opsige forsikringen efter en hvilken som helst skade er helt urimeligt og imod forsikringstanken, og at der ikke har været aftalt et dækningsloft.

Selskabet har anført, at selskabet kan ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 12.1.4. Selskabet har anført, at selskabet har overholdt de gældende regler for varsling, som er sket digitalt på selskabets selvbetjeningshjemmeside med mailnotifikation. Klageren har modtaget varslingen den 15/10 2021, svarende til den dato, hvor klageren har "klikket" på beskeden. Selskabet har oplyst, at klageren indenfor de seneste 4 år har anmeldt 8 skader, og at der er sket udbetaling i forbindelse med 6 skader.

Af punkt 12.1.4 forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Alka kan ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Ændringen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at opsige forsikringen pr. ændringsdatoen".

Ankenævnet for Forsikring

8.

97491

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets ændring af forsikringen er sket i overensstemmelse med varselsreglerne i forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse vedrørende opsigelse af sygdomsdækningen på forsikringen.

Nævnet har erfaret, at Finanstilsynet – ud fra god skik reglerne – er ved at undersøge, hvorledes selskaberne informerer om deres mulighed for at opsiges en forsikring grundet eksempelvis skadesforløbet. En eventuel afgørelse om selskabernes informationspligt fra Finanstilsynet vil alene have virkning for selskabernes informationsmateriale fremadrettet, hvorfor nævnet ikke har fundet anledning til at afvente udfaldet af denne undersøgelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at nævnet alene kan træffe afgørelse om konkrete økonomiske tvister og derfor ikke kan behandle klagerens øvrige klagepunkter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings