

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98614:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 21/8 2022 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Tryg afviser at dække operationsudgifter til nødamputation af hale.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning evt. skønsmæssigt.

...

Konkret vedrører klagen Trygs afvisning at anse dele af den udførte behandling for omfattet af forsikringsdækningen idet behandlingen indebar, at [...] hale måtte fjernes for at kunne få adgang til det område, der var inficeret og skulle behandles.

Påstande

Principalt at Ankenævnet for Forsikring (herefter Nævnet) tilpligter indklagede til at anerkende, at den samlede behandling og dermed de samlede behandlingsomkostninger er omfattet af indklagedes dækningspligt i henhold til Bilag 1 – Forsikringsaftale.

Subsidiært at Nævnet tilpligter indklagede at anerkende, at indklagede skal dække skønsmæssigt i overensstemmelse med dyrlæge [...] skøn over behandlingsomkostningerne hvis hun havde undladt at fjerne [hunden]s hale ved operationen den 26. juli 2022 med et tillæg fastsat af nævnet bl.a. til dækning af den besparelse indklagede har opnået

Mere subsidiært at Nævnet tilpligter indklagede at anerkende, at indklagede skal dække skønsmæssigt i overensstemmelse med dyrlæge [...] skøn over behandlingsomkostningerne hvis hun havde undladt at fjerne [hunden]s hale ved operationen den 26. juli 2022

Baggrund

Vi – [hunden]s ejere – oplevede i løbet af juli, at hunden begyndte at vise tegn på at være generet omkring 'bagdelen' og valgte derfor at forsøge at vaske området omkring og under halen. Dette gjorde [hunden]s gener markant større, hvorfor vi den torsdag 21. juli konsulterede [...] Dyrehospital der diagnostiserede [hunden] med Folddermatitis og opfordrede os til at behandle dette med håndkøbsmedicin og at holde ham smertedækket med udleveret receptpligtig medicin.

Hen over weekenden den 23. og 24. juli blev [hunden] mere og mere plaget og mandag den 25. juli kontaktede jeg [...] Dyrehospital for at booke tid til operation hvor – om nødvendigt – [hunden]s hale skulle fjernes.

Operationen blev udført tirsdag den 27. juli 2022, hvor dyrlæge [...], indehaver af [...] Dyrehospital amputerede [hunden]s hale og rensede området omkring for infektion. Da vi hentede [hunden] om eftermiddagen udtalte [...], at der havde været 'decideret ulækkert' hvor halen fæstede til kroppen og hun var bekymret, fordi det pus, der havde samlet sig under huden, meget vel kunne være tegn på en alvorlig infektion. Af samme årsag var der udtaget prøver der var sendt til laboratorieanalyse.

Analysen af den udtagne prøve viste, at infektionen var forårsaget af dels *Escherichia coli* (der efter det oplyste kan behandles med 'almindelig penicillin') og *Pseudomonas aeruginosa*, der er en antibiotikaresistent bakterie som (jeg er ren lægmand i forhold til lægevidenskab) skulle kunne være

livstruende for både mennesker og dyr og som skulle kunne smitte fra dyr til mennesker. Som sagt jeg er lægmand og har bare 'søgt på Google'.

Se i denne forbindelse vedlagte Bilag 2 – Journal og Bilag 3 – Laboratorieanalyse.

Bemærk her, at der ved undersøgelsen af [hunden] den 21. juli 2022 ikke var tegn på en 'indre infektion' jf. bemærkningen i journalen om 'ingen tegn på udslæt, sår eller lignende'. Det er således først da [hunden] bedøves og 'åbnes' at infektionens omfang og alvorlighed overhovedet kan konstateres.

Vi anmeldte den samlede behandlingsudgift til Tryg ved vedlagte fakturaer, Bilag 4 - Faktura 21. juli 2022 og Bilag 5 - Faktura 26 juli 2022.

Tryg afviste at dække omkostningerne til fjernelsen af [hunden]s hale ved svar den 28. juli 2022 med begrundelsen

Forsikringen dækker kun haleamputation hvis der er tale om en akut nødamputation jf. betingelsernes punkt 7.4.1.

Fjernelse af hale på [hunderace]/andre hunde med genetisk deformeret hale sfa. infektioner, samling af afføring omkring anus/under halen, bagparts kløen, utrivelighed m.m. kan ikke klassificeres som en nødamputation.

Se Bilag 6 - Tryg - skadesafdeling - 1. svar.

Forsikringsbetingelsernes punkt 7.4.1, vedlagt som Bilag 11, lyder:

Forsikringen dækker

Undersøgelse, behandling og operation af din hund hos en dyrlæge samt indlæggelse af hunden på dyreklinik eller -hospital i f.m. sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der opstår i forsikringsperioden.

Laboratorieundersøgelser, røntgen, ultralydsscanning, elektrokardiografi, kontrastundersøgelser, endoskopi, termografi m.v.

Begrænsninger for visse hunderacer

Nej.

Forsikringen dækker ikke

...

Amputation af lemmer, bortset fra nødamputation af hale i forbindelse med dækningsberettiget sygdom eller ulykke.

...

Plastikkosmetisk indgreb, herunder indgreb der har til formål at ændre, afhjælpe, forme eller korrigere træk ved din hunds udseende.

Jeg svarede via Trygs egen formular på selskabets hjemmeside, hvilket jeg i bagklogskabens lys fortryder, da Tryg ikke giver mulighed for at læse egne svar på deres løsning. Mit svar kan derfor ikke gengives her, da jeg ikke har en kopi. Min henvendelse udløste et nyt afslag, Bilag 7 - Tryg - skadesafdeling - 2. svar hvoraf det fremgår at

Følgende klassificeres som en nødamputation:

- Knust hale i en dør
- Knust hale sfa. Påkørsel
- Cancer i halen
- Amputation af en livstruende 'happy tail' hos hund.

På denne baggrund klagede jeg til Trygs Kvalitetsafdeling, jf. Bilag 8 - Klage til kvalitet og modtog som svar en fastholdelse af afslaget, Bilag 9 - Tryg – kvalitetsafdeling.

Til brug for klagen havde jeg flere gange bedt om en nøjere beskrivelse af de specifikke udgifter Tryg har dækket, hhv. ikke dækket hvilket jeg endeligt vedlægger som Bilag 10 - Tryg - skadesafdeling - 3. svar.

Undervejs i forløbet er der – i sagens natur – henvist til betingelserne for forsikringen, der vedlægges som Bilag 11 – Forsikringsbetingelser. Senere i Anbringender henvises til Bekendtgørelse om dyrevelfærdsmæssige mindstekrav til hold af hunde, denne er vedlagt som Bilag 12 - BEK nr. 1749 af 30-11-2020.

For klagen er også bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder og tilhørende Vejledning nr. 9971 af 23. september 2016 til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april

2016 om god skik for finansielle virksomheder relevante. Disse er ikke vedlagte men henvises til i det skrevne som 'Bekendtgørelsen' og 'Vejledningen'.

Anbringender

Grundlæggende er en sundhedsforsikring på en hund at sammenligne med en kaskoforsikring på en hvilken som helst anden ejendel. En hund er – selvom vi nok er mange, der humaniserer dem – i retslig forstand en ejendel, der kan købes og sælges, faktisk har EU-Domstolen fastslået, at dyr i momsmæssig forstand skal opfattes som 'brugte genstande'.

Forskellen på en 'ting', f.eks. en bil med en skade, og et dyr med en sygdom, er primært, at 'reparationen' af 'tingen' ofte godkendes ved en taksatorvurdering, hvor behandlingen af et dyr baseres på en dyrlæges faglige vurdering.

Her er det relevant at henvise til Bekendtgørelse om dyrevelfærdsmæssige mindstekrav til hold af hunde. Af denne fremgår a § 8, at 'Hunde må kun hale- eller ørekuperes, hvis det konkret er påkrævet af veterinære hensyn'. Det kan altså lægges til grund, at amputationen af [hunden]s hale ikke er foretaget af kosmetiske årsager, selvom Trygs Kvalitetsafdeling slet skjult søger at insinuerer dette i dets svar i Bilag 9.

Nævnet opfordres til at lægge til grund, at dyrelæge [...] naturligvis agerer i overensstemmelse med hendes forpligtelser efter dyreværnsloven og ikke foretager unødige amputationer af lemmer – her [hunden]s hale og dermed at lægge til grund, at den behandling [hunden] har modtaget har været den korrekte ud fra veterinære hensyn uagtet at man fra Trygs side (hvor hverken Trygs medarbejdere eller tilknyttede dyrlæger) har haft hunden til undersøgelse.

Tryg afviser sin dækningspligt med, at forsikringen kun omfatter 'nødamputationer', men der hersker åbenbart en vis usikkerhed internt hos Tryg om, hvad dette begreb rent faktisk dækker. Jeg har for min del søgt at finde en officiel definition herpå – men uden held. Jeg har heller ikke i Nævnets praksis kunnet finde tidligere afgørelser, der kan understøtte en nærmere afgørelse af spørgsmålet.

Den definition jeg opfordrer Nævnet til at anlægge er at
'Nødamputationer er amputationer der foretages af nød, fordi

1. Dyrets hale er så beskadiget at en amputation er nødvendig (akut amputation)
2. Dyrets hale i sig selv er syg, f.eks. af cancer
3. Dyrets hale formelt set er rask, men må fjernes for at kunne 'behandle en konkret sygdom'

Sidstnævnte kan i en analogi sammenlignes med andre kaskoforsikringer, hvor ikke beskadigede genstande må demonteres og måske endda udskiftes for at 'kunne komme til' at foretage den nødvendige reparation.

Vedrørende principal påstand

Som nævnt hersker der åbenbart en vis usikkerhed hos Tryg selv om, hvad begrebet 'nødamputation' dækker.

1. I Bilag 6 anfører man der skal være tale om en 'akut nødamputation'
2. I Bilag 7 oplister man en række amputationer, som anses som 'nødamputationer'

3. I Bilag 9 anfører man, at det med rette i en ordlydsfortolkning kan udledes, at en nødamputation alene foretages i det tilfælde, hvor det har været akut, og med dermed strengt nødvendigt.

Her må jeg henvise til Bekendtgørelsens § 25:

Ved tegning af en skadesforsikring skal forsikringsselskabet 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.

Og Vejledningen hertil.

Det kategoriske afslag fra Tryg og den omgående sammenkædning mellem halerne på [hunderace] og den behandling, [hunden] har modtaget, viser med al tydelighed, at Tryg ønsker at begrænse sin dækningspligt og de behandlingsomkostninger, der følger heraf.

Dette er i og for sig Trygs privilegie, men dette fordrer efter relevant lovgivning, at Tryg i betingelserne redegør for denne begrænsning jf. bekendtgørelsens § 25.

Tryg har således for andre artstypiske lidelser, der er forbundet med [hunderace], netop taget forbehold for dækning, se eksempelvis forsikringsbetingelsernes punkt 7.7.2, 7.9.1, 7.11.2 og 7.13.2 hvor behandling af [hunderace] i alle tilfælde er undtaget fra forsikringen.

Ved tegningen af forsikringen har jeg naturligvis noteret mig og accepteret disse undtagelser men bør således også kunne lægge til grund, at behandling af [hunderace] i et og alt ud over de nævnte lidelser ikke er undtaget fra dækningen.

Bemærk at formuleringen i betingelserne lyder 'nødamputation af hale i forbindelse med dækningsberettiget sygdom eller ulykke' hvilket for mig åbenlyst betyder, at hvis en hund har fået en infektion (og det havde [hunden]) så dækker forsikringen amputation af halen, når amputationen indgår som en del af behandlingen af infektionen.

Det er videre relevant at bemærke, at Tryg søger at skabe et narrativ om, at nødamputationer alene finder sted, når der opstår en 'akut situation', et uheld om man vil, men samtidigt anerkender at såvel happy tail syndrom som cancer i halen er sygdomme eller tilstande som kan udløse en dækningsberettiget amputation af hundens hale.

Ingen af de to tilstande/sygdomme kan vel anses som 'akutte' (Det Danske Sprog- og Litteraturselskab definerer akut som 'pludseligt opstået') og – igen uden at jeg er dyrlæge – er vel grundlæggende tilstande/sygdomme som er nært forbundet med racer og genetik og det forekommer mig derfor usagligt, at man fra Trygs side så kategorisk og instinktivt afviser at dække operationen af [hunden] fordi han er en [hunderace].

I forhold til, at Trygs påstand om, at amputationen af [hunden]s hale skulle være foregået for at undgå at lidelsen vendte tilbage er denne baseret på min argumentation overfor Tryg, hvor jeg forsøgte at tale til den økonomiske fornuft hos Tryg ved at gøre Tryg opmærksom på, at amputa-

tionen reelt er til Trygs fordel i og med, at amputationen har sikret, at [hunden]s lidelse ikke bare vender tilbage og dermed ville påføres ikke bare os men dermed også Tryg yderligere omkostninger.

Faktisk anser jeg det for en kende uartigt at man fra Trygs side forsøger at fordreje mine ord, men det er nok et vilkår.

Samlet set opfordrer jeg derfor Nævnet til at tilpligte indklagede at anerkende, at den samlede behandling og dermed de samlede behandlingsomkostninger er omfattet af indklagedes dækningspligt i henhold til Bilag 1 – Forsikringsaftale.

Dette skal ske med følgende begrundelser

- Amputationen af [hunden]s hale er sket af nød som følge af dækningsberettiget sygdom (infektion) og var den mest hensigtsmæssige behandling for at sikre effektiv helbredelse af den værende infektion
- Det forhold at operationen også medvirker til at undgå fremtidige infektioner ændrer ikke herpå – og faktisk må det anses som loyal iagttagelse af vores forpligtelser overfor Tryg at vi accepterer en behandling, der begrænser Trygs fremtidige omkostninger
- Det må tilkomme behandlende dyrlæge at beslutte den bedste behandling – dvs. vælge mellem de foreliggende behandlingsalternativer
- Amputation af hale på [hunderace] er forbudt medmindre det sker af veterinære hensyn og dette understøtter, at behandlende dyrlæge naturligvis har overvejet alternative behandlinger inden hun greb til amputation uanset, at der forløb kort tid fra første konsultation til operation
- Det er Trygs ansvar og pligt i forhold til gældende lovgivning, at sikre tydelige betingelser og det fremgår af Nævnets tidligere afgørelser, at forsømmelse af denne pligt skal komme forsikringstager til gode. Med den korrespondance, der er kommet fra Tryg, fremgår det tydeligt, at Tryg internt opererer med en skjult dagsorden i form af en dækningsbegrænsning for udgifter til haleamputation af [hunderace] og at man udadtil forsøger at dække dette ind under en begrænsning ved at anvende et begreb, 'nødamputation', det ikke for mig har været muligt at finde eksterne definitioner på.
- Trygs egen definition på 'nødamputation' burde, hvis den skal finde anvendelse på nærværende tilfælde, have været medtaget i forsikringsbetingelserne da den forekommer både overordentlig velskrevet og afgrænset og dermed direkte anvendelig i betingelserne.
- Det forhold at fjernelsen af [hunden]s hale virker forebyggende mod fremtidige infektioner er ikke det samme som, at halen er fjernet af forebyggende eller for den sags skyld praktiske hensyn. Halen blev fjernet for at kunne sikre den bedst mulige behandling af den værende infektion.
- Fjernelse af en hunds hale for at kunne få adgang til det inficeret område er ikke anderledes, end når 'ikke beskadigede dele' må afmonteres for at kunne udføre en dækningsberettiget reparation af en kaskoforsikret 'ting'.

Vedrørende subsidiære påstande

Hvis Nævnet måtte finde, at Trygs dækningspligt er begrænset og korrekt beskrevet i betingelserne påstås det

- subsidiært, at Tryg skal dække skønnede behandlingsomkostninger svarende til, at [hunden]s hale ikke var blevet amputeret med et tillæg der dækker den ansvarsfrigørelse indklagede har opnået ved at halen er blevet fjernet i form af, at medicinske omkostninger er sparet og ved at risikoen for fremtidige (dækkede) infektioner elimineret og

- mere subsidiært at Tryg skal dække skønnede behandlingsomkostninger svarende til, at [hunden]s hale ikke var blevet amputeret.

Der henvises her til Bilag 13 Overslag [hunden] medicinsk behandling.

Det forekommer således urimeligt, hvis Tryg helt kan frigøre sig fra sin dækningsforpligtelse alene som følge af, at Tryg –uden at have haft tilset hunden – kan afvise den foretagne behandling som den korrekte.

I givet fald bør Tryg tilpligtes til at dække de omkostninger, der ville have været påløbet ved den behandling [hunden] i givet fald ville have haft fået. I denne forbindelse bedes nævnet bemærke:

1. At den infektion [hunden] havde, formentligt ville have betydet tilbagevendende besøg ved dyrlæge og dermed yderligere udgifter for Tryg både i forhold til den aktuelle infektion og fremtidige
2. At den medicin [hunden] i givet fald skulle have haft ville have været et helt specielt antibiotikum til en sikkert markant højere pris end almindelig antibiotikum

Disse omkostninger er ikke medregnet i behandlende dyrlæges overslag

Efter min opfattelse bør Nævnet tage hensyn hertil ved at skønne et tillæg til de af den behandlede dyrlæge skønnede omkostninger og derefter tilpligte indklagede at dække disse som de omfattede behandlingsomkostninger.

Hvis Nævnet ikke finder anledning eller hjemmel til et sådan tillæg påstår jeg mere subsidiært at indklagede skal tilpligtes til at yde dækning i overensstemmelse med medicinske behandlingsudgifter som skønnet af behandlende dyrlæge."

Selskabet har i brev af 22/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække udgifterne til amputation af hundens hale. Selskabet har ved afvisningen henvist til, at halen blev amputeret som følge af en infektion, og at på amputationstidspunktet ikke var tale om en nødamputation, hvilket er en betingelse for dækning.

Klagerens hund var på skadetidspunktet omfattet af en hundeforsikring med forsikringsbetingelserne 1404. Betingelserne ses fremlagt i klagerens bilag 11.

Sagsfremstilling

Klageren sendte d. 26. juli 2022 en skadeanmeldelse til selskabet. Klageren anførte i anmeldelsen, at hunden var blevet behandlet for en infektion i halen. Ifølge den sendte faktura, så havde hunden yderligere modtaget behandling i form af amputation af halen. Disse oplysninger følger af bilag A samt klagerens bilag 5 side 2.

Den 28. juli 2022 afviste selskabet dækning for udgiften med henvisning til, at betingelsernes punkt 7.4.1, ikke var opfyldt, idet der ikke var tale om en nødamputation af halen. Selskabet dæk-

kede dog alle udgifterne anført på første faktura, mens at der til anden faktura alene var fratrasket udgifter til haleamputation. Selskabets mail og oversigt over betalinger kan ses i bilag D.

Klageren oplyste i sin mail af samme dato, at amputationen skulle være sket af veterinære/helbredsmæssige hensyn, da dyrlægen foretog behandlingen som følge af en infektion. Mail-korrespondancen kan ses i bilag B.

Selskabet fastholdt den 29. juli 2022 sin vurdering med henvisning til, at der ved nødamputation forstås en nødvendig handling for at afhjælpe en meget alvorlig sygdom eller skade. Selskabets fastholdelse ses fremlagt af klageren.

Den 3. august 2022 indgav klageren en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet. Klageren oplyste bl.a. i mailen, at:

'Havde dyrlægen ikke haft fjernet halen, men blot fjernet det syge hud, ville han i stedet været til gentagne kontroller og yderligere behandling, før han kunne været erklæret rask. Og udgifterne hertil – de ville have været omfattet af Trygs pligt til at dække'

Klagerens mail til kvalitet kan ses i klagerens bilag 8.

Kvalitetsafdelingen fastholdte den 10. august 2022 afvisningen med henvisning til, at der i den konkrete situation ikke var tale om, at hundens liv var i fare, eller at en amputation var den eneste løsning. Den behandling, dyrlægen havde anbefalet, havde på amputationstidspunktet alene været i gang i 5 dage, hvorfor det ikke kunne anses som en nødamputation, at man fortog amputationen for at undgå, at en konkrete lidelse muligvis skulle opstå igen eller skulle behandles over flere omgange. Kvalitetsafdelingens svar kan ses i klagerens bilag 9.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen handler om, hvorvidt amputationen af hundens hale – en [hunderace] – kan anses som en nødamputation jfr. betingelsernes punkt 7.4.1.

...

I journalen fra dyrlægen er det den 21. juli 2022 bl.a. noteret, at:

'har de sidste par dage haft voldsomt ondt i halen, ingen tegn på udslæt, sår eller lignende. Ejer har givet noget rest af metacam derhjemme.

...

BEMÆRKNINGER TIL KLINISK US:

BCS: 6/9

Fugtig folddermatitis under halen, meget smertepræget.

ANBEFALINGER:

Nuværende foder:

Anbefalet foder:

K-hex rens dagligt, suppl m previcox

Amputation af stump kan komme på tale.'

Den 26. juli 2022 foretog dyrlægen amputation af halen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.4.1, fremgår det, at forsikringen ikke dækker amputation af lemmer, bortset fra nødamputation af hale i forbindelse med dækningsberettiget sygdom eller ulykke. Af betingelsernes punkt 7.8.1, fremgår det, at forsikringen ikke dækker Dysplasi, OCD (osteocondrose) eller anden vækstforstyrrelser/fejludvikling af led, ledbånd, sener og knogler.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabet vurdering, at amputationen af hundens hale på amputationstidspunktet ikke udgjorde en nødamputation i forsikringsbetingelsernes forstand, hvorfor betingelserne for dækning ikke var opfyldt. Selskabet fastholder således sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen af sagen har selskabet lagt vægt på, at hunden alene havde været i behandling for infektionen i 5 dage, at hundens liv på intet tidspunkt op til amputationen var i fare, og at behandlingsmulighederne på amputationstidspunktet således ikke var udtømte.

Dyrlægen har i journalmateriale d. 21. juli oplyst 'Amputation af stump kan komme på tale', og den 26. juli 2022 uden yderligere undersøgelse eller behandling foretaget amputation af halen. Selskabet bemærker således, at der ikke i journalmaterialet er beskrevet forhold, som gør, at amputationen var den eneste løsning.

Selskabet bemærker yderligere i den forbindelse, at forsikringen dækker amputation, hvis der er tale om en nødamputation. Ved opslag på ordnet.dk kan det konstateres, at ordet 'nød' i ordbogen er defineret som en 'tilstand, hvor man mangler de grundlæggende fornødenheder for at overleve', en 'meget vanskelig situation hvor man mangler eller trænger til noget bestemt eller er tvunget til at gøre noget bestemt', og en 'situation hvor nogen er i fare (for at miste livet)'

Ingen af disse tilstande/situationer var til stede på amputationstidspunktet.

Opslaget fra Den Danske Ordbog kan ses i selskabets bilag E.

Selskabet bestrider ikke, at dyrlægen ud fra dyreværnsloven og ud fra en veterinærmedicinsk vurdering har truffet en medicinsk forsvarlig afgørelse, men denne vurdering er ikke den samme som i betingelsernes punkt 7.4.1.

Amputationen er desuden foretaget uden yderligere undersøgelser af halen i form af eksempelvis røntgenfotografering eller lignende, som kunne have afdækket årsagen til hundens problemer med halen.

Hvis halen var deform, og derfor ikke kunne løftes, så kunne dette have været årsagen til, at hunden fik hudbetændelse i halen. Forsikringen dækker ikke vækstforstyrrelse eller anden fejludvikling af led, jf. betingelsernes punkt 7.8.1.

Selskabet kan i den forbindelse henvise til en artikel fra Dyreklinik Artemis, hvor der blandt er oplyst følgende:

'[hunderacens] hale er anatomisk udformet på en måde, der kan genere. [hunderacens] hale er meget kort og har ofte en karakteristisk krølle, halestumpen sidder tæt ind til hunden. Halehvirvlerne er ofte vokset sammen, så halen ikke egentlig kan logre. Som ejer af en [hunderace] skal man altid sørge for at holde godt øje med haleområdet og sikre, der ikke udvikles betændelse under halestumpen. Området er særligt udsat, fordi huden ikke

får luft, og dermed er der god grobund for bakterier og svampe. En [hunderace] har svært ved at nå sig egen hale, og derfor vil irritationen vise sig ved, at hunden forsøger at gnubbe sin numse på f.eks. et kokostæppe.'

Artiklen fremlægges som Bilag C.

Det er således ikke tilstrækkeligt undersøgt, hvad der lå til grund for infektionen i halen.

Det er i selskabets mail af 28. juli 2022 tydeligt tilkendegivet, at alle udgifter er dækket på nær udgifterne til amputation.

Selskabet ville således med rette have dækket yderligere omkostninger til undersøgelse af, hvad hunden fejlede, herunder yderligere udgifter til medicin. Klageren og dennes dyrlæge har dog ikke ønsket at foretage yderligere behandling, undersøgelse eller brug af yderligere medicin, hvorfor selskabet er blevet frataget muligheden for at undersøge sagen yderligere.

Klageren har i sine bemærkninger til Nævnet oplyst, at 'i givet fald bør Tryg tilpligtes til at dække de omkostninger, der ville have været påløbet ved en behandling [hunden] i givet fald ville have haft fået'.

Selskabet finder ikke pålæg for klagerens påstand om, at der skal ske dækning af omkostninger, som aldrig har fundet sted. Herunder særligt, at klageren mener, at selskabet reelt burde dække i overensstemmelse med en behandling, som klageren i samråd med dyrlægen selv ikke er gået videre med.

I den konkrete sag har klageren og dennes dyrlæge dog afskåret selskabet for, at vurdere, om lidelsen reelt kunne have været en vækstsforstyrrelse/fejludvikling af led jfr. Betingelsernes punkt 7.8.1

For så vidt angår klagerens bemærkning om, at selve hunderacen – [hunderace] – ikke er direkte undtaget for dækning vedrørende amputationer, mens hunderacen er direkte undtaget for dækning andre steder i betingelserne, så skal selskabet bemærke, at der er tale om en generel afgrænsning af den risiko, som selskabet er villig til at overtage. Den omstændighed at ingen hundracer er nævnt ud fra den pågældende dækningsundtagelse gør naturligvis ikke, at dækningsundtagelsen skulle være uanvendelig, alene af den årsag, at hunderacen er undtaget andre steder i betingelserne.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at den skete behandling med medicin i 5 dage har ikke været tilstrækkelig til, at amputation var at anse som en nødamputation. Selskabets afvisning med henvisning til betingelsernes punkt 7.4.1 har derfor været korrekt."

Klageren har i brev af 4/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Definition af ordet 'nødamputation'

Jeg har allerede i klagen grundigt redegjort for, at udtrykket ikke er tydeligt defineret i forsikringsbetingelserne og at man internt hos Tryg tilsyneladende ikke opererer med en fast og afgrænset definition på ordet.

Dette synspunkt forstærkes blot yderligere af Trygs bemærkninger i de fremsendte kommentarer til klagen hvor Tryg må forlade sig på et udskrift af en side på Ordnet.dk for at understøtte, at amputationen af [hunden]s hale ikke skete af nød og med en konklusion om, at ingen af Ordnets beskrivelser af ordet 'nød' var stil stede på amputationstidspunktet.

Jeg må dog her henlede Ankenævnets opmærksomhed på følgende:

1. Ordnet beskriver, bl.a. ordet 'nød' som: meget vanskelig situation hvor man mangler eller trænger til noget bestemt eller er tvunget til at gøre noget bestemt
2. 'Nød' bruges i sammenhængen 'af nød', hvor man tvunget til at gøre noget pga. en mangelsituation eller en anden meget vanskelig situation
3. Og endeligt bruges 'nød' i dannelser af nye ord (som ordet 'Nødamputation' der åbenbart er opfundet af Tryg) i form korrekte danske ord i form af bl.a. nødsituation og nødstilfælde

Netop ovenstående tre beskrivelser mv. er fuldstændigt dækkende for [hunden]s tilstand på amputationstidspunktet og amputationen blev indiskutabelt foretaget 'af nød'.

God skik for finansielle virksomheder

Diskussionen om betydningen af ordet 'nødamputation' kan formentligt fortsætte med uformindsket styrke, men det forekommer i den konkrete situation uendelig irrelevant idet det forhold, at betydningen tydeligvis ikke er blot tilnærmelsesvist givet for lægmand gør, at jeg for god ordens skyld igen skal påberåbe mig Bekendtgørelsens § 25.

Når man som jeg, står i den situation at,

- Hunden lider af en infektion – der giver hunden store gener men ikke 'viser sig' omkring området hvor der er symptomer
- Udgifterne til behandling af infektionen er omfattet af forsikringen og Trygs dækningspligt, hvilket bekræftes af Tryg i selskabets kommentarer til klagen
- Forsikringen dækker 'nødamputation' i forbindelse med dækningsberettiget sygdom'
- Dyr lægen foretager en fjernelse af halen under respekt for hendes autorisation som dyrlæge og under iagttagelse af gældende lovgivning

Forekommer det for mig som det decideret modsatte af 'god skik' at efterlade en forsikringstager med et afslag på dækning begrundet i basal citering af bemærkningerne på Det Danske Sprog- og Litteraturselskabs hjemmeside og en efterfølgende konklusion om, at amputationen ikke blev foretaget 'af nød'.

Den eneste dokumentation for betydningen af ordet 'nødamputation' Tryg tilsyneladende har kunnet fremskaffe er åbenbart det omtalte klip fra Ordnet hvilket i et og alt understøtter, at udtrykket nødamputation er et ord, Tryg har opfundet til Trygs betingelser – og dermed ikke et ord som nyder offentlig anerkendelse endsige kendskab.

Som jeg anførte i klagen, accepterer jeg til fulde, at det er Tryg – og kun Tryg – som sætter de betingelser, man ønsker at udbyde en forsikringsaftale under.

Men – og det er jo det lovgiver netop ønsker at sikre med Bekendtgørelsens § 25 – så er det den professionelle og konciperende part – her Tryg – der skal sikre, at betingelserne er klare og tilgængelige for en kunde som må forventes at være forsikringsfaglig og juridisk lægmand.

Og når Tryg ikke løfter den opgave, så er det efter min opfattelse klart, at Ankenævnet er nødt til at komme til den konklusion, at Tryg skal tilpligtes at dække udgifterne til [hunden]s operation.

Årsag til infektion, vækstforstyrrelse og operation uden forudgående konsultation

Indledningsvist skal jeg gøre Ankenævnet opmærksom på, at ingen af ovenstående anbringender hidtil har været forelagt mig fra Trygs side.

Der forekommer at være en høj grad af nova herved, hvilket jeg finder ganske bekymrende. Hvis Tryg ikke mener, at en given behandling er omfattet af retten til dækning, forekommer det – i mine øjne – at være ganske 'dårlig skik' kun at begrunde sit afslag med de nærmeste argumenter og først, når sagen bliver indbragt for Ankenævnet, så finde (opfinde?) og fremkomme med yderligere argumenter.

Jeg kender ikke retningslinjerne for Ankenævnets virke herunder om Ankenævnet accepterer nova, men jeg opfordrer grundlæggende til, at Trygs nye andragender af helt principielle årsager ikke tillægges nogen betydning for sagens vurdering.

Jeg skal dog ikke desto mindre svare herpå.

Tryg forsøger med sine argumenter at skabe en illusion om, at jeg som forsikringstager har ageret illoyalt ved at lade behandlende dyrlæge foretage et vidtrækkende indgreb så vi dermed nærmest skulle have forsøgt at få flere 'penge ud af forsikringen end vi er berettiget til'. Alene ideen herom er absurd, idet jeg skal erindre Ankenævnet om, at vi pga. selvriskoen ved dækket sygdom, rent faktisk skal afholde ikke ubetydelige beløb af egen lomme.

Vi har ingen interesse i at 'overbehandle' [hunden] – vi har aldrig haft det og får det aldrig. Især for dyrets skyld men også for vores pengepungs skyld.

Videre forsøger Tryg at indikere, at operationen var forårsaget af, at [hunden] havde 'problemer med halen', hvilket imidlertid ikke var tilfældet. [hunden] havde en infektion i huden under halen hvilket på ingen måde falder ind under definitionen på 'vækstforstyrrelse/fejludvikling' af led jfr. Betingelsernes punkt 7.8.1.

I denne forbindelse er det værd at bemærke, at Tryg – ifølge betingelserne – ikke kan undslå sig at dække behandling af en selvstændige lidelse (f.eks. folddermatitis) selvom denne er opstået som følge af en tætsiddende hale. Dermed er det irrelevant, at Tryg ikke har haft lejlighed til at undersøge halen i og med, at Trygs konklusioner ved en sådan undersøgelse ikke ville have haft betydning for Trygs pligt til at dække udgifterne til behandling af infektionen.

Jeg skal her erindre om at:

- Behandlingen blev foretaget af en professionel dyrlæge der i et og alt har ageret under gældende lovgivning
- [hunden] viste sig at have en yderst alvorlig infektion med en antibiotikaresistent bakterie hvilket først viste sig, da han blev åbnet
- Amputationen skete ikke fordi hans hale var deform men fordi den var nødvendig for at kunne komme til at behandle infektionen effektivt.

Ankenævnet for Forsikring

13.

98614

Sammenfatning

Tryg har med sine bemærkninger efter min opfattelse ikke løftet selskabets bevisbyrde for, at det for sagen relevante punkt i forsikringsbetingelserne er i overensstemmelse med Bekendtgørelsens § 25. Alene af den grund, skal sagen afgøres i overensstemmelse med min principale påstand.

Hvis Ankenævnet ikke er enig heri, har Tryg ikke løftet beviset for, at der ikke er tale om en 'nø-dampputation'. Tværtimod viser det materiale, Tryg selv har fremlagt for Ankenævnet, at ordet 'nød' netop kan og skal anses som anvendt i sammenhængen 'af nød'. Af den grund, skal sagen i givet fald afgøres i overensstemmelse med min principale påstand.

Hvis Ankenævnet ikke er enig heri fastholdes at Tryg skal forpligtes til at dække forholdsmæssigt idet det vil medføre en ugrundet berigelse for Tryg, hvis Tryg helt kan frigøre sig fra at dække en skade (sygdom) alene som følge af, at jeg som forsikringstager har ønsket en mere vidtgående behandling end den, Tryg kan acceptere."

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

"Henvendelsesårsag 21-07-22 08:32

Booking: 21-07-2022 08:40, Konsultation

har de sidste par dage haft voldsomt ondt i halen, ingen tegn på udslæt, sår eller lignende. Ejer har givet noget rest af metacam derhjemme.

Behandlinger

21-07-22 08:58 Konsultation

21-07-22 08:58 Udlevering/indgift af medicin

Previcox tabl. 227 mg

Dosis: 1 tabl dagligt

21-07-22 08:58 Diagnose: Folddermatitis

BEMÆRKNINGER TIL KLINISK US:

BCS: 6/9. Fugtig folddermatitis under halen, meget smertepræget.

ANBEFALINGER:

...

K-hex rens dagligt, suppl m previcox. Amputation af stump kan komme på tale.

...

Henvendelsesårsag 26-07-22 08:21

Booking: 26-07-2022 13:00, Operation

Amputation af hale (stump)"

Af faktura af 21/7 2022 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

14.

98614

Dato	Behandling		Beløb
21-07-22	Konsultation	0.00 x	576,00
	Udlevering/indgift af medicin		34,56
	Previcox tabl. 227 mg	1.00 x 30 tabl.	363,47
	Diagnose: Folddermatitis	0 x	
Total ekskl. moms			974,03
Moms			243,51
Total inkl. moms			1.217,54
Kort			1.217,54

Af faktura af 26/7 2022 fremgår bl.a.:

26-07-22	Blodprofil	833,00
	Comfortan smertestillende/forbedøvelse	7,20
...		
	Lokalbedøvelse	79,20
26-07-22	2/50 x 50 ml Lidor Vet.	3,29
	Lokalanalgesi marcain	
	10/100 pk Marcain, 2,5 mg/ml, 5x20 ml hætteglas	43,75
	Amputation af hale	5.040,00
	Materialer til operation	606,25
	Suturmaterialer	
	4 Sutur	100,00
	Udlevering/indgift af medicin	43,20
	1.00 x 7 tabl. ONSIOR® 40 mg	149,84
	Udleveret medicin, følgende	10,80
	1.00 x 10 stk. Clavucill 400 mg / 100 mg hund	114,29
	Diagnose: Infektion hale	
Totalt ex. moms		7.820,34
Moms		1.955,09
Totalt inkl moms		9.775,43
Kort		9.775,43

Af selskabets brev af 28/7 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har i dag overført 1.625,03 kr. (behandling) og 447,79 kr. (receptpligtig medicin) til din konto.

...

Sådan er din erstatning beregnet:

Samlet regningsbeløb	10.992,97 Kr.
Fratrukket haleamputation	7.311,84 Kr.
Fratrukket selvrisko	1.378,00 Kr.
Egen andel	-10%
Til udbetaling	2.072,82 Kr."

Ankenævnet for Forsikring

15.

98614

Af dyrlæges skønnet overslag på anden behandling, såfremt haleamputation ikke havde fundet sted, fremgår bl.a.:

Dato	Behandling	Honorar	Medicin
15-08-22	Kontrol og efterbehandling	Øx	288,00
...			
Total			4.083,13
Moms			1.020,79
I alt inkl.			5.103,92

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

7.4.1

Undersøgelse, behandling og operation af din hund hos en dyrlæge samt indlæggelse af hunden på dyreklinik eller -hospital i f.m. sygdom, lidelse og ulykkestilfælde, der opstår i forsikringsperioden.

Laboratorieundersøgelser, røntgen, ultralydsscanning, elektrokardiografi, kontrastundersøgelser, endoskopi, termografi m.v.

Forsikringen dækker ikke

...

Amputation af lemmer, bortset fra nødamputation af hale i forbindelse med dækningsberettiget sygdom eller ulykke."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/7 2022, at hans hund var blevet behandlet for en infektion i halen. Hunden blev tilset af dyrlæge den 21/7 2022, som konstaterede fugtig hudfoldsdermatitis under halen, og der blev igangsat medicinsk behandling. Dyrlægen noterede, at amputation af stump kunne komme på tale. Den 26/7 2022 foretog dyrlægen amputation af halen. Den 28/7 2022 meddelte selskabet dækning til behandling og medicin, men selskabet afviste at dække udgiften til haleamputationen.

Klageren ønsker at få dækket den samlede behandlingsudgift, herunder operationsudgiften til amputation af hale. Klageren har anført, at amputationen er sket af nød som følge af dæk-

ningsberettigende sygdom (infektion), og at amputationen var den mest hensigtsmæssige behandling for at sikre effektiv helbredelse af infektionen. Amputation af hale på denne hundrace er forbudt, medmindre det sker af veterinære hensyn, hvorfor dyrlægen har overvejet alternative behandlinger, uanset at der forløb kort tid fra første konsultation til amputationen. Klageren har anført, at amputationen har medvirket til at undgå fremtidige infektioner og hermed begrænset selskabets fremtidige omkostninger, hvilket må anses som en loyal iagttagelse af forsikringstagerens forpligtelser. Klageren har anført, at det er selskabets ansvar og pligt at sikre tydelige betingelser, og at selskabets forsømmelse af denne pligt skal komme forsikringstageren til gode. Selskabets definition på "nødamputation" burde - hvis denne skal finde anvendelse på nærværende tilfælde - have været medtaget i forsikringsbetingelserne.

Klageren ønsker subsidiært skønsmæssig erstatning i overensstemmelse med dyrlægens skøn over behandlingsomkostninger, hvis dyrlægen havde undladt at fjerne hundens hale, og med et tillæg fastsat af nævnet til dækning af den besparelse, som klageren har opnået ved amputationen. Klageren har anført, at infektionen formentlig ville have betydet tilbagevendende besøg ved dyrlæge og dermed yderligere udgifter til den aktuelle og fremtidige infektioner, og at hunden i givet fald skulle have haft et specielt antibiotikum til en markant højere pris.

Selskabet har afvist yderligere dækning under henvisning til, at amputationen ikke har udgjort en nødamputation i forsikringsbetingelsernes forstand. Selskabet har anført, at hunden var i behandling for infektion i 5 dage, at hundens liv på intet tidspunkt var i fare, og at behandlingsmulighederne ikke var udtømte. Selskabet har anført, at ordet "nød" i ordbogen er defineret som en "tilstand, hvor man mangler de grundlæggende fornødenheder for at overleve", en "meget vanskelig situation hvor man mangler eller trænger til noget bestemt eller er tvunget til at gøre noget bestemt", og en "situation hvor nogen er i fare (for at miste livet)". Selskabet har anført, at der ikke er belæg for klagerens påstand om, at der skal ske dækning af omkostninger som aldrig har fundet sted, herunder særligt, at selskabet burde dække i overensstemmelse med en behandling, som klageren i samråd med dyrlægen ikke er gået videre med.

Ankenævnet for Forsikring

17.

98614

Af punkt 7.4.1 i forsikringsbetingelserne fremgår det, at forsikringen ikke dækker "Amputation af lemmer, bortset fra nødamputation af hale i forbindelse med dækningsberettiget sygdom eller ulykke".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 7.4.1 har afvist at dække udgifterne til amputation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på karakteren og omfanget af sygdomsforløbet op til haleamputationen, herunder at klageren den 21/7 2022 henvendte sig til dyrlægen med fugtig hudfoldsdermatitis, og at hunden efter blot fem dages medicinsk behandling fik amputeret halen den 26/7 2022. Der er derfor ikke tale om en nødamputation i forsikringsbetingelsernes forstand.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning i overensstemmelse med klagerens subsidiære påstande.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren må bære risikoen for, at den valgte behandlingsform ikke er omfattet af forsikringens dækning, når klageren på egen hånd i samråd med dyrlæge har valgt at få amputeret hundens hale. Nævnet bemærker, at klageren ikke ses at have rådført sig med selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der efter forsikringsbetingelserne ikke er ret til dækning af hypotetiske behandlinger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

98614

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand