

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99750:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Concordia Forsikring as
Tietgens Alle 112 - 114
5230 Odense M

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har kattesyggeforsikring. I klageskema af 28/4 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet (herefter FS) afviser at dække skaden.

Der er en række forhold, hvor vi som forsikringstagere er uforstående over for nævnte afgørelse.

Skaden erkendes 05/01/2023. ... vores kat, har et sår der udvikler sig. Det kræver senere biopsi ved dyrlægen. FS beder om journal på [katten]. Denne får vi fremsendt velvilligt. Herefter mener FS pba. journalen at skaden er forekommet før forsikringen er tegnet. Ganske rigtigt havde katten en lille hudafskrabning på bugen inden tegning, men det var ikke det samme sår. Derudover bad FS om en sundhedsattest inden tegning, som blev udarbejdet af dyrlægen. Herpå var hudafskrabningen ej heller påtegnet, idet dyrlægen vurderede at det var en ubetydelig skramme forårsaget af at katten er udekate.

Der er to veje, som undrer os ift. afvisning:

- 1) Hvordan kan man tegne en forsikring som FS med os, der endda har en sundhedsattest som hjemmel, og så bagefter ikke dække en skade, der opstår senere end tegningstidspunktet. Her prøver FS at argumentere, at der er tale om samme skade.
- 2) Lad os sige, at skaden potentielt ikke er dækket. Så er forsikringen tegnet på falsk grundlag. Og vi har handlet i god tro, da vi hele vejen har leveret først sundhedsattest på opfordring og dernæst journal på opfordring.

Vi oplever et FS, der decideret har gjort det til en nøje regnet økonomi, at slå hårdt ned på skadesbehandling. Der er ansat medarbejdere med det ene formål at forhindre udbetalinger. Det i sig selv finder vi, er amoralsk forretningspraksis. Især når skader afværges uden hold, og man blot

forsøger at drukne forsikringstageren i sagsbehandling. Udover at vi mener, at vi uretmæssigt ikke har fået dækket en skade, så vejer dette forhold lige så tungt i beslutningen om at klage ved Ankenævnet for Forsikring. Der er brug for et modtræk mod et selskab, der beregner profit på dårlig service.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning jf. vilkår i forsikringspolice.

En anmærkning fra Ankenævnet for dårlig praksis."

Selskabet har i brev af 16/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig omkring en anmeldt dyrlægebehandling af katten, hvor årsagen efter vores opfattelse har været til stede allerede inden katteforsikringens ikrafttræden den 10. juni 2022.

Forsikringstager har den 15. februar 2023 elektronisk anmeldt skaden (bilag 1) hvor der beskrives sår på maven, som ikke vil hele naturligt og kræver biopsi. Skaden angives opstået den 5. januar 2023 med behandlingsopstart den 9. februar 2023. Sammen med anmeldelsen er der indsendt dyrlægeregning af 15. februar 2023 (bilag 2). Vi har efterfølgende ved mail af 21. februar 2023 (bilag 3) udbedt os hele dyrlægejournalen på katten, som efterfølgende modtages (bilag 4).

Efter modtagelse af dyrlægejournalen kan vi konstatere, at katten allerede den 7. juni 2022 – og således inden forsikringstagers begæring om sygeforsikringen den 9. juni 2022 - har været til tjek ved dyrlægen for en rødlig plet på bugen. Der angives endvidere kløe og hudafskrabning under bugen, og der udleveres salve til påsmøring i 8 dage. Det ses endvidere af journalen, at katten efterfølgende flere gange er blevet undersøgt for det samme, idet såret blev ved med at drille. Der angives således den 1. juli 2022, at såret ikke er blevet bedre, og behandlingen genoptages. Den 19. august 2022 undersøges sår på ny, idet det stadigvæk driller - dette med henvisning til journalen fra juni og juli. Den 1. november 2022 beskrives kløe som opstået igen med henvisning til behandlingen i august, hvor det aldrig var blevet helt godt. Den 9. februar 2023 angives, at hudforandringerne er kommet tilbage, hvorfor der ønskes en biopsi. Denne udføres den 15. februar 2023, hvorefter skaden som anført ovenfor anmeldes hertil.

Vi afviser herefter dækning af skaden ved skrivelse den 22. februar 2023 (bilag 5), idet vi ved indtegnning af forsikringen ikke er blevet gjort bekendt med den allerede igangværende undersøgelse og behandling af katten. Som det fremgår af vores skrivelse, ville vi med denne viden havde indtegnet forsikringen med forbehold for undersøgelse og behandling af øjen-, øre-, og hudlidelser samt allergi.

Vi vedlægger kvittering fra forsikringstagers begæring om tegning af sygeforsikringen med ønske om ikrafttrædelse den 10. juni 2022 (bilag 6). Efter modtagelse af begæringen udbad vi os i mail den 11. juni 2022 (bilag 7) en sundhedsattest på katten, forinden vores stillingtagen til begæringen. Vi modtager efterfølgende sundhedsattesten (bilag 8), uden nogle angivne bemærkninger til undersøgelsen, hvorefter forsikringen sættes i kraft med ikrafttrædelsesdato 10. juni 2022.

Som det fremgår af forsikringsbetingelserne (bilag 9) pkt. 10, er det en forudsætning for ikrafttrædelsen, at katten er rask, og at der er afgivet korrekte helbredsoplysninger på katten. Det

fremgår endvidere af pkt. 26.16, at forsikringen ikke dækker skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden. Ej eller forværring af disse skader eller følger heraf.

Forsikringstager angiver i sin klage, at der ikke er tale om samme skade, som katten blev behandlet for forud for forsikringens tegning.

Som anført indledningsvis oplyser forsikringstager i den udfyldte skadeanmeldelse, at sygdommen opstod den 5. januar 2023. Der ses imidlertid af det tidligere modtagne journalkort ikke at være nogen undersøgelser af katten omkring denne dato eller i øvrigt reference til anden skade end ovenfor beskrevet.

Med baggrund i kattens journalkort finder vi det således ikke dokumenteret, at den indsendte dyrlægeregning for udtagelse af biopsi skulle vedrøre behandling af anden skade, end den som var konstateret forinden forsikringens tegning, jf. det beskrevne ovenfor.

Vi fastholder således, at der er tale om behandling af skade, som er opstået før forsikringens ikrafttræden, eller en forværring eller følge heraf, hvilket ikke er dækket af forsikringen, jf. betingelserne. Havde vi ved indtegnning af forsikringen været vidende om den igangværende behandling af katten, ville vi endvidere som tidligere nævnt have taget forbehold for undersøgelse og behandling af øjen-, øre-, og hudlidelser samt allergi.

Den indsendte klage ændrer således ikke ved vores tidligere afgørelse af sagen, og vi afventer herefter Ankenævnets afgørelse."

Klageren har i meddelelse af 23/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I følgende adresseres generel mistro fra Dyrekassen, multiple falssummer samt spekulative postuler som Dyrekassen fremfører i deres – på overfladen – grundige besvarelse.

1. Hele forudsætningen for Dyrekassens argumentation er baseret på falsk hjemmel. Skaden var ikke til stede inden forsikringen blev tegnet. Ganske rigtigt havde katten en hudafskrabning inden tegning, men denne er/var ikke relateret til anmeldte skade. Dette understøttes af, at den ikke er anmærket af dyrlægen i sundhedsattesten, idet den ikke var væsentlig. Hudafskrabningen som opstod ved normal udekatte-adfærd og blev ganske vist ved med at drille i en periode. Der anvendtes ikke Dyreforsikring på behandling, idet det virkede til at være en forbigående situation. Det var det også og såret helede efter behandling med salve til sidst. Der opstår et nyt sår i ca. samme region primo januar. Hvorvidt det er samme sår, som Dyrekassen postulerer eller ej, forstår vi ikke bevisførelsen for i vores optik er det to forskellige sår. Dyrekassen beviser ikke det modsatte; mere om dette nedenfor.

2. Forsikringen er fortsat tegnet på urigtigt grundlag, hvilket vi ikke har været vidende til, uanfægtet holdning til og konklusion på ovenstående. Dyrekassen har bedt om sundhedsattest og fået den leveret efter rekvisition fra Dyrlæge. Herfra tegnede Dyrekassen forsikringen og opkrævede præmie. Først i det tilfælde at forsikringen skulle anvendes blev det pludseligt vigtigt for Dyrekassen, at så mistro ved både Dyrlæge og os som forsikringstagere. Såfremt dette argument skulle have holdt, så skulle Dyrekassen have gennemført deres due diligence ved tegning af forsikringen. Men på det tidspunkt var interessen måske mere i at indtegne en ny kunde, hvem ved?

3. Dyrekassen sår mistillid ved kattens raskhed før den 5. januar 2023, idet der ikke forefindes et journalkort, der underbygger dette. Ergo må praksis i Dyrekassen være at al raskhed skal journaliseres ellers findes det ikke. Kundens udsagn er tilsyneladende som udgangspunkt løgn, hvis det ikke aligner med Dyrekassens interesser. Vil det i praksis sige, at hver gang man har en skade på et dyr, så skal man som forsikringstager sørge for at få det journaliseret, ellers vil en skade der tilnærmelsesvis ligner en tidligere – og nu helet – skade, kunne påberåbes af Dyrekassen som hjemmel til at afvise dækning af den nye skade. Mit håb er – både rent principielt – og i nærværende sag at Ankenævnet for Forsikring ikke åbner døren for denne form for forretningspraksis, da det i præcedensregi vil udstyre Dyrekassen med nærmest frie tøjler til sagsbehandlingstaktisk at hæmme skadesdækning i fremtiden for et væld af sager og forsikringstagere.

Vi finder det som forsikringstagere foruroligende, den grad af mistillid Dyrekassen udviser, ikke blot for os som kunder; men også for den fagligt troværdige part som hele dyrlægestanden repræsenterer. Sikke en ærgerlig og mistroisk forretningsmentalitet."

Selskabet har i brev af 16/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores forsikringstagers kommentarer af 23. maj 2023, hvor vores forsikringstager fastholder, at den anmeldte skade, med angivet skadedato 5. januar 2023, ikke har noget med den opstartede behandling den 7. juni 2022 at gøre.

Vi skal derfor på ny henvise til, at første notat i kattens journalkort - efter den angivne skadedato den 5. januar 2023 - ses at være den 9. februar 2023, hvor der er beskrevet, at hudforandringer er kommet tilbage. Der beskrives endvidere forandring som ikke på noget tidspunkt har været væk. Der ønskes en biopsi. Notatet forud for dette var den 1. november 2022, hvor der beskrives kløe/slikken opstået igen med henvisning til behandlingen i august. Allerede ved dette notat snakkes der biopsi, men man vil afvente. Notatet forud for dette den 19. august 2022 beskriver undersøgelse af sår, som driller stadigvæk. Dette med henvisningen til notatet forud den 1. juli 2022, hvor der angives såret er ikke blevet bedre. Eneste notat forud for dette er den 7. juni 2022 - og således forud for forsikringens tegning den 10. juni 2022 - hvor der angives tjek af rødlig plet på bugen og kløe og excoriation (hudafskrabning) under bugen.

Som det fremgår, henvises der alene i beskrivelserne i journalkortet fra den 9. februar 2023 til de tidligere konsultationer, startende med konsultationen forud for forsikringens tegning.

Dyrlægeregningen, som der kræves erstatning for, vedrører udtagelse af biopsi. Dette blev som ovenfor nævnt allerede drøftet i august måned 2022 i det beskrevne forløb.

Vi må ud fra ovenstående fastholde, at den nu indsendte dyrlægeregning vedrører behandling af den sygdom, som er opstået før forsikringens tegning. Forsikringen dækker som tidligere anført ikke skader, som er opstået før forsikringens tegning ej heller forværring af disse skader eller følger heraf."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 19/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

99750

"Undertegnede har ikke øvrige kommentarer, idet Concordia/Dyrekassen nu reelt går over i mundhuggeri, hvormed vi herfra kun kan spille Ankenævnets tid og ressourcer ved kontinuerlig 'frem-og-tilbage'-snak.

Det er tydeligt, at Concordia udelukkende opererer ud fra, hvad de kan tolke i deres favør i journalnotater, der stykkes sammen på må og få.

Undertegnede appellerer fortsat til at Nævnet indtænker fremsendt godkendt sundhedsattest, forsikringsoptagelse på falske vilkår af Concordia/Dyrekassen samt generel mistro i forretningspraksis fremført af Concordia/Dyrekassen."

Hertil har selskabet i brev/mail af 22/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har heller ikke flere kommentarer til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af sundhedsattest af 7/6 2022 fremgår bl.a.:

Dato 07-06-2022	Undersøgt	Bemærkninger
Øjne	X	
Øre	X	
Tænder / mundhule	X	
Lymfeknuder	X	
Navle / lyske	X	
Hjerte / lunger	X	
Hud / lemmer	X	
Poter / klør	X	
Ydre kønsorganer	X	
" Evt. Kommentar		

Af e-mail fra klageren af 10/7 2022 fremgår bl.a.:

"Tak for din bestilling på en katteforsikring til [katten].

Da [katten] er 5 år gammel, skal vi bede dig sende en sundhedsattest, der ikke er ældre end 14 dage, for at forsikringen kan træde i kraft."

Af journalkortet fremgår bl.a.:

"01-07-22

...

Såret er ikke blevet bedre – ejer prøver nu at holde den fra det med en krave.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

99750

Gentager behandlingen.
Vender tilbage hvis det stadig driller.
...

07-06-2022

...

Tjek af rødlig plet på bugen

...

Su har tabt sig 300g efter opstart på slankefoder.

Kløe og excoriation under bugen 2*2cm moderat grad. Udi isaderm BID i 8 dage

Vacc Tricat.

...

19-08-22

...

Sår driller stadigvæk (se journal fra juni - juli)

Ejer kan ikke holde kraven på ham, har prøvet flere x med isaderm fået frontline 2 uger siden.

...

alopeci og eksoriation i huden på ventrum caudalt, ca 7x5 cm.

status dd. let erythem i huden.

...

Behandling 0,5 ml depomedrol se

cothivet på området

fortsæt med at smøre isaderm 2xdgl i 7 dage.

...

01-11-2022

...

Behandlet i august for psykogen dermatopati med rimeligt resultat. Dog aldrig helt godt.

Klinisk undersøgelse

Alment helt ua og al klinsik undersøg er ua

Der ses området med let rødme irritation og alopeci

Diagnostiske test

Snakket biopsi, fodertrial

...

Diagnose

Stadig obs psykogen dermatopati

Alternativt foderbetinget allergi.

...

09-02-23

...

Hudforandringer er kommet tilbage - foderskift evt og så isaderm

Set forandring som ikke på noget tidspunkt har været væk. før vi begynder på videre symptoma-
tisk behandling, vil vi have en biopsi.

...

15-02-23

...

Hudbiopsi

...

4 punch-biopsier ventrale bug/ventr. pelvis område. Sut i huden afbrudt monofast 4-0.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99750

...

20-02-23

...

4 punchbiopsier bidt op.

...

Nye bare pletter ifølge ejer.... Kan se der er flere småsår ventralt på bug, samt højre bagben."

Af epikrise af 28/2 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har fremlagt overfor Dyrekassen, at årsagen til at der ikke var påført nogen diagnose på sundhedsattesten af 07.06.2022 var at Dyrlæge ... ikke fandt fundet med excoriation for et problem, nærmere et tilfældigt fund. Det skal bemærkes at sundhedsattesten blot dokumenterer at nævnte områder er blevet undersøgt. I journalen har [dyrlægen] noteret fundet som excoriation. Ejer var således af samme opfattelse og ved anmodning om forsikring fandt han derfor ikke grund til at nævne dette. Ejer har overfor mig forklaret, at havde han vidst, at hudafskrabningen kunne betyde forbehold i forsikringen havde han nok ikke valgt at forsikre [katten]."

Af dyrlægekvittering af 15/2 2023 fremgår bl.a.:

09-02-23	Konsultation	640,00
	F 1 F Utensilier og miljøtillæg	75,00
15-02-23	Udtagelse af biopsi 1-3 stk	320,00
	Anvendt medicin	
	F 1 stk Materialer/utensiler, mindre	206,40
	F 1 F Utensilier og miljøtillæg	75,00
	Forbedøvelse	320,00
	F 57 F Medicin	57,00
	F 1 stk Histopathological examination - 2 sites	1.089,60
	Håndtering af prøve og vurdering af laboratoriesvar	400,00
	Udlevering af medicin	35,00
	U 15 ml Metacam oral susp.0,5mg/ml kat	76,23
Totalt ekskl. moms		3.294,23
Moms		823,56
Totalt inkl moms		4.117,79
Kort		4.117,79
"		"

Af skadesanmeldelse af 15/3 2023 fremgår bl.a.:

"Hvornår opstod sygdommen?

05.01.2023

Behandlingsopstart

09.02.2023

Beskrivelse af sygdommen/tilskadekomsten

Sår på maven som ikke vil hele naturligt og kræver biopsi iflg. Dyrlæge."

Af udateret kvittering på begæring om forsikring fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

99750

"Hvornår skal forsikringen gælde fra? 10.06.2022

...

Har din kat været syg eller skadet ... Nej."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"18. RISIKOVURDERING

Selskabets tilbud om tegning af forsikring er bl.a. baseret på en risikovurdering. Dine forsikringsvilkår og præmien er fastsat på baggrund af vores risikovurdering.

...

19. HVILKE KATTE KAN SYGEFORSIKRES?

Alle sunde og raske katte, som er fyldt 12 uger, men endnu ikke 7 år. Er katten fyldt 5 år, men endnu ikke 7 år, skal der foreligge en sundhedsattest fra dyrlægen. Sundhedsattesten må ikke være over 14 dage gammel.

...

22. HVAD DÆKKER SYGEFORSIKRINGEN?

22.1 Behandling og undersøgelse som følge af sygdom og ulykke i dækningsperioden.

...

23. KARENSTID

Sygeforsikringen dækker ikke skader sket inden for de første 20 dage efter forsikringens ikrafttræden, medmindre der er tale om et ulykkestilfælde som anført under pkt. 14. i Fællesbetingelserne.

...

26. HVAD DÆKKER SYGEFORSIKRINGEN IKKE?

...

26.16 Skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden. Ej heller forværring af disse skader eller følger heraf."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hans kat havde et sår på maven, som ikke ville hele, og som krævede biopsi. Klageren oplyste, at skaden opstod den 5/1 2023 med behandlingsopstart den 9/2 2023.

Klageren ønsker erstatning. Han har anført, at skaden ikke var til stede på indtegnings tidspunktet. Katten havde en lille hudafskrabning på bugen, men der var ikke tale om samme sår, som nærværende sag omhandler. Selskabet bad inden indtegningen om en sundhedsattest, som blev udfyldt af dyrlægen. Dyrlægen vurderede, at der var tale om en ubetydelig skramme, og derfor er skrammen ikke noteret i sundhedsattesten. Klageren har anført, at han var i god tro ved tegningen af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99750

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at årsagen til dyrlægebehandlingen allerede var til stede, inden forsikringen trådte i kraft den 10/6 2022. Selskabet har anført, at det fremgår af dyrlægejournalen, at katten den 7/6 2022 – og således inden klagerens begæring om sygeforsikring den 9/6 2022 – var til tjek hos dyrlægen grundet en rødlig plet på bugen. Af journalen fremgår det, at katten efterfølgende flere gange blev undersøgt for det samme, idet såret blev ved med at drille. Selskabet blev ved indtegningen ikke gjort bekendt med den igangværende undersøgelse og behandling, og selskabet ville – med denne viden – have indtegnet forsikringen med forbehold for undersøgelse og behandling af øjen-, øre- og hudlidelser samt allergi. Selskabet har anført, at det med baggrund i kattens journalkort ikke er dokumenteret, at den indsendte dyrlægeregning skulle vedrøre behandling af anden skade end den, som blev konstateret inden indtegningen.

Af dyrlægenotat af 7/6 2022 fremgår det, at "Tjek af rødlig plet på bugen ... Kløe og excoriation under bugen 2*2cm moderat grad. Udi isaderm BID i 8 dage Vacc Tricat".

Af dyrlægenotat af 19/8 2022 fremgår det, at kattens "Sår driller stadigvæk (se journal fra juni - juli) ... alopeci og eksoriation i huden på ventrum caudalt, ca 7x5 cm. status dd. let erythem i huden".

Af dyrlægenotat af 1/11 2022 fremgår det, at katten blev "Behandlet i august for psykogen dermatopati med rimeligt resultat. Dog aldrig helt godt. ... Der ses området med let rødme irritation og alopeci ... Diagnose Stadig obs psykogen dermatopati Alternativt foderbetinget allergi".

Af dyrlægenotat af 9/2 2023 fremgår det, at "Hudforandringer er kommet tilbage - foderskift evt og så isaderm. Set forandring som ikke på noget tidspunkt har været væk".

Af epikrise af 28/2 2023 fremgår det, at "Jeg har fremlagt overfor Dyrekassen, at årsagen til at der ikke var påført nogen diagnose på sundhedsattesten af 07.06.2022 var at Dyrlæge ... ikke

Ankenævnet for Forsikring

11.

99750

fandt fundet med excoriation for et problem, nærmere et tilfældigt fund ... I journalen har [dyrlægen] noteret fundet som excoriation".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 26.16, at forsikringen ikke dækker skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden, eller forværring af disse skader eller følger heraf.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at de afholdte dyrlægeudgifter udspringer af en lidelse, som var til stede, før forsikringen trådte i kraft. Nævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af dyrlægenotat af 7/6 2022, at katten havde en rødlig plet på bugen, at såret stadig drillede den 19/8 2022, og at området sås med let rødme, irritation og alopeci den 1/11 2022.

Nævnet har også lagt vægt på, at dyrlægen den 9/2 2023 har noteret, at der ses "forandring, som ikke på noget tidspunkt har været væk".

Det forhold – at selskabet inden tegning bad klageren om en sundhedsattest, og at klageren indsendte en sådan attest – kan ikke føre til andet resultat, idet forsikringen ikke dækker skader, som er opstået før forsikringens ikrafttræden.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen