

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. september 2023 blev i sag nr. 99922:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husdyrsforsikring. I klageskema af 2/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter første dyrlægetjek med vores hvalp ([navn]) i oktober 2022, kontakter jeg Alka, da den ene testikel på hvalpen ikke var faldet ned og den var ikke at mærke i kanalen, så der var en sandsynlighed for at testiklen lå i bughulen. Dyrlægen anbefalede kraftigt at få ham kastreret hvis den ikke var faldet ned, når han blev 6-8 mdr. Risikoen for bughulebetændelse eller cancer er overvejende en risiko ved ikke at få fjernet en testikel i bugen.

Jeg ringer derfor til Alka for at høre, om et sådan indgreb er dækket af forsikringen, da jeg er bekendt med, at en alm. kastration ikke er dækket, men kryptorkisme, kan, hvis ikke testiklen bliver fjernet, have en øget risiko for en efterfølgende sygdom (eksempelvis cancer), som vil blive dækket. Kastrationen er alene foretaget mhp. et sygdomsforebyggende indgreb. Dækningen blev bekræftet af Alka.

I april måned bliver testiklen der sidder i bughulen fjernet, skaden bliver anmeldt, og jeg får så afslag på dækningen. Der burde foreligge en telefonsamtale fra oktober, der kan bekræfte den besked jeg havde fået, men Alkas samtaler bliver desværre ikke gemt så længe.

I følge Alkas vilkår for hundeforsikringen, dækkes ikke: Behandling af arvelige eller medfødte lidelser, som er kendetegnende for hundens race - men kryptorkisme er ikke kendetegnende for [hundens] race, hvilket er puddel/labrador.

Desuden havde jeg telefonisk fået bekræftet at dette indgreb var dækket af forsikringen." Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ankenævnet for Forsikring

2.

99922

At få dækket udgiften på 8.185,88 kr. for ovenstående beskrevet indgreb."

Selskabet har i brev af 20/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt en dyrlægeregning er dækningsberettiget på klagers hundeforsikring.

Klager anmeldte den 24. april 2023, at hendes hund [navn] samme dag var blevet opereret for kryptorkisme (en eller begge testikler er tilbageholdt i bughulen).

Klager uploadede sammen med anmeldelsen dyrlægeregning fra [dyreklinik].

Alka Forsikring meddelte ved brev af 26. april 2023, at der desværre ikke kunne ske refusion af regningen, da kryptorkisme med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3.3. ikke var dækket for forsikringen.

Klager kontaktede samme dag selskabet og oplyste, at hun havde spurgt ind til dette ved tegningen af forsikringen.

Alka Forsikring undersøgte i den forbindelse om samtalen var optaget, men fik oplyst, at hvis samtalen var optaget var den slettet på nuværende tidspunkt, hvilket selskabet meddelte klager ved brev af samme dato.

Klager indbragte herefter sagen for selskabets kundeklager, som ved mail af 16. maj 2023 fastholdt den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. oktober 2022 hundeforsikring for sin hund [navn] i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne HF – 02A.

Forsikringen indeholder udover den lovpligtige hundeansvarsforsikring også hundesygeforsikring. Sygeforsikringen dækker med henvisning til afsnit 7. 2.

Forsikringen dækker således jfr. afsnit 7.2.1 såfremt den forsikrede hund bliver syg eller kommer til skade, udgifter i op til 120 dage fra første dyrlægekonsultation til:

- Nødvendige undersøgelser,
- Selve behandlingen,
- Ophold på dyrehospital eller klinik samt
- Den medicin dyrlægen giver hunden under konsultation eller indlæggelse.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3 fremgår det, hvad forsikringen ikke dækker.

Af afsnit 7.3.3. fremgår det således, at forsikringen ikke dækker behandling af fysiske udviklingsforstyrrelser.

Kryptorkisme er netop en fysisk udviklingsforstyrrelse, hvor en hanhunds testikler ikke falder ned i pungen, men tilbageholdes i bughulen.

Man opererer/kastrerer ofte kryptorkide hunde dels grundet risiko for tumorer i testiklen, men også for at undgå avl med disse hunde, da der er tale om en arvelig lidelse. Puddelhunde er ifølge Evidensia en af de hunderacer, der er disponeret for kryptorkisme.

Da fysiske udviklingsforstyrrelser er direkte undtaget i forsikringsbetingelserne, må Alka Forsikring fastholde, at vi ikke kan refundere klagers dyrlægeudgifter for operationen for kryptorkisme.

Som udgangspunkt bliver samtaler med kunderne registreret i selskabets forsikringssystem under en log. Både de samtaler der optages og de samtaler der ikke optages registreres i loggen. På den måde er det registreret, at selskabet har talt med kunden på det pågældende tidspunkt (også efter en eventuel samtale grundet GDPR-reglerne er slettet).

Der foreligger imidlertid ingen log af klagers henvendelse til selskabet og da klager desværre ikke har kunnet oplyse navnet, på hvem hun talte med, har det ikke været muligt for selskabet at finde frem til en medarbejder og få bekræftet eller afkræftet en eventuel samtales indhold.

Alka Forsikring kan således ikke lægge til grund, at klager har fået oplyst, at kryptorkisme var dækket på forsikringen."

Klageren har i meddelelse af 20/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fik af Alka oplyst, at [hundens] kastration var dækket, da jeg ringede og spurgte. Jeg gav samtidig samtykke til at samtalen kunne blive optaget. At Alka ikke længere er i besiddelse af samtalen pga. forfald i forhold til deres interne regler om hvor længe de gemmer opkald, burde ikke komme mig til skade.

Jeg spurgte netop ind til operation, da der er en forhøjet risiko for eks. vis cancer, hvis testiklen blev i bughulen, og det var for at forhindre kommende sygdom.

Dette blev bekræftet.

Jeg har kontaktet min egen dyrlæge, der bekræfter det primært er små hunderacer der er 'kendt' for kryptorkisme."

Selskabet har i brev af 1/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger i ovennævnte sag og skal indledningsvis bemærke, at Alka Forsikring ikke optager alle telefonsamtaler og det således ikke er sikkert, at der har foreligget en optagelse.

Klager fastholder, at hun ved tegningen af forsikringen fik oplyst, at kastration var dækket på forsikringen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7.3 om hvad forsikringen ikke dækker fremgår det dog af afsnit 7.3.6, at kastration ikke er dækket (hvis det ikke er medicinsk begrundet).

Klager spurgte angiveligt ind til kastration på grund af frygt for kryptorkisme hos den dengang 12 uger gamle hvalp, som ifølge klagers oplysning dog ikke hører til en af de racer der er kendt med denne udviklingsforstyrrelse.

Samtalen kan som nævnt hverken be- eller afkræftes, da klager desværre ikke kan oplyse, hvem hun talte med.

Som allerede oplyst af selskabets klageansvarlige afdeling må vi fastholde, at det faktum, at kastrationen skete forebyggende for at undgå senere mulig sygdomsudvikling og ikke var medicinsk begrundet i en konkret aktuel sygdom, medfører at dyrlægeregningen ikke kan refunderes.

Udover det forhold, at der er tale om en udviklingsforstyrrelse hos hunden påhviler forebyggende behandlinger i det hele hundens ejer og er ikke dækket på forsikringen, jfr. Betingelsernes afsnit 7.1.2. og 7.3.9."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 4/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg forholder mig fortsat uforstående overfor jeg kan modtage mundtlig information om at indgrebet er dækket af forsikringen, og efterfølgende – da operationen er overstået - bliver afvist."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 24/4 2023 fremgår bl.a.:

"Alka Hvad fejler den?

Kunde Ved første dyrlægetjek efter vi hentede ham, konstaterede de kryptorkisme på den ene testikel.

Vi håbede dog på, at den ville falde længere ned i strengen eller i pungen, men det er aldrig sket.

Den blev operativt fjernet i dag, og den sad fortsat helt oppe i bughulen og var skrumpet betydeligt, hvilket ville have givet en meget stor risiko for følgesygdomme som cancer i testiklen, bughulebetændelse mv."

Af dyrlægeregning af 24/4 2023 fremgår bl.a.:

"Henv. årsag: Kastration, abd. tilbageholdt højre testikel

...

I alt incl. moms (25,00%, 1.637,18 DKK) 8.185,88."

Nævnets sekretariat har fundet information om kryptorkisme på evidensia.dk, som selskabet har henvist til. Det fremgår heraf bl.a.:

"Kryptorkisme hos hund er en tilstand hvor den ene eller begge testikler, ikke er faldet ned i pungen som hos den normale hanhund. Testiklerne kan i stedet blive liggende i maven (bughulen), i lysken, eller lige ved siden af pungen (også kaldet præskrotalt).

...

Hvad betyder det for hunden at den har kryptorkisme?

En testikel som ligger inde i lysken eller i bughulen, er udsat for en højere temperatur, end hvis den befandt sig i pungen. Varmen kan påvirke vævet i testiklen og medføre at den omdannes til en tumor (kræftknode). Studier har vist, at det forekommer hos omkring 10% af hunde der lider af kryptorkisme. Derudover er der en risiko for, at testiklen i bughulen kan sno sig om sig selv, og at blodtilførslen til den lukkes. Ved begge disse tilstande, er man nødt til at kastrere hunden, og ved sidstnævnte er det nødvendigt at operere hunden akut.

Da vi ved at kryptorkisme er arveligt betyder det også, at hunden bør udelukkes fra avl."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. 2 Forsikringen dækker:

7.2.1 Såfremt den forsikrede hund bliver syg eller kommer til skade, dækkes udgifter i op til 120 dage fra første dyrlægekonsultation til:

- Nødvendige undersøgelser,
- Selve behandlingen,
- Ophold på dyrehospital eller klinik samt
- Den medicin dyrlægen giver hunden under konsultation eller indlæggelse.

...

7.3 Forsikringen dækker ikke:

7.3.1 Udgift til udleveret medicin.

7.3.2 Behandling af arvelige eller medfødte lidelser, som er kendetegnende for hundens race.

7.3.3 Behandling af adfærdsproblemer samt fysiske og psykiske udviklingsforstyrrelser.

...

7.3.6 Kastration eller sterilisation, hvor dette ikke er medicinsk begrundet.

...

7.3.9 Forebyggende undersøgelser, behandlinger eller sundhedseftersyn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/4 2023, at hendes hvalp af racen labradoodle samme dag var blevet kastreret på grund af kryptorkisme på den ene testikel. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at kryptorkisme ikke er dækket af forsikringen.

Klageren kræver dækning for dyrlægeregning på 8.185,88 kr. Klageren har anført, at hun ringede til selskabet i oktober 2020, hvor en medarbejder oplyste hende, at kastrationen var dækket. Klageren har anført, at kastrationen alene er foretaget som et sygdomsforebyggende indgreb, idet kryptorkisme kan øge risikoen for efterfølgende sygdom, eksempelvis cancer. Hun har an-

ført, at hun ved dyrlægetjek i oktober 2022 fik kraftigt anbefalet at få fjernet den ene testikel på hvalpen, hvis testiklen ikke var faldet ned, når hvalpen var 6-8 mdr. Hun har anført, at det ifølge hendes dyrlæge primært er små hunde, der er kendt for kryptorkisme.

Selskabet har anført, at kryptorkisme er en fysisk udviklingsforstyrrelse, som er undtaget i forsikringsbetingelserne. Ligeledes er kastration, som ikke er medicinsk begrundet, ikke dækket. Kastrationen skete forebyggende for at undgå senere mulig sygdomsudvikling og var ikke medicinsk begrundet i en konkret aktuel sygdom. Endvidere er forebyggende behandling ikke dækket. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at hun telefonisk har fået tilsagn om dækning. Der foreligger ingen log af klagerens henvendelse til selskabet, og klageren kan ikke oplyse navnet på medarbejderen, som hun talte med.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.2.1. fremgår det, at forsikringen dækker nødvendige undersøgelser og behandling, hvis den forsikrede hund bliver syg. Af punkt 7.3.3 fremgår det, at forsikringen ikke dækker behandling af fysiske udviklingsforstyrrelser. Af punkt 7.3.6 fremgår det, at forsikringen ikke dækker kastration eller sterilisation, hvor dette ikke er medicinsk begrundet. Af punkt 7.3.9 fremgår det, at forsikringen ikke dækker forebyggende behandlinger.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun telefonisk har fået tilsagn af selskabet om, at indgrebet ville være dækket. Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker behandling af fysiske udviklingsforstyrrelser og forebyggende behandlinger.

Nævnet har lagt vægt på, at kryptorkisme må anses som en fysisk udviklingsforstyrrelse, da der er tale om en tilstand, hvor den ene eller begge en hanhunds testikler ikke er vandret fra bughulen og ned i pungen, sådan som det normalt sker kort efter fødslen, og at forsikringen ikke dækker forebyggende behandlinger.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

99922

Nævnet har herved ikke taget stilling til, om kryptorkisme hos hunde må anses for at være en sygdom.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen