

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1271

22.12.2021

Landkreditt Forsikring AS

Dyr

Dekning av veterinærkostnader – gyldig forsikring?

Sikrede flyttet sine forsikringsavtaler fra Landkreditt Forsikring over til Gjensidige Forsikring sommeren 2021. Den 24.8.21 var sikredes hund til behandling hos veterinær som følge av sykdom. Noen dager senere oppdaget sikrede at hundeforsikringen ikke lenger var tilgjengelig i oversikten over gjeldende forsikringsavtaler. Sikrede kontaktet derfor selskapet for å undersøke hva som hadde skjedd. Selskapet besvarte henvendelsen 30.8.21 og bemerket at hundeforsikringen ble fjernet fra "Min side" 14.7.21. I samråd med sikrede ble forsikringen satt i kraft igjen fra 1.9.21. Sikrede fremmet deretter krav om dekning av veterinærutgiftene knyttet til behandling av hunden den 24.8.21, men selskapet avslo kravet under henvisning til at forsikringen ikke dekket skader som oppstod utenfor selskapets ansvarsperiode. Saken reiser spørsmål om sikrede hadde gyldig hundeforsikring i selskapet på skadetidspunktet. Nemnda kom til at forsikringen var sagt opp på skadetidspunktet, og at sikrede derfor ikke hadde krav på erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om sikrede kan kreve veterinærutgifter dekket under sin hundeforsikring i selskapet.

Fra forsikringsvilkårene hitsettes:

8 Veterinærutgifter

...

8.2 Hva som dekkes

Selskapet dekker nødvendige utgifter, inntil kr 50.000 per forsikringsår til veterinærmedisinsk undersøkelse og behandling av ulykkesskade og sykdom hos hund.

...

6 Begrensninger

Det utbetales ikke erstatning:

- Ved sykdom som oppstår tidligere enn 20 dager etter at forsikringsdekningen trådte i kraft. Det samme gjelder ved forhøyelse av forsikringssummen, men da bare forhøyelsen.

Sikrede flyttet sine forsikringsavtaler fra Landkreditt Forsikring til Gjensidige Forsikring sommeren 2021.

Den 24.8.21 var hunden til behandling hos veterinær som følge av sykdom (trakeitt, laryngitt og bronkitt).

Noen dager senere tok sikrede kontakt med selskapet som følge av at hun ikke fant forsikringen på sin hund tilgjengelig i oversikten over gjeldende forsikringsavtaler. Selskapet besvarte henvendelsen 30.8.21 og forklarte at hundeforsikringen ble fjernet fra "Min side" 14.7.21. I

etterfølgende dialog med selskapet forklarte sikrede at det her måtte ha skjedd en feil, og at hun ikke selv hadde sagt opp hundeforsikringen.

Selskapet skrev deretter følgende til sikrede den 31.8.21:

... Hundeforsikringen kan eventuelt settes i kraft igjen her, i og med at det har skjedd en misforståelse. I utgangspunktet så kan ikke hundeforsikringen tegnes som singelprodukt hos oss, det vil si at du ikke kun kan ha hunden forsikret.

I samråd med sikrede ble forsikringen aktivert igjen fra 1.9.21.

Den 8.9.21 fremmet sikrede krav om dekning av utgifter under veterinærforsikringen.

Selskapet avsto kravet 13.9.21 under henvisning til at forsikringen ikke dekket skader som oppstod utenfor selskapets ansvarsperiode.

Sikrede var uenig og påpekte samme dag at selskapet aldri hadde varslet henne om opphør av hundeforsikringen. Selskapet foretok derfor ytterligere undersøkelser og mottok svar fra sin IT-avdeling den 13.9.21:

Jeg har sett på saken og her er det kunden som har annullert hunde-forsikringen selv fra 14.06 - hun har fått mail om hvor vi beklager at hun forlater oss samt sluttfaktura

På denne bakgrunn skrev selskapet følgende til sikrede samme dag:

Du fikk tilsendt sluttfaktura 14.06.2021, hvor vi bekrefter opphør av hundeforsikringen fra 14.07.2021. Denne fakturaen blir automatisk generert når forsikring på hunden avsluttes.

Vi satt i kraft hunden igjen fra 01.09.2021, som bekreftet under, men det har ikke vært aktiv forsikring på hunden på oppgitt skadedato.

Selskapet innga tilsvaer i saken 23.9.21 og vedla bl.a. utskrift av skjermbilder hvor det fremgår at forsikringen ble avsluttet som følge av at: "Customer doesn't need that anymore", og at forsikringen utløp 14.7.21.

Sikrede har i det vesentlige anført at selskapet ikke hadde anledning til å si opp forsikringen. Samtlige forsikringer bortsett fra hundeforsikringen ble flyttet til Gjensidige den 20.6.21 – hvor kopi av oppsigelsen ble sendt selskapet. Sikrede ble derfor svært overrasket da det ble avdekket at hundeforsikringen likevel var tatt ut av forsikringsoversikten. Det er ikke riktig at sikrede selv har sagt opp forsikringen, her er det selskapet som har gjort en feil. Selskapet har dessuten innrømmet at de ikke kan ta skjermbilder som bekrefter når sikrede har logget seg inn og ut på nettsiden. Dette indikerer at de bevis som er fremlagt fra selskapets side er fabrikkert.

Videre er sikrede kritisk til at selskapet i forbindelse med tegning av ny forsikring fra 1.9.21 formidlet at sikrede burde vente med behandling av hunden til det hadde gått 20 dager. Hunden var alvorlig syk med bukspyttkjertelkreft, og nødvendig behandling kunne ikke utsettes. Som følge av feilen fra selskapets side sitter sikrede igjen med en regning på kr 47 000, noe som er helt urimelig all den tid sikrede alltid har sørget for at hundene er forsikret.

Selskapet har avvist kravet og anført at sikrede ikke hadde gyldig hundeforsikring i selskapet på skadetidspunktet. Det fremkommer i selskapets systemer at sikrede selv logget inn og avsluttet forsikringen den 14.6.21. Sikrede mottok i den forbindelse også en e-post hvor oppsigelsen ble bekreftet, samt sluttfaktura. Selskapets IT-avdeling har dessuten avkreftet at oppsigelsen kan ha blitt utført av selskapet siden det står "webuserID" på den som utførte endringen. I et tilfelle som her hvor det er forsikringstaker som har sagt opp forsikringen, er selskapet heller ikke pålagt å informere om oppsigelsen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet svarer for veterinærutgifter for behandling av hunden den 24.8.21.

Nemnda slutter seg til sekretariatets vurdering:

Slik denne saken er opplyst legger vi til grunn at du tidligere hadde alle dine forsikringer i selskapet, men flyttet disse over til Gjensidige den 20.6.21. Det sentrale spørsmålet blir derfor om du hadde en gyldig hundeforsikring i selskapet på skadetidspunktet.

Som utgangspunkt bemerkes at det er forutsetning for dekning under forsikringsavtalen at skaden/sykdommen har oppstått i forsikringstiden, og det er sikre, altså du, som har bevisbyrden for at dette er tilfellet jf. bl.a. **FinKN 2020-408** hvor nemnda uttalte at:

Det er et grunnleggende utgangspunkt i forsikringsretten at selskapets ansvar kun gjelder forsikringstilfeller som oppstår i forsikringstiden. Det er sikre som har bevisbyrden for at dette er tilfellet.

Sekretariatet bemerker videre at Finansklagenemnda saksbehandling er skriftlig. Vi kan derfor kun ta stilling til den informasjonen som er inngitt skriftlig i saken. Videre må vi legge vekt på de påstander som er dokumentert.

Basert på den skriftlige dokumentasjonen som er fremlagt i saken, mener vi det er sannsynliggjort at forsikringen ble sagt opp den 14.6.21. Vi viser til e-post datert 13.9.21 fra selskapets IT-avdeling som bekreftet dette, samt utskrift av skjermbilde fra selskapets nettsider hvor det står at behovet for forsikringen var opphørt. Du mottok også en e-post med informasjon om at forsikringen var avsluttet hvor selskapet meddelte at "det er synd at du forlater oss", i tillegg til sluttfaktura. Som følge av oppsigelsen må vi således legge til grunn at du ikke hadde en aktiv hundeforsikring i selskapet på skadetidspunktet den 24.8.21.

Du har på din side bestridt at du selv har sagt opp hundeforsikringen, og at det her må ha skjedd en feil/misforståelse fra selskapets side. Vi kan imidlertid ikke se at disse påstandene er nærmere dokumentert. Som nevnt må sekretariatet forholde seg til den dokumentasjon som er fremlagt i saken, og i ditt tilfelle kan vi ikke se at du har fremlagt bevis som tilsier at oppsigelsen skyldes en feil eller lignende fra selskapets side. At du først ble klar over at hundeforsikringen ikke var gyldig den 28.8.21 til tross for den informasjon du mottok fra selskapet, må du dessverre selv bære risikoen for. Konsekvensen av dette er at hunden var uforsikret i perioden fra oppsigelsestiden løp ut den 14.7.21 frem til 1.9.21.

For øvrig gjør vi oppmerksom på at selskapet i henhold til vilkårene punkt 6 ikke er ansvarlig for "sykdom som oppstår tidligere enn 20 dager etter at forsikringsdekningen trådte i kraft". Dette innebærer at selskapet i alle tilfelle kun svarer for sykdom som oppstod etter 20.9.21.

Avslutningsvis vil vi påpeke at vårt mandat er å vurdere hvorvidt forsikringsselskapenes behandling av saken er korrekt sett opp mot gjeldende forsikringsavtale og lovverk. Vi vurderer ikke anførsler knyttet opp mot selskapets generelle kundeservice, saksbehandlingstid eller anførsler om uregelmessigheter/juks o.l.

Etter dette finner vi ikke grunn til å kritisere selskapets avgjørelse, og kan ikke gi deg medhold i klagen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).