

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-833

20.8.2025

Fremtind Forsikring AS

Dyr

Tanncyste – oppstått i forsikringstiden – dekningstilsagn?

Sikrede tegnet forsikring for sin hund 1.2.25. Den 19.2.25 kontaktet hun foretaket med krav om dekning av veterinærutgifter etter at det ble oppdaget en tanncyste. Foretaket avslo kravet med henvisning til at en tanncyste utvikles over lang tid, og derfor måtte ha oppstått før forsikringen trådte i kraft. Sikrede var uenig i avslaget og viste bl.a. til at hunden var frisk på tegningstidspunktet, uten noen tegn til sykdom eller skade. Sikrede anførte videre at hun uansett hadde fått muntlig bekreftelse på dekning. Nemnda kom til at det ikke var dokumentert at cysten oppsto i forsikringstiden, eller at foretaket hadde gitt muntlig bekreftelse på at skaden var dekket.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under sikredes hundeforsikring.

Sikrede tegnet hundeforsikring med ikrafttredelse 1.2.25. Forsikringens pkt. 4.4 angir:

4.4 HVILKE BEGRENSNINGER SOM GJELDER

Skader som ikke erstattes:

(...)

4.4.2 Skade, sykdom, feil eller medfødte svakheter som hunden hadde da forsikringen ble tegnet, eller skade ved sykdom som viser symptomer mindre enn 30 dager etter denne tid.

Sikrede meldte skade til foretaket og forklarte at første tegn til skade/sykdom hos hunden ble oppdaget 19.2.25. På spørsmål om hunden hadde fått behandling for dette skade-/sykdomstilfellet før, svarte sikrede «[n]ei». Sikrede oppga at det var tale om tanncyste. Vedlagt skademeldingen fulgte et journalnotat.

Journalnotatet datert 19.2.25 anga at:

(...)

Funn ved dagens tannbehandling:

Moderat mengde tannstein

Tanncyste ved 305, samt 306 som også ligger under gingiva.

307: tap av benvev. Bør ekstraheres.

206: ligger under gingiva. Bør ekstraheres for å unngå dannelse av cyste.

Journalen hadde følgende notat datert 20.2.25:

... Forklart at (hunden) har en tanncyste og tre affiserte tenner her som bør opereres ut, samt 206 bør opereres ut for å forhindre dannelse av tanncyste. Snakket litt rundt tanncyste og hvorfor vi anbefaler operasjon. ...

....

... (Hunden) har i dag vært innlagt for tannbehandling under anestesi. Han hadde tannstein, og tanncyste. Tanncyster kan ha alvorlige konsekvenser for den aktuelle pasienten om ikke tilstanden oppdages og behandles tidlig fordi tanncyster vil ekspandere og ødelegge omkringliggende kjeveben inntil tilstanden blir behandlet. Konsekvens av ubehandlet tanncyste er at kjeven kan brette. ...

Foretaket anmodet i e-post av 20.3.25 om ytterligere dokumentasjon i saken.

Sikrede sendte melding til foretaket om at hunden ikke hadde hatt problemer tidligere. Foretaket fikk oversendt journal av 19.2.25 på nytt, sammen med korrespondansen med et dyresykehus og prisoverslag på fjerning av cysten.

Foretaket avsto kravet i brev av 4.4.25 og viste til at det tok lang tid å utvikle en slik tanncyste. Den måtte derfor ha oppstått før forsikringen trådte i kraft 1.2.25. Forsikringen omfattet ikke feil eller medfødte svakheter som hunden hadde da forsikringen ble tegnet. Sikrede var uenig i foretakets avgjørelse og påklaget avslaget samme dag.

Foretaket opprettholdt 28.4.25 sitt standpunkt.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 28.4.25.

Sikrede krever dekning under hundeforsikringen. Sikrede byttet forsikring til foretaket 1.2.25. På dette tidspunktet viste alle veterinærbesøk at hunden var frisk, uten tegn til sykdom eller skade. Hunden var 19.2.25 til tannrens hos veterinær, hvor det ble avdekket en tanncyste som medførte behov for operasjon. Sikrede ble flere ganger informert fra foretaket om at det ikke var karantene ved bytte av forsikringsforetak, og hun har også fått muntlig bekreftelse på dekning. Da foretaket avsto dekning, anmodet sikrede om å få høre lydopptak fra samtalen med dekningsbekreftelse. Foretaket opplyste at det ikke kunne finne noe opptak, og heller ikke noe samtalenotat fra den aktuelle samtalen. Sikrede anfører at foretaket med dette har begått flere feil i håndtering av saken, og at foretaket har utnyttet prinsippet om avtalefrihet til ulempe for forbruker.

Sikrede krever også tilbakebetaling av forsikringspremie, og at foretakets praksis for eventuelle muntlige bekreftelser revideres slik at forbrukere slipper kontrabeskjeder og eventuelle klagerunder.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Det tar lang tid før denne type tanncyste utvikles, og det er sannsynlig at den var til stede før forsikringen ble tegnet.

Foretaket har ikke opptak av telefonsamtaler, og sikredes påstand om at foretaket ikke kunne finne opptaket medfører ikke riktighet. Det er riktig at det ikke foreligger notater i skadesaken som bekrefter sikredes kontakt med foretaket.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig under hundeforsikringen.

Sikredes forsikring pkt. 4.4.2 har unntak for «Skade, sykdom, feil eller medfødte svakheter som hunden hadde da forsikringen ble tegnet, eller skade ved sykdom som viser symptomer mindre enn 30 dager etter denne tid».

Ifølge den fremlagte journalen ble det 19.2.25 avdekket en tanncyste som måtte opereres. Det fremgår imidlertid ikke av journalnotatene når den oppsto, kun at tanncysten ble oppdaget i februar. Siden journalnotatene ikke gir noen klar indikasjon på når den oppsto, og det heller ikke er fremlagt annen dokumentasjon om tidspunktet, er det ikke dokumentert at cysten oppsto i forsikringstiden.

Sikrede har bevisbyrden for at det foreligger et forsikringstilfelle, jf. blant annet Rt. 2002 s. 1517. Bevisbyrden gjelder også at forsikringstilfellet oppsto i forsikringstiden. Nemnda kan ikke se at

dette er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Sikrede viser til at foretaket i telefonsamtale skal ha opplyst at karantene ikke gjelder, «men likevel håndhevet en bestemmelse som utgjør en karantene på 30 dager». Foretaket presiserte i avslagsbrevet datert 28.4.25 at:

Det kommer frem av klagen at du hadde fått beskjed om at du ikke var omfattet av 30 dagers karantene ved overføring av forsikringen fra annet foretak. Dette medfører riktighet, ...

Når det ikke er sannsynliggjort at forsikringstilfellet oppsto i forsikringstiden, er det ikke tale om å bruke karensbestemmelsen i vilkårene pkt. 4.4.2. Karensbestemmelser gir unntak for forsikringstilfeller som inntreffer de første 30 dagene i forsikringstiden, og er ikke relevant for forsikringstilfelle som har oppstått før forsikringen begynte å løpe. Et forsikringstilfelle som oppstår før forsikringstiden, må evt. henføres til den forsikringen som gjaldt da forsikringstilfellet oppsto.

Sikrede viser videre til at det under telefonsamtalen ble gitt muntlig bekreftelse på at skaden var dekket. Dette er ikke ytterligere dokumentert og kan derfor ikke legges til grunn. Det foreligger heller ingen holdepunkter som tilsier at foretaket har en praksis der muntlige bekreftelser blir gitt før det i ettertid utstedes et skriftlig avslag.

Sikrede har forklart at hun etter avslaget ba om innsyn i lydopptaket og notatet fra samtalen med foretaket. Foretaket har forklart at det ikke har opptak av telefonsamtaler, og at sikredes påstand om at «de ikke finner opptaket» derfor ikke er korrekt. Det opplyses også at det ikke foreligger noe notat i den aktuelle saken.

Sikrede har krevd tilbakebetaling av forsikringspremien. Nemnda kan ikke se at det foreligger noe grunnlag for et slikt krav. Premien betales for å være forsikret i en avtalt periode, uavhengig av om det inntreffer en skade eller om det blir utbetalt erstatning.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).