

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. november 2023 blev i sag nr. 100176:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Dansk Tandforsikring
Jægersborg Allé 14
2920 Charlottenlund

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tandforsikring. I klageskema af 31/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Klage over tandforsikringens afvisning af den 14.7.2023 for dækning af tandlægeregning af 23.303,59 kr. fra den 7.6.2023 der var forhåndsgodkendt af Dansk Tandforsikring, med dækning af 18.737,44 kr. og med en egenbetaling af 4.566,15 kr. (Se kopi af Danske Tandforsikrings tidligere forhåndsgodkendelse af 18.737,44 kr.)

Jeg har været dækket af Dansk Tandforsikrings police nr. [...] siden den 1.6.2018 af en obligatorisk Tandforsikring, som min arbejdsgiver har opsagt med Dansk Tandlandlægeforsikring til den 1.7.2023. Men begge parter er bundet af aftalen til udløb og forsikringen skal dække fuldt ud skader til udløb af aftalen.

Jeg har betalt udlæg for skaden den 21.6.2023 af 23.303,59 kr. efter Dansk Tandforsikrings forhåndsgodkendelse. Havde Dansk Tandlægeforsikring ikke forhåndsgodkendt at dække de 18.737,44 kr., havde jeg ikke accepteret, at tandlægen satte behandlingen i gang.

Jeg talte efter den 21.6.2023 med en forsikringsrådgiver fra Dansk Tandforsikring der oplyste, at Dansk Tandforsikring desværre var langt bagud med at med at udbetale erstatninger, men at min anmeldte skade fra den 7.6.2023 var forhåndsgodkendt af Dansk Tandforsikring og jeg selv kunne se min skadeopgørelsen fra Dansk Tandforsikrings hjemmeside. Derfor udskrev jeg Dansk Tandforsikrings skadeopgørelse den 29.6.2023. Se vedhæftet udskrift.

Når Dansk Tandforsikrings rådgiver oplyser at skaden fra den 7.6.2023 er forhåndsgodkendt, men Dansk Tandforsikring desværre er bagud med at udbetale erstatninger, hvordan skulle efterføl-

Ankenævnet for Forsikring

2.

100176

gende så som kunde så vide at fordi DS skrive 'åben' = dækningen på det tidspunkt endnu ikke er afgjort?

Dansk Tandforsikring begrundet afvisningen med henvisning til punkt 6.2, at behandlingen var igangværende, inden forsikringen blev tegnet. Dette er ikke korrekt.

Forsikringen skal dække skaden iht. til Dansk Tandforsikrings forsikringsbetingelser punkt 6.2.

Dansk Tandforsikrings egen tandlægekonsulent vurderingen er ugyldig efter Dansk Tandforsikrings Forsikringsbetingelser 6.20, da der fra min tandlæge forlægger tilfredsstillende journaler og røntgen dokumentation bagud i tid, (min 3. år) for mine tænder. Derfor er Dansk Tandforsikrings tandlægekonsulent vurderingen om behandlingsbehovet ugyldig i.h.t forsikringsbetingelserne punkt 6.2 fra Dansk Tandforsikring, og erstatningen skal udbetales.

Dansk Tandforsikring har tidligere dækket fuld ud skade på tanden den 4.12.2020, men pga. skadesbehandlingen den 4.12.2020 blev tanden svækket og der skete der følge tyggeskade primo juni 2023. Som følge af denne tyggeskade primo juni 2023 anbefalede tandlægen behov for bro til 3 stk. tænder. Tandlægen har på intet tidspunkt tidligere anbefalet, planlagt eller diagnosticeret behovet før den 7.6.2023.

Der forlægger også iht. punkt 6.2 tilfredsstillende journaler og røntgen dokumentation bagud, (min 3. år) om intet behov for bro til de 3 tænder, så punkt 6.2 for dækning er opfyldt, og DT tandlægekonsulent vurderingen er derfor også ugyldig i.h.t forsikringsbetingelserne fra Dansk Tandforsikring.

Derudover har Dansk Tandlægeforsikring forhåndsgodkendt skaden med dækning af 18.737,44 kr. se vedhæftet, hvorefter jeg acceptere at tandlæge satte behandlingen i gang og blev udført den 29.6.2023, altså efter Dansk Tandlægeforsikrings forhåndsgodkendelse.

Se vedhæftet forhåndsgodkendelse fra Dansk Tandforsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbetaling af forhåndsgodkendt erstatning fra Dansk Tandforsikring, af 18.737,44 kr. og med en egenbetaling af 4.566,15 kr. Se kopi af Danske Tandforsikrings tidligere forhåndsgodkendelse af 18.737,44 kr."

Selskabet har i brev af 9/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1. Dansk Tandforsikrings (DT) overordnede indstilling:

DT fastholder afvisning af skadesudbetaling vedrørende bro +4, +5, +6 til erstatning af +5.

2. DT's resumé af sagen:

[Klageren] har tegnet en frivillig tandforsikring hos Dansk Tandforsikring den 1-7-2020. Forsikringen dækker stort set alle behandlinger, men den dækker ikke tænder med eksisterende protektik eller tænder, der er skadet eller svækket på tegningstidspunktet. Jf. punkt 6 i forsikringsbetingelserne. Forsikringen dækker således ikke:

6.2 Svækket tandsæt 6.4 Bestående sygdom eller skade på tegningstidspunktet 6.6 Protetisk arbejde (kroner, broer, implantater o.lign.) indsat inden forsikringens tegning.

Den 7-6-2023 modtager DT en regning på bro +4, +5, +6 til erstatning af +5. Der indhentes journal og røntgen fra tandlægen, og den 22-7-2023 lægges sagen til behandling hos DT's tandlægeteam.

Den 14-7-2023 informeres [Klageren] om, at vi desværre ikke dækker kronebehandling på tænderne bro +4, +5, +6 til erstatning af +5. DT modtager klagen den 14-7-2023, sagen revurderes, men afgørelsen fastholdes, hvilket [Klageren] informeres om den 25-7-2023

3. DT's faglige begrundelse for afgørelsen:

Vi afviser fordi tanden har en ikke-ophelet infektion omkring rodspidsen (=parodontitis apicalis) helt tilbage til 2013. Tandlægen anbefaler på dette tidspunkt, at der laves ny rodbehandling/operation på roden for at behandle infektionen:

18/12/2013 [...] Regelmæssig diagnostisk undersøgelse. Anamnese: i.a.. Ryger ikke. + caries BW viser app. caries mes. -7. Sygdomsprogression: Middel cariesaktivitet og caries progression. Parodontium: Pocher <4 mm. Pæne Pa-forhold. BOP: 1. Mundhyg.: Generel pæn mundhyg.. Diagnose: //Gingivitis chronica//. Slimhinder: i.a. Kæbeled: i.a. Muskler: i.a. Lymfeknuder: i.a. Tandrensning. Indikation: Hårde belægninger. Bitewings i forbindelse med RDU.

Indikation: Diagnostik af caries og marginal parodontopati. Røntgen viser: Caries -7 mes Diagnose: //Caries Dentalis// [...] RTG +5. Indikation: Diagnostik. Røntgen viser: Apikal opklaring Diagnose: //Par. apikalis// Anbef. retrograd rodfyldning efter resektion af apex..

Dette udføres imidlertid ikke før 2020.

Dvs da forsikringen tegnes, er der infektion på roden af tanden, og den er dermed skadet, og der er planer/anbefaling om infektionsbehandling. Der er således et igangværende forløb vedr. tanden +5.

I december 2020 bliver der så endelig lavet den anbefalede reviderede rodbehandling, men på dette tidspunkt er prognosen ikke god i henhold til tandlægens notat, og det er ikke muligt at rodbehandle tanden så langt op i kanalerne, som er det optimale for ophealing:

4/12/2020 RTG +5. Indikation: Støtte til udøvelse af behandling. Røntgen viser: Udrensning og fj. af gl guttaperca, da revis indiceret gr. par. apikalis. Pt ønsker denne beh., trods dubiøs prognose. Diagnose: //par. apikalis// RTG +5. Indikation: Kontrol af udført behandling. Røntgen viser: ER, ikke muligt at komme nærmere vertex

I 2022 laves der plast uden garanti på tanden:

18/8/2022 Plastfyldning +5 flade 12345. Grundet sekundær caries. Bonding: 3 M Scotch Bond. Materiale: Z250, Flow. Farve: A3, A3,5. Pt. er informeret om: Behandlingen er uden garanti for holdbarhed.

Ankenævnet for Forsikring

4.

100176

Normal vil man anbefale krone på en rodbehandlet tand for at undgå at den knækker og for at undgå ny infektion. Dette gør tandlægen ikke, formentlig pga den dårlige prognose for tanden idet det ikke har været muligt at rodbehandle sufficient.

I 2023 kommer der caries, som behandles og der beskrives parodontose:

28/2/2023 Tænder: caries dentalis +5,-7, ny tid for disse. Progression sygdom: par. marg. caries dentalis +5,-7.

23/3/2023 Plastfyldning +5 flade 1234. Grundet sekundær caries i juni knækker tanden og tandlægen anbefaler at fjerne tanden:

5/6/2023 [...] Kommentar +5. fraktur, radikal, anbef bro +4(5)6, pt acc. og får ny tid herfor. Fractura corona dentis compl.

I forbindelse med udtrækningen, beskrives årsagen (indikation) som par.apikalis, samt caries, hvilket er infektion omkring rodspidsen og hul i tanden:

7/6/2023 RTG +5. Indikation: Støtte til udøvelse af behandling. Røntgen viser: par. apikalis Extraktion +5. Diagnose: //Caries dentalis//. Anamnese: Intet at bemærke. Pt. ryger ikke. Xyloplyin lagt som Tuber, Infiltration. Præparation+Aftryk +4. Indikation: +5 par. apikalis, pt ønsker bro.

Der er således tale om et langt forløb vedrørende tanden +5. Der er allerede i 2013 infektion omkring tanden. Denne infektion heler aldrig, og det er denne infektion, der er medvirkende til at tanden ikke kan reddes. Det er denne infektion, der er vores afvisningsgrundlag.

På baggrund af ovenstående fastholder DT afvisningen i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vi har aldrig modtaget en behandlingsplan og der foreligger ingen forhåndsgodkendelse. Det vedhæftede dokument fra [Klageren] viser et skærbillede fra hans profil "'Mit DTF' dateret den 29/06/2023, hvor han har uploadet en faktura for en udført behandling. Bemærk, at dette dokument kun viser en midlertidig registrering af fakturaen og ikke en forhåndsgodkendelse. Vores politik indebærer, at forhåndsgodkendelser kun gives skriftligt og aldrig via telefonen."

Klageren har i brev af 19/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Dansk Tandforsikrings påstande om forsikringens aftale med mig er ikke korrekt. Jeg kan kun ud fra Dansk Tandforsikrings påstande konkludere at enten har Dansk Tandforsikring ikke styr på selskabets indgået aftaler eller også forsøger Dansk Tandforsikring at ændre tidligere indgået aftaler. Dette er klart i strid med aftaleloven.

Fakta er at:

Det er bekymrende at Dansk Tandforsikring har valgt ved mit login på hjemmesiden at slette alle mine dokumenter med tidligere policer og forhåndsgodkendelser af skader m.v., efter min arbejdsgiver har vagt at opsige samarbejdet med Dansk Tandforsikring fra den 1.7.2023. Hvorfor denne sletning af disse vigtige dokumenter, der ellers ville kunne skabe klarhed over sagen?

Ankenævnet for Forsikring

5.

100176

Jeg har siden 1.6.2018 været dækket af en obligatorisk tandforsikringspolice ved Dansk Tandforsikringen. Se vedhæftet kopi af police fra Dansk Tandforsikring fra den 1.6.2018.

Derudover har Dansk Tandlæge Forsikring forhåndsgodkendt min skade, med udbetaling af 18.737,44 kr. Dette er også blevet bekræftet over telefonen af Dansk Tandforsikring, der også oplyste at jeg kunne se forhåndsgodkendelsen ved login på Dansk Tandforsikrings hjemmeside.

At min arbejdsgiver [...] har valgt at opsiges samarbejdet med Dansk Tandforsikring til den 1.7.2023, til fordel for en bedre skadesbehandling ved dækning hos [andet selskab] efter den 1.7.2023 er ikke en saglig begrundelse fra Dansk Tandforsikring til at trække forhåndsgodkendelsen af skaden tilbage og herefter afvise dækning af skade. Jeg henviser til aftaleloven § 1 og § 36 samt aftaleloven § 28b Aftaleloven §1, §36, § 38b og § 38b st. 2

Dansk Tandforsikring afvisning af skaden urimelige og skal tilsidesættes. Jeg skal derfor fastholde, at kriterierne for den efterfølgende afvisning af skaden er urimelige og at den bør tilsidesættes i medfør af Aftaleloven §36.

Der er har udførligt gjort rede for, hvorfor kriterierne for afvisningen for dækning af skaden må anses som urimelige efter aftaleloven §1, aftaleloven § 36 som urimeligt og i øvrigt en forkert afvisning efter Dansk Tandforsikrings forsikringsbetingelser 6.2., da forsikringspolice har været i kraft siden den 1.6.2018. Danske Tandforsikring fortolker aftalevilkårene forkert og ikke til gunst for mig som forbruger jf. Aftaleloven § 38b.

Derudover fortolker Dansk Tandforsikring sin egen forhåndsgodkendelse forkert jf. Aftaleloven § 1 og Aftaleloven § 38B og § 38.stk.2 hvor en skriftlig aftale der tilbydes mig som forbruger, skal af Dansk Tandforsikring være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Fastslås det at kriterierne som rimelige trods Aftaleloven klart siger at aftalen om dækning er bindende, da udelukker man i praksis en lang række forsikringstagere fra at opnå dækning under deres forsikring hos Dansk Tandforsikring.

Jeg skal i øvrigt fortsat bestride påstand om, at betingelserne om almindelige eller et udtryk for kutyme eller branchestandard. Af samme grund skal der også efter Aftaleloven § 38b og Aftaleloven § 38 stk2 om fortolkningsregler ske udbetaling af erstatning, da vilkårene skal tolkes til gunst for forbrugerne, som i dette tilfælde er mig som forsikringstager.

Subsidiært – opfyldelse af de nuværende betingelser

Såfremt nævnet måtte finde, at Dansk Tandforsikrings kriterier for den efterfølgende afvisning er rimelige, da gør jeg fortsat subsidiært gældende, at jeg alligevel er berettiget til dækning.

Jeg opfylder de i dag gængse diagnostiske kriterier for diagnosen og de nu anvendte vejledninger af anbefalinger hos danske tandlæger."

Selskabet har i brev af 7/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"for god ordens skyld, skal jeg ikke undlade at gøre opmærksom på, at [Klageren] har fuld adgang til Mit DTF via hjemmesiden, og at vi ikke har slettet tidligere policer eller andre dokumenter."

Ankenævnet for Forsikring

6.

100176

Til dette har klageren fremsendt brev af 9/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Det er muligt at mig som forsikringstager der har svært ved at finde rundt på Dansk Tandforsikrings hjemmeside og derved ikke kan finde policerne.

Dog er det har Dansk Tandforsikrings slettet tidligere forhåndsgodkendelse på hjemmesiden efter Dansk Tandforsikring afviste skaden. Hvorfor dette?"

Hertil har selskabet i brev af 11/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har aldrig modtaget en behandlingsplan og der foreligger ingen forhåndsgodkendelse. Det vedhæftede dokument fra [klageren] viser et skærmbillede fra hans profil 'Mit DTF' dateret den 29/06/2023, hvor han har uploadet en faktura for en udført behandling. Bemærk, at dette dokument kun viser en midlertidig registrering af fakturaen og ikke en forhåndsgodkendelse. Vores politik indebærer, at forhåndsgodkendelser kun gives skriftligt og aldrig via telefonen.

Når regningen er behandlet ændre den status til Afvist og afsluttet - se vedhæftet skærmbillede."

Heroverfor har klageren i brev af 13/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det skærmpoint er den forhåndsgodkendelse som Dansk Tandforsikring oplyste pr. telefon var givet om som jeg kunne vise min tandlæge.

På denne baggrund er et mig som forbruger den klare overbevisning om at der var givet en forhåndsgodkendelse fra Dansk Tandforsikring.

Jeg mener bestemt at Dansk Tandlægeforsikrings handlinger efter aftalen i strid med både aftaleloven § 38 b og aftaleloven § 38 stk. 2."

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

"18/12/2013

Regelmæssig diagnostisk undersøgelse. Anamnese: i.a.. Ryger ikke. + caries BW viser app. caries mes. -7. Sygdomsprogression: Middel cariesaktivitet og caries progression. Parodontium: Pocher <4 mm.

Pæne Pa-forhold. BOP: 1. Mundhyg.: Generel pæn mundhyg.. Diagnose: //Gingivitis chronica//. Slimhinder: i.a. Kæbeled: i.a. Muskler: i.a. Lymfeknuder: i.a. Tandrensning. Indikation: Hårde belægninger. Bitewings i forbindelse med RDU. Indikation: Diagnostik af caries og marginal parodontopati. Røntgen viser: Caries -7 mes Diagnose: //Caries Dentalis//

RTG +5. Indikation:Diagnostik. Røntgen viser: Apikal opklaring Diagnose: //Par. apikalis// Anbef. retrograd rodfyldning efter resektion af apex.

...

16/3/2016

Statusundersøgelse. Anamnese: i.a. Afpudsning og fjernelse af bløde belægninger. Tænder: +5 par. apikalis,- anbef. revis... Mundhygiejne: Generelt pænt. Slimhinder: Fine forhold på kind, tunge

og mundbund, i.a. Ikke-ryger. Bidfunktion screening: Intet at bemærke. Risikoprofil: Gul. Injektion +1. Xyloplyin lagt som Infiltration.

...

Udvidet tandrensning. Pt. har givet informeret samtykke til aktuel diagnostik og behandling. Indikation: Marginal parodontitis på minimum 2 tænder med et klinisk fæstetab på 2 mm. eller mere og inflammation i pocherne. Der er fjernet bløde og hårde belægninger på tandrødder med poche på mindst 4 mm. Store mgdér tandsten.

...

30/11/2020

Bitewings i forbindelse med status undersøgelse. Pt. har givet informeret samtykke til aktuel diagnostik og behandling. Indikation: Diagnostik af caries og marginal parodontopati. BW 2 stk. Røntgen viser: caries dentalis 6+ mes. dist, 5+ dist, -7 mes.(profund), par. marg.

Statusundersøgelse. Anamnese: diabetes mellitus. Afpudsning og fjernelse af bløde belægninger. Tænder: +5 par. apikalis, caries se ovenfor. Parodontium: Poche screening 4-5 mm. flere steder. Mundhygiejne: Plak i approximalrum. Påvist for pt. Slimhinder: Fine forhold på kind, tunge og mundbund, i.a. Rygning: Ikke-ryger. Bidfunktion screening: Intet at bemærke. Diagnose: //par. marg., caries dentalis , par apikalis +5//

Tandrodsrensning +5. Pt. har givet informeret samtykke til aktuel diagnostik og behandling. Indikation: Tand/tænder med klinisk fæstetab på 2 mm. eller mere samt pochedybde > eller = 5 mm. Med inflammation. Diagnose: //Parodontitis marginalis gravis//. Fri +5. RT="Skyllet poche +5". Fri +5. RT="Hygiejnetillæg ifbm. COVID-19". Injektion +5. Xyloplyin lagt som Infiltration.

...

4/12/2020

...

RTG +5. Indikation:Støtte til udøvelse af behandling. Røntgen viser: Udrensning og fj. af gl gutta-perca, da revis indiceret gr. par. apikalis. Pt ønsker denne beh., trods dubiøs prognose. Diagnose: //par. apikalis//

Rodfyldning +5 f. Rodmål: kalibr. vha rtg Kanal(er) lugt og symptomfri, tørlagt og der rodfyldes med Guttapercha, AH 26.

...

Rodfyldning +5 p. Rodmål: kalibr. vha. rtg. Kanal(er) lugt og symptomfri, tørlagt og der rodfyldes med Guttapercha, AH 26.

...

RTG +5. Indikation:Kontrol af udført behandling. Røntgen viser: ER, ikke muligt at komme nærmere vertex

Plastfyldning +5 flade 14. Bonding: 3 M Scotch Bond. Materiale: Z250. Farve: B2.

...

18/8/2022

Fokuseret undersøgelse. Anamnese: Ingen ændringer siden sidst. Afpudsning og fjernelse af bløde belægninger. Progression sygdom: par. marg., +5 sek. caries defekt +5. Risikoprofil: Rød. Udvidet tandrensning. Pt. har givet informeret samtykke til aktuel diagnostik og behandling. Indikation: Marginal parodontitis på minimum 2 tænder med et klinisk fæstetab på 2 mm. eller mere og inflammation i pocherne. Der er fjernet bløde og hårde belægninger på tandrødder med poche på mindst 4 mm.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100176

...

Plastfyldning +5 flade 12345. Grundet sekundær caries. Bonding: 3 M Scotch Bond. Materiale: Z250, Flow. Farve: A3, A3,5. Pt. er informeret om: Behandlingen er uden garanti for holdbarhed.

...

28/2/2023

Caries +5 flade 123.

...

Statusundersøgelse. Anamnese: Ingen ændringer siden sidst. Afpudsning og fjernelse af bløde belægninger. Tænder: caries dentalis +5,-7, ny tid for disse. Parodontium: Poche screening >5 mm. patologisk flere steder. Mundhygiejne: Plak generelt. Påvist for pt. Slimhinder: Fine forhold på kind, tunge og mundbund, i.a. Rygning: Ikke-ryger. Bidfunktion screening: Intet at bemærke. Tandstatus ajourført og noteret i statusdiagram. Progression sygdom: par. marg. caries dentalis +5,-7.

Parodontal undersøgelse og diagnostik. Indikation: Marginal parodontitis på minimum 2 tænder med et klinisk fæstetab på 2 mm. eller mere og inflammation i pocherne. Diagnose: //Kronisk parodontitis//. PA registrering: Pochedybde. Pt. informeret om parodontal status, sygdomsaktivitet og diagnoser. Vigtigheden af behandling og egenindsats forklaret. Behandlingsplan er gennemgået med patient orienteret om behandlingsmuligheder. Se bilag i journal.

...

23/3/2023

Injektion +5. Xyloplyin lagt som Tuber, Infiltration. Plastfyldning +5 flade 1234. Grundet sekundær caries. Bonding: 3 M Scotch Bond. Materiale: Z250, Flow. Farve: A3, A3,5.

...

5/6/2023

Kommentar +5. fraktur, radikal, anbef bro +4(5)6, pt acc. og får ny tid herfor. Fractura corona dentis compl. ."

Af skærbillede af 29/6 2023 over oplysninger på klagerens personlige profil på selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

Detaljer						
Antal	Behandlinger	Behandlingsnr.	Tand	Tandlægepriser	Erstatningspriser	Behandlings - godtgørelse
1	Røntgenoptagelse - 1300 - 501300	501300	Hele munden	161,76 kr	159,84 kr	159,84 kr
1	Tandudtrækning pr. tand - 1701 - 501701	501701	Hele munden	356,83 kr	352,60 kr	352,60 kr
3	Lokalbedøvelse - 0265 - 500265	500265	Hele munden	885,00 kr	825,00 kr	825,00 kr
1	Krone (Guld, Keramik, Zircon eller Porcelæn) - 9907 - 509907	509907	Hele munden	7.300,00 kr	5.800,00 kr	5.800,00 kr
1	Krone (Guld, Keramik, Zircon eller Porcelæn) - 9907 - 509907	509907	Hele munden	7.300,00 kr	5.800,00 kr	5.800,00 kr
1	Krone (Guld, Keramik, Zircon eller Porcelæn) - 9907 - 509907	509907	Hele munden	7.300,00 kr	5.800,00 kr	5.800,00 kr

Ankenævnet for Forsikring

9.

100176

	Total	23.303,59 kr	18.737,44 kr	18.737,44 kr
Behandlingsgodtgørelse		18.737,44 kr		
Selvrisiko		0,00 kr		
Patientens egenbetaling		4.566,15 kr		

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE

....

6.2 Allerede igangværende, planlagte eller anbefalede protetiske behandlinger

Hvis der ved protetiske skader (krone, bro, implantat og lign) ikke foreligger tilfredsstillende journal og røntgen dokumentation bagud i tid (min. 3 år), vil det være DT's tandlægekonsulent, der ud fra en tandlægefaglig betragtning vurderer om en skade reelt allerede var eksisterende på tegningstidspunktet. Hermed menes at behandlingsbehovet, såfremt der havde været en journal, må antages at have været igangværende, anbefalet, planlagt eller diagnosticeret.

Bidhævning i form af kroner/plastopbygning, som følge af markante slid-/ætseskader, der allerede eksisterede på tegningstidspunktet, er ikke omfattet af forsikringen.

10 Anmeldelse af skade

Forsikrede skal hurtigst muligt efter udført behandling anmelde krav om erstatning til DT. I de enkeltstående tilfælde, hvor DT måtte finde det nødvendigt for at vurdere dækningsberettigelse, vil det være en betingelse, at forsikrede indsender kopi af tandlægejournal inklusiv relevant røntgenmateriale og betalt faktura for behandling.

..."

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 1/6 2018 omfattet af en tandforsikring. Den 7/6 2023 fremsendte klageren en regning for brobehandling på tænderne +456 til erstatning af tanden +5 med en samlet behandlingsudgift på 23.303,39 kr. Den 14/7 2023 afviste selskabet dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker tænder med eksisterende protetik eller tænder, der er skadet eller svækket på tegningstidspunktet. Klageren ønsker at få dækket udgiften til brobehandling med 18.737,44 kr.

Klageren har anført, at tandlægeregningen af 7/6 2023 var forhåndsgodkendt med dækning af 18.737,44 kr. og en egenbetaling på 4.566,15 kr. Han har anført, at han efter den 21/6 2023, hvor han betalte tandlægeregningen, telefonisk fik meddelt, at "Dansk Tandforsikring desværre

Ankenævnet for Forsikring

10.

100176

var langt bagud med at med at udbetale erstatninger, men at min anmeldte skade fra den 7.6.2023 var forhåndsgodkendt af Dansk Tandforsikring og jeg selv kunne se min skadeopgørelsen fra Dansk Tandforsikrings hjemmeside". Han har videre anført, at han har betalt udlæg for skaden efter selskabets forhåndsgodkendelse, og at han ikke ville have accepteret, at tandlægen satte behandlingen i gang, hvis selskabet ikke havde forhåndsgodkendt at dække med 18.737,44 kr. Klageren har også anført, at der foreligger tilfredsstillende journaler og røntgen 3 år bagud, som dokumenterer, at der ikke tidligere har været behov for brobehandling.

Selskabet har anført, at tanden +5 havde en ikke-ophelet infektion omkring rodspidsen helt tilbage til 2013, og at tandlægen på dette tidspunkt anbefalede, at der blev lavet ny rodbehandling/operation på roden for at behandle infektionen, hvilket imidlertid ikke blev udført før 2020. Da forsikringen blev tegnet, var tanden således skadet og med planer/anbefaling om infektionsbehandling, hvorfor der var igangværende forløb vedrørende tanden +5. Selskabet har oplyst, at "Vi har aldrig modtaget en behandlingsplan og der foreligger ingen forhåndsgodkendelse. Det vedhæftede dokument fra [klageren] viser et skærbillede fra hans profil 'Mit DTF' dateret den 29/06/2023, hvor han har uploadet en faktura for en udført behandling. Bemærk, at dette dokument kun viser en midlertidig registrering af fakturaen og ikke en forhåndsgodkendelse. Vores politik indebærer, at forhåndsgodkendelser kun gives skriftligt og aldrig via telefonen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at oplysningerne på klagerens personlige profil på selskabets hjemmeside den 29/6 2023 har et udvisende, der har været egnet til at give klageren en berettiget forventning om, at selskabet ville dække klagerens udgifter til brobehandlingen med 18.737,44 kr. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og yde dækning for klagerens udgifter i overensstemmelse hermed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne af 29/6 2023 på klagerens personlige profil på selskabets hjemmeside, hvoraf det fremgår, at klageren har en samlet behandlingsudgift på 23.303,59 kr., at selskabets behandlingsgodtgørelse udgør 18.737,44 kr., og at klagerens

Ankenævnet for Forsikring

11.

100176

egenbetaling udgør 4.566,15 kr. Disse oplysninger fremstår uden klar angivelse af, at de ikke udgør en egentlig erstatningsopgørelse.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det på klagerens personlige profil den 29/6 2023 ikke ses at være oplyst, at opgørelsen alene viser en midlertidig registrering af fakturaen og ikke en erstatningsopgørelse. Det tilføjes, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 10 fremgår, at det er efter udført behandling, at kravet om erstatning skal anmeldes.

Nævnet bemærker, at forsikringen alene ses at undtage dækning for allerede igangværende, planlagte eller anbefalede protetiske behandlinger, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.2, og at der i tandlægejournalen umiddelbart ikke ses at have været igangværende, planlagt eller anbefalet protetisk behandling af tanden +5, inden forsikringen trådte i kraft.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Dansk Tandforsikring, skal dække klagerens behandlingsudgift med 18.737,44 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen