

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. december 2024 blev i sag nr. 101853:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 19/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg blev fik d. 11. november behandlet mine tænder, og i den forbindelse havde jeg ringet til Tryg for at høre om de dækkede behandlingen, det fik jeg grønt lys for, men da regningen skulle betales, nægtede de, telefonsamtalen kan de pludselig ikke finde trods jeg trykkede på tallet 1 som er optagelse i deres menu på mobilen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have de anerkender deres fejl da de lovede en dækning på tandbehandlingen, jeg ville aldrig gå i gang med denne behandling, da jeg ikke har råd selv. Da regningen er på over 23000 kr."

Selskabet har den 5/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt klageren er berettiget til at få dækket sine udgifter til tandbehandling til tænderne +6, 1- og – 1 i henhold til den regning, som er fremkommet fra klagerens tandlæge. Klageren henviser hertil, at der mundtligt den 23. november 2023 skulle være givet dækningstilsagn.

Det er selskabets vurdering, at der hverken i sagens akter eller aftalegrundet mellem klageren og selskabet er dokumentation for, at klageren er berettiget til dækning for den indsendte regning, eller at der skulle være blevet givet dækningstilsagn for udgiften. Der henvises til policen og de gældende forsikringsbetingelser 2010. Se **bilagene A og B**.

Sagsfremstilling

Klageren tegnede den 13. juli 2023 en personforsikring. Det fremgik af den tilsendte police, at aftalen var gældende fra 1. august 2023. Derudover fremgik det af policen, at:

'Tandbehandling

Ankenævnet for Forsikring

2.

101853

Forsikringen dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid)'

Den 19. december 2023 modtog selskabet en skadeanmeldelse fra klageren. Det fremgik af anmeldelsen, at klageren den 22. november 2023 modtog tandbehandling. Skadeanmeldelsen kan ses i **bilag C**. Regningen fra tandlægen ses i **bilag D**.

Til brug for sagen indhentede selskabet journalen fra klagerens tandlæge. I journalen var det blandt andet noteret den 11. januar 2021, at:

'Henvendelsesårsag 6+. Henvender sig akut Anamnese subjektivt: Nødbehandling/ kun 6+ taget stilling til ... Pt oplyser smerter regio 6+. Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: 6+ perkussionsøsm. ødematøst gingiva. Diagnose: //Pulpitis acuta//. Behandling anbefalet: Anbef. endo, oplyst tkr. 4, god prognose for endo, tanden bør efter observationsperiode krones, pris tkr. 5, oplyst god prognose. Risiko fraktur/tandtab hvis tanden ikke krones på sigt/efter endo. Pt. svar accept/samtykke endobehandling, overvejer kronebehandling grundet økonomiske forhold oplyser pt. Behandling nu: rgt, inj, endo. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.'

Den 26. januar 2021 er det bl.a. noteret, at:

'Pt oplyser 6+ symptom fri. Pt oplyser knækket fyldning regio -6. Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: 6+ symptomfri, -6/1 caries. Diagnose: //Caries dentalis//. Behandling anbefalet: 6+ Anbef. rodfyld, derefter plast i observationsperiode. derefter kronebehandling. Oplyst god prognose rodbehandling/kronebehandling. -6 anbef. kronebehandling. Pt afslår. Pt info risiko tandtab/fraktur ved undladelse af kronebehandling. Oplyst god prognose kronebehandling. Alternativt plast. Oplyst dårlig prognose plast. Pt fastholder plast. Behandling nu: rtg, rodfyld, plast'

Af journalnotat af den 25. februar 2021 fremgår det bl.a., at:

'Henvendelsesårsag 6+. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese subjektivt: ... Kliniske fund: 6+ fraktureret under collum, kan ej krones – tanden vurderes ej bevaringsværdig, anbef ex. Pt. indforstået hermed. Diagnose: //Fractura corona dentis complicata, //. Behandling nu: rtg, inj, ex. Behandling i fremtiden: Pt. anbef behandlingsplanlægning implantat/broløsning til erstatning 6+, Pt. afslår grundet økonomi, oplyser pt.'

Den 10. juni 2021 er det noteret, at:

'Henvendelsesårsag +6. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese subjektivt: ... Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: +6/12 fraktureret fyldning. Diagnose: //defekt fyldning//. Behandling anbefalet: anbef. rtg/krone, grundet manglende tandsubstans og endobehandlet, oplyst pris tkr. 5.5. forventet god prognose med forbehold rtg/behandlingsplanlægning. Konsekvens ved undladelse af kronebehandling, risiko for tandtab. Alternativt anbef. plast, oplyst dårlig prognose plast, Pt fastholder, plast. oplyser af økonomiske årsager. Behandling nu: plast.'

Tilsvarende er det den 9. november 2021 noteret, at:

'Henvendelsesårsag. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: +6/124 fraktureret fyldning. Diagnose: //Defekt fyldning//. Behandling anbefalet: +6 anbef. rtg/krone, grundet manglende tandsubstans OG endobehandlet, oplyst pris tkr. 5.5. forventet god prognose med forbehold rtg/behandlingsplanlægning. Konsekvens ved undladelse af kronebehandling, risiko for tandtab. Alternativt anbef. plast, oplyst dårlig prognose plast, Pt fastholder, plast. Behandling nu: stift, plast'

Derudover er det den 29. november 2021 noteret, at:

'Henvendelsesårsag +6. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese subjektivt: Nødbehandling. . Kliniske fund: +6 fraktureret tand ved collum,.Kan ej krones. . Diagnose: //Fractura corona dentis complicata//. Behandling anbefalet: anbef. rex og implantat, pt. afslår af økonomiske årsager, og oplyser vil bevare tanden længst muligt. Alternativt anbef plast, med forbehold henholdende behandling og infektionsrisiko. Tanden står ikke til at redde på sigt.'

Den 10. december 2021 var klageren igen til tandlægen, hvor det blev noteret, at:

'Henvendelsesårsag. Henvender sig akut Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: +6/12345 løs plastopbygning. Behandling anbefalet: anbef. ex og implantat, pt. afslår igen af økonomiske årsager, vil bevare tanden længst muligt. Alternativt recementering plastkrone, kun henholdende behandling, info pt. herom igen, recemneret med panavia, pt. tilfreds er indforstået med henholdende behandling helt uden garanti for holdbarhed.'

Den 17. december 2021 er det noteret, at:

'Henvendelsesårsag +6. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Kliniske fund: +6 /12345 tabt fyldning.. Diagnose: //Defekt fyldning//. Behandling anbefalet: +6 anbef. ex. igen se jn. pt. afslår, vil bevare tanden længst muligt fortsat. . Behandling nu: recementering plastkrone.'

Af notat dateret den 22. november 2023 fremgår det:

'Anamnese medicinsk: ia. Behandling anbefalet: anbef.BW, se rtg beskrivelse og behandlingsplan som er gennemgået med pt. . . Behandling nu: rtg, inj, udrensning. Pt. har tegnet behandlingsforsikring ved TRYG og har nu mulighed for betaling af tandbehandling tkr. 20 pr. år mod egenbetaling på 500 kr. pt. anmoder om tandeftersyn og behandlingsplanlægning. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen. ... Diagnostisk grundundersøgelse. Indikation/Bemærkning: . Anamnese medicinsk: ia oplyser pt. Anamnese social: i job, . Anamnese odontologisk: Ikke regelmæssigt, pt. oplyser grundet økonomi. . Kostvaner: Almen instruktion i hensigtsmæssige kostvaner. Tænder: Lav cariesaktivitet/få initial caries angreb, se journal, slid generelt. anbef RFS skinne, pt. afslår for nu. +6 og -6 anbef ex grundet manglende tandsustans, pt. overvejer, symptomfrie for nu. 8-/1 caries, påvist. . Parodontium: Poche screening'

Af notat dateret den 22. november 2023 fremgår det vedrørende tænderne 1- og -1, at:

RTG -1. Indikation:Diagnostik. Røntgen viser: 1-1 apikal opklaring. extern resorption -1. Marginal knoglesvind 30%. Diagnose: //parodontitis apicalis chr. resorptio dentis. // Ingen smerter. rtg. gennemgået med pt. anbef endo begge tænder dog sagt dubiøs prognose -1'.

Journalen og røntgenbillede kan ses i ses i **bilagene E og F**.

På baggrund af journalmateriale og røntgenbillede afviste selskabet dækning den 12. februar 2024 med henvisning til, at behandlingsbehovet var opstået før karenperiodens udløb. Selskabets afgørelse af 12. februar 2024 kan ses i **bilag G**.

Klageren sendte samme dag en klage til selskabets klageansvarlige afdeling. Af klagen fremgik det, at klageren mente at være blevet lovet dækning forud for behandlingen foretaget den 22. november 2023. Klagen kan ses i **bilag H**.

Den 19. juni 2024 valgte den klageansvarlige afdeling at fastholde afvisningen. Der blev i afgørelse lagt vægt på, at journalmateriale og røntgenbilledet dateret den 22. november 2023 med tydeligt

viste, at behandlingen var anbefalet og at omfanget af betændelsen i tænderne 1- og – 1 ikke først var opstået efter karenstidens udløb, samt at der ikke var dokumentation for, at der var givet dækningstilsagn.

Afslaget fra den klageansvarlige afdeling kan ses i **bilag I**.
Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen handler om, hvorvidt klageren er berettiget til at få dækket de udgifter til tænderne +6, 1- og – 1, som fremgår af den fremsendte tandlægeregning. Sagen handler også om hvorvidt, at klageren i tilknytning til behandlingen den 22. november 2023 telefonisk skulle have fået dækningsstilsagn.

Klageren tegnede forsikringen med virkning fra 1. august 2023.

Af regningen fra tandlægen fremgår det, at udgiften på 23.935,83 kr. vedrører røntgenoptagelse af tænderne -1 + 1- samt +5>+7, plastbehandling af -1 + 1-, rodbehandling af -1 + 1-, tandudtrækning af +6, lokalbedøvelse af -1 og +5, metalkeramikkrone på +567 med henblik på at de skulle være bropiller.

Af journalen fra klagerens tandlæge fremgår det, at klageren løbende ved konsultation hos tandlæge har fået anbefalet implantatbehandling. Det følger også at journalmaterialet fra 22. november 2022, at tænderne 1- og -1 havde store grad af betændelse.

Selskabet har i forbindelse med sagsbehandlingen forsøgt at fremfinde optagelse af den samtale, klageren angiver at have haft med selskabet i november 2023, hvor han har anført, der skulle være blevet givet et dækningstilsagn. Dette har imidlertid ikke været muligt.

Telefonsamtaler bliver alene optaget, hvis det var klageren der ringede ind og, hvis klageren gav samtykke til, at samtalen måtte optages. Herefter gemmes optagelsen i henhold til selskabets persondatapolitik i maksimalt 12 måneder.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.4, samt af policen fremgår det bl.a., at:

'Tandbehandling

Du kan tidligst få dækket udgifter til tandbehandling 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.2, fremgår det bl.a., at:

'3.3.2 Karenstid

Forsikringstiden dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid).'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der ved forsikringen tegning blev givet tilsagn om, at eksisterende behandlingsbehov ville være dækket af forsikringen.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at der var et behandlingsbehov forud for behandling den 22. november 2023, hvorfor dette ikke er dækket, jf. betingelsernes punkt 1.4 og 3.3.2.

Derudover er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der i 2023 telefonisk skulle være givet tilsagn om dækning.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt oplysningerne i klagerens journal fra tandlægen, som beskriver et behandlingsbehov på de pågældende tænder forud for forsikringens tegning, og som klageren bevidst afviste at få foretaget på grund af økonomi.

Selskabet har derudover lagt vægt på, at behandlingen på tænderne +5 og +7 skete med henblik på, at disse skulle være bropiller for en bro, der erstattede tanden +6, der ved samme lejlighed blev trukket ud. Denne behandling har således relation til det behandlingsbehov, der var til stede forud for forsikringens tegning.

Selskabet har også lagt vægt på, at rodbetændelsen på tænderne 1-1 ca. 1,5 måneder efter udløbet af karenperioden var af et omfang, der nødvendiggjorde rodbehandling af tænderne, hvilket ikke kan opstå over en så kort periode, hvorfor rodbetændelsen må have været til stede forud for karenperiodens udløb.

For så vidt angår klagerens anbringende om, at der skulle være blevet givet dækningstilsagn, har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at denne samtale har fundet sted. Det bemærkes hertil, at klageren hverken i forbindelse med sagens behandling har kunnet oplyse, hvem han skulle have talt med, eller hvornår denne samtale skulle have fundet sted.

Ankenævnet har i en tidligere kendelse 94013 forholdt sig til fortolkningen af punkt 3.3.2. Nævnet udtaler på side 8 i kendelsen, at punktet må fortolkes således, at ethvert behandling forud for karenperiodens udløb, ikke vil være dækket af forsikringen. Kendelsen kan ses i selskabets **bilag J**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret, at der er givet dækningstilsagn til den ønskede tandbehandling. Der er ej heller i journalmaterialet fra tandlægerne belæg for, at behandlingsbehovet først er opstået efter karenperiodens udløb. Klageren er derfor ikke berettiget til forsikringsdækning."

Klageren har i brev af 12/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det har ikke noget med karenstiden at gøre denne her klage, jeg fik behandlet mine tænder efter karenstiden, men blev lovet dækning af Tryg medarbejder, det er er hurdlen ligger og Tryg hverken kan eller vil ikke finde den samtale som blev optaget må stå for deres regning, og igen ville ikke få behandling uden at vide den var dækket da den var dyr".

Selskabet har i brev af 9/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det følger af de almindelige forsikringsretlige regler og gældende praksis i nævnet, at det er klageren, som har bevisbyrden for kravets rigtighed og størrelse. I den konkrete sag er det klageren, som skal bevise, at der er lovet bedre dækning end det, som følge af aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet. Klageren har efter selskabets opfattelse ikke løftet denne bevisbyrde. Selskabet forholder sig derfor til selskabet bilag A-J og selskabets ankenævnsbesvarelse."

Klageren har i brev af 10/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Bevisbyrden er jo svært for mig, da det er jer der optager samtalerne, det må være jeres ansvar at bibeholde samtalerne, det har jeg ingen mulighed for."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af tandlægejournalen fremgår bl.a.:

"11/1/2021

...

Henvendelsesårsag 6+. Henvender sig akut Anamnese subjektivt: Nødbehandling/kun 6+ taget stilling til. Pt. oplyser smerter regio 6+. Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: 6+ perkussion-søm. ødematøst gingiva.. Diagnose: //Pulpitis acuta//. Behandling anbefalet: Anbef. endo, oplyst tkr. 4, god prognose for endo, tanden bør efter observationsperiode krones, pris tkr. 5, oplyst god prognose. Risiko fraktur/tandtab hvis tanden ikke krones på sigt/efter endo. Pt. svar accept/samtykke endobehandling, overvejer kronebehandling grundet økonomiske forhold oplyser pt. Behandling nu: rgt, inj, endo. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.

... RTG 6+. Indikation: Diagnostik. Røntgen viser: Apikal opklaring 6+, pulpanær fyldning, generelt knogletrab ca. 40%. Øvrige forhold ia.: Diagnose: //Parodontitis apikalis acuta // Pt. har givet mundtligt samtykke til rtg.

...

Diagnose: Pulpitis acuta. Informeret pt. om: Risiko for smerter, Efterfølgende kronebehandling efter endt observationsperiode på min. 6 mdr. Målt med: Røntgenkalibrering. Rodmål: P/20/Rød reciproc Rodmål: df/16/Rød reciproc Rodmål: mf/15/Rød reciproc Skyllet med Natriumhypoclorit 0,5%. Indlæg: Ca[OH]2. Provisorium: Coltosol F. Oplukket til pulpacavum. Lokaliseret 3 kanaler. Udrenset med håndfile til fil 25. Derefter rød reciproc. Ny tid medgivet.

... RTG 6+. Indikation: Støtte til udøvelse af behandling. Røntgen viser: File i kanaler 6+. Generelt knogletab ca. 40%. Øvrige forhold ia.: Diagnose: //parodontitis marg. modica/gravis obs pro. // Pt. har givet mundtligt samtykke til rtg.

...

26/1/2021

...

Henvendelsesårsag. Anamnese subjektivt: ... Pt. oplyser 6+ symptom fri. Pt. oplyser knækket fyldning regio -6. Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: 6+ symptomfri, -6/1 caries. Diagnose: //Caries dentalis//. Behandling anbefalet: 6+ Anbef. rodfyld, derefter plast i observationsperiode. derefter kronebehandling. Oplyst god prognose rodbehandling/kronebehandling. -6 anbef. kronebehandling. Pt. afslår. Pt. info risiko tandtab/fraktur ved undladelse af kronebehandling. Oplyst god prognose kronebehandling. Alternativt plast. Oplyst dårlig prognose plast. Pt. fastholder plast. Behandling nu: rtg, rodfyld, plast. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101853

... Rodfyldning 6+ df,p,mf. Rodmål: p/20/rød reciproc Rodmål: df/16/rød reciproc Rodmål: mf/15/rød reciproc Målt med: Røntgenkalibrering. Skyllet med Natriumhypoclorit 0,5%. Kanal(er) lugt og symptomfri, tørlagt og der rod fyldes med Guttapercha, Syntex. Ilagt IRM cement.

... RTG 6+. Indikation: Efter Rodbeh. Røntgen viser: 2. rtg viser: Kvalitetsvurdering rod fyldt: middel, mesiale kanal fortsat ikke helt tydelig tæthed: god homogenitet: god. ...

Marginal knoglesvind: 20 %. Øvrige forhold ia.: 1. rtg viser: mesiale kanal ej tydelig, og p og df kanaler guttapercha for lange, trukket tilbage på nyt rtg. 2. Pt. har givet mundtligt samtykke til rtg.

Antal=2

... Plastfyldning 6+ flade 14. Grundet Efter rodbehandling. Bonding: Phosforsyre 38 %, Optibond. Materiale: Venus Diamond. Farve: A3.

... Plastfyldning -6 flade 1.

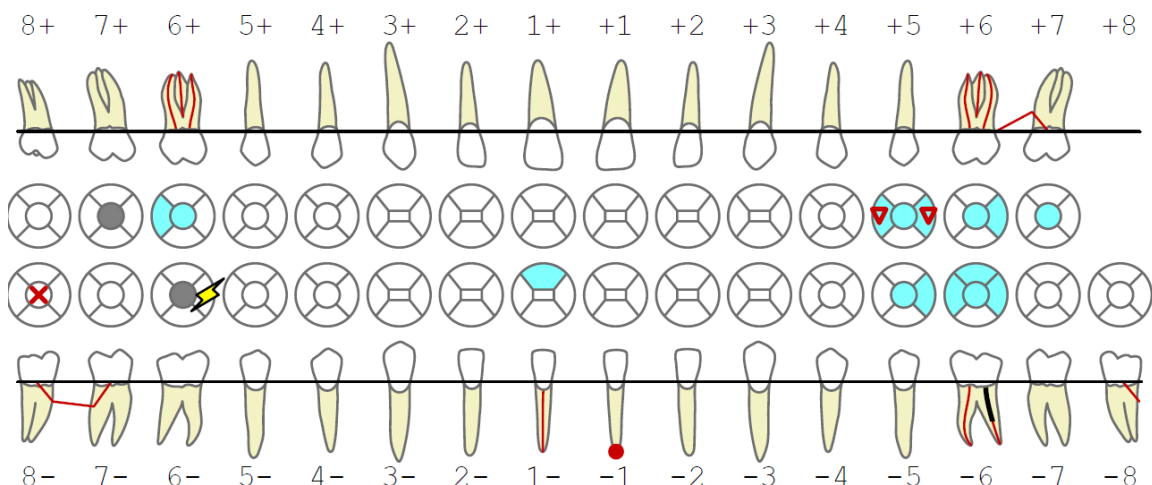
...

Se bilag med tanddiagram side 9

...

26/1/2021

...



...

25/2/2021

...

Henvendelsesårsag 6+. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese subjektivt: Kliniske fund: 6+ fraktureret under collum, kan ej krones – tanden vurderes ej bevaringsværdig, anbef ex. Pt. indforstået hermed. Diagnose: //Fractura corona dentis complicata, //. Behandling nu: rtg, inj, ex. Behandling i fremtiden: Pt. anbef behandlingsplanlægning implantat/broløsning til erstatning 6+, Pt. afslår grundet økonomi, oplyser pt. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.

... RTG 6+. Indikation: Diagnostik. Røntgen viser: 6+ Kvalitetsvurdering rod fyldt: god tæthed: god homogenitet: god, dog 6+ fraktureret under collum.

Rodmorfologi og lejring. Normal

Den palatinale krid i sinus maxilleris.

Marginal knoglesvind: 40%.

Øvrige forhold ia.: Diagnose: //fractura coronae dentis complicata// Anbef ex, pt indforstået hermed. Pt. har givet mundtligt samtykke til rtg.

... Extraktion 6+. Diagnose: //fractura coronae dentis complicata//. Anamnese: Intet at bemærke. Dentocaine (Articain/adrenalin 40/0,01 mg/ml 3,4 ml. lagt som Tuber, Infiltration. Udleveret: Klorhexidin 0,2% til skylning 3 x dagl., Udleveret gaze. S13] Fjernet 2 stykker.

...

Se bilag med tanddiagram side 9

...

10/6/2021

...

Henvendelsesårsag +6. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese subjektivt: ... Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: +6/12 fraktureret fyldning. Diagnose: //defekt fyldning//. Behandling anbefalet: anbef. rtg/krone, grundet manglende tandsubstans og endobehandlet, oplyst pris tkr. 5.5. forventet god prognose med forbehold rtg/behandlingsplanlægning. Konsekvens ved undladelse af kronebehandling, risiko for tandtab. Alternativt anbef. plast, oplyst dårlig prognose plast, Pt fastholder, plast. oplyser af økonomiske årsager. Behandling nu: plast. ...

... Plastfyldning +6 flade 124. Bonding: Phosforsyre 38 %, Optibond. Materiale: Venus Diamond. Farve: A3.

... *SLUT*. Ej indkald, pt. vil henvende sig ved behov, idag er pt. anmodet om overholdelse af ratbetaling skyldig saldo tkr. 10 med kr. 500 pr. md. Pt. indforstået hermed.

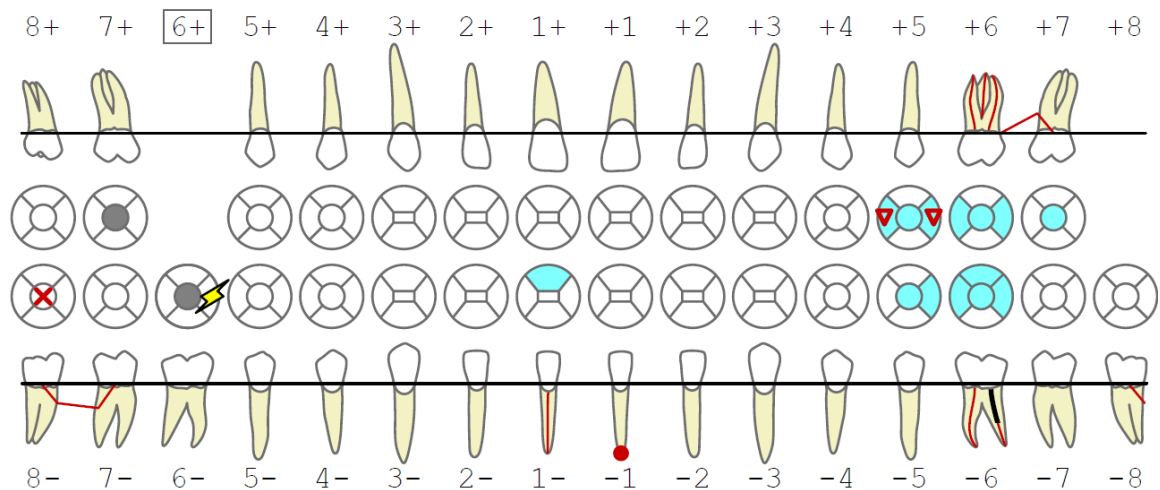
...

Se bilag med tanddiagram side 9

...

10/6/2021

...



...

9/11/2021

...

Henvendelsesårsag. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: +6/124 fraktureret fyldning. Diagnose: //Defekt fyldning//. Behandling anbefalet: +6 anbef. rtg/krone, grundet manglende tandsubstans OG endobehandlet, oplyst pris tkr. 5.5. forventet god prognose med forbehold rtg/behandlingsplanlægning. Konsekvens ved undladelse af kronebehandling, risiko for tandtab. Alternativt anbef. plast, oplyst dårlig prognose plast, Pt fastholder, plast. Behandling nu: stift, plast. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101853

... Titaniumsstift +6 p.

... Plastfyldning +6 flade 124. Bonding: Phosforsyre 38 %, Optibond.

Materiale: Venus Diamond. Farve: A3.

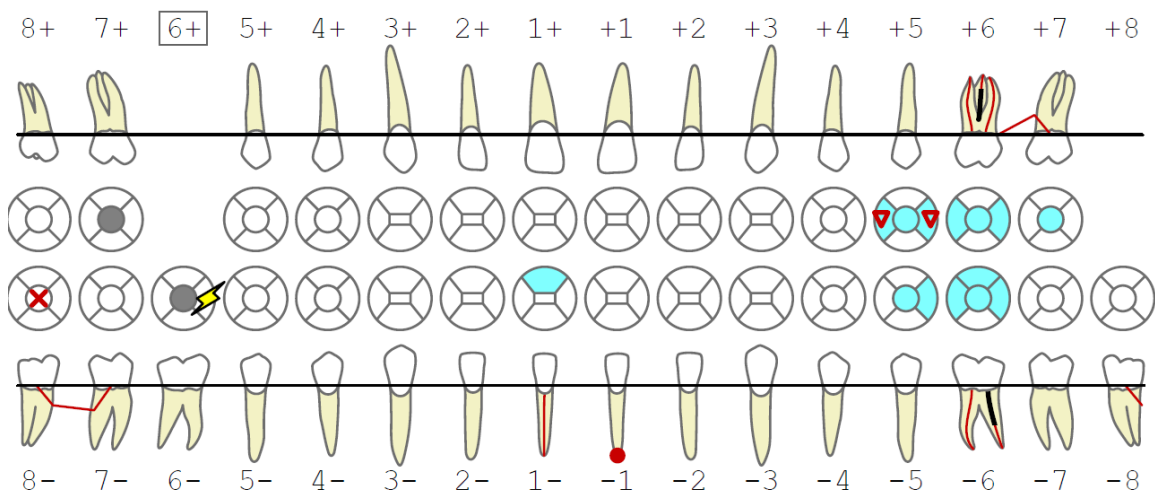
... *SLUT*. Ej indkald, pt. henvender sig kun ved behov og afslår yderligere info.

Se bilag med tanddiagram side 10

...

9/11/2021

...



...

29/11/2021

...

Henvendelsesårsag +6. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese subjektivt: Nødbehandling. Kliniske fund: +6 fraktureret tand ved collum,.Kan ej krones. . Diagnose: //Fractura corona dentis complicata//. Behandling anbefalet: anbef. rex og implantat, pt. afslår af økonomiske årsager, og oplyser vil bevare tanden længst muligt. Alternativt anbef plast, med forbehold henholdende behandling og infektionsrisiko. Tanden står ikke til at redde på sigt. Pt. Fastholder plast. er indforstået med kun henholdende behandling. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.

... Plastfyldning +6 flade 12345. Bonding: Phosforsyre 38 %, Optibond. Materiale: Venus Diamond. Farve: A3.

... *SLUT*. Ej indkald, pt. afslår yderligere info.

...

Se bilag med tanddiagram side 10

...

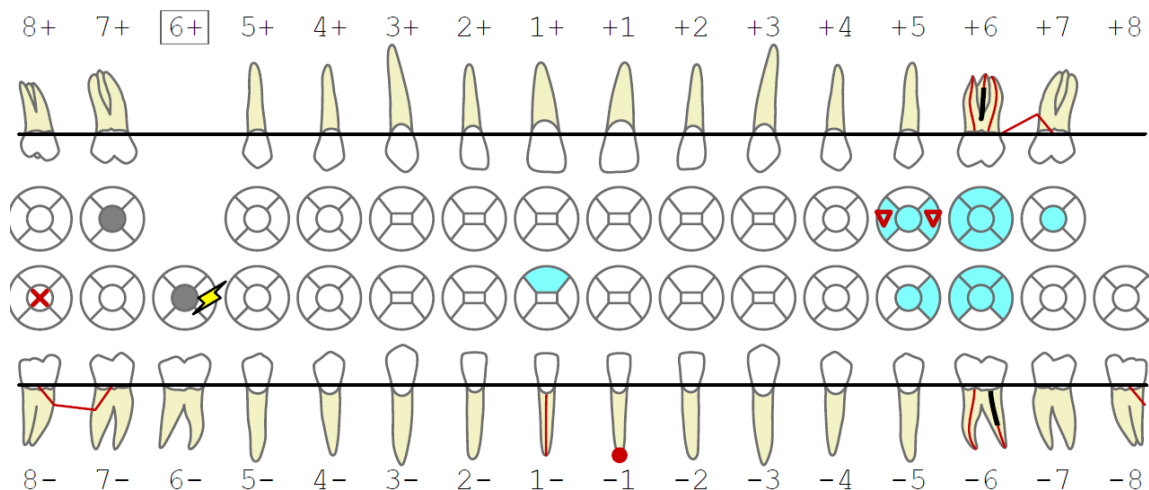
29/11/2021

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

101853



...

10/12/2021

...

Henvendelsesårsag. Henvender sig akut Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: +6/12345 løs plastopbygning. Behandling anbefalet: anbef. ex og implantat, pt. afslår igen af økonomiske årsager. vil bevare tanden længst muligt. Alternativt recementering plastkrone, kun henholdende behandling, info pt. herom igen, recemneret med panavia, pt. tilfreds er indforstået med henholdende behandling helt uden garanti for holdbarhed.

...

17/12/2021

...

Henvendelsesårsag +6. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Kliniske fund: +6 /12345 tabt fyldning. Diagnose: //Defekt fyldning//. Behandling anbefalet: +6 anbef. ex. igen se jn. pt. afslår, vil bevare tanden længst muligt fortsat. Behandling nu: recementering plastkrone. ...

Recementering +6. plastkrone Cementeret Panavia complete kit. henholdende behandling.

... *SLUT*. Ej indkald

...

5/7/2023

...

Henvendelsesårsag. Henvender sig med tabt/knækket fyldning Anamnese medicinsk: ia. Kliniske fund: -6/123 fraktureret fyldning. Diagnose: //defekt fyldning. //. Behandling anbefalet: igen anbef. rtg for vurdering om muligt kronebehandling. Anbef krone, grundet manglende tandsubstans, oplyst pris tkr. 5.5. forventet god prognose med forbehold rtg/behandlingsplanlægning. Konsekvens ved undladelse af kronebehandling, risiko for tandtab. Alternativt anbef. plast, oplyst dårlig prognose plast, Pt fastholder, kun plast. grundet økonomi. Behandling nu: plast. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen. ... Plastfyldning -6 flade 123. Bonding: Phosphorsyre 38 %, Optibond. Materiale: Venus Diamond. Farve: A3,5.

...

Se bilag med tanddiagram side 11

...

22/11/2023

...

Henvendelsesårsag. Pt. henvender sig aftalt tid. Anamnese medicinsk: ia. Behandling anbefalet: anbef. BW, se rtg beskrivelse og behandlingsplan som er gennemgået med pt. Behandling nu: rtg, inj, udrensning. Pt. har tegnet behandlingsforsikring ved TRYG og har nu mulighed for betaling af tandbehandling tkr. 20 pr. år mod egenbetaling på 500 kr. pt. anmoder om tandeftersyn og behandlingsplanlægning. Pt. har på ovenstående information givet samtykke til behandlingen.

... Anamnese odontologisk: Ikke regelmæssigt, pt. oplyser grundet økonomi. ... Tænder: Lav cariesaktivitet/få initial caries angreb, se journal, slid generelt. anbef RFS skinne, pt. afslår for nu. +6 og -6 anbef ex grundet manglende tandsustans, pt. overvejer, symptomfrie for nu. 8-/1 caries, påvist. Parodontium: Poche screening <4 mm. PA-forhold ia. Dog ses absces fac regio 1-, anbef rtg. Mundhygiejne: Generelt pænt. Slimhinder: Fine forhold på kind, tunge og mundbund, i.a. Bidfunktion screening: Intet at bemærke. Tandstatus registreret og noteret i statusdiagram. Diagnose: //caries ndentalis, abrasio dentis, calculus dentalis, gingiva sana. // Behandlingsplan: DG, BW, behandlingsplan, se jn.

... Diagnostisk grundundersøgelse. Risikoprofil: Gul. Antal mdr. til næste FU:6. Pt. accepteret anbefalet undersøgelsesinterval. Almen forebyggelse: Anbef daglig brug af tandtråd eller andre hjælpemidler til interdental hygiejne.

... Bitewings i forbindelse med diagnostisk grundundersøgelse. Pt. har givet informeret samtykke til aktuel diagnostik og behandling. Indikation: Diagnostik af caries og marginal parodontopati. 2. Røntgen viser: 6+ mangler, +6, -6 endebehandlede, furkaturinvolvering og manglende tandsustans. Marginal knoglesvind 30-40%.

... RTG -1. Indikation: Diagnostik. Røntgen viser: 1-1 apikal opklaring. extern resorption -1. Marginal knoglesvind 30%. Diagnose: //parodontitis apicalis chr. resorptio dentis. // Ingen smerter. rtg. gennemgået med pt. anbef endo begge tænder dog sagt dubiøs prognose -1. Pt. har givet mundtligt samtykke til rtg.

... Injektion -1. Dentocaine (Articain/adrenalin 40/0,01 mg/ml 1,8 ml. lagt som Mandibular. Ingen komplikationer ved inj.

... Udrensning -1 c. Diagnose: Necrosis pulpa. Informeret pt. om: Prognose (nekrotisk 80%), Risiko for smerter, Efterfølgende kronebehandling efter endt observationsperiode på min. 6 mdr. Målt med: Røntgenkalibrering og apexfinder. Rodmål: c/17/25/ derefter rød/sort reciproc Skyklet med Natriumhypoclorit 0,5%. Indlæg: Ca[OH]2. Provisorium: Coltosol F. Oplukket til pulpacavum. Lokaliseret 1 kanal. Udrenset med håndfile til fil 25, derefter rød/sort reciproc. Pt. medgivet ny tid. (forbehold, alene kronebehandling på sigt såfremt tandens prognose efter endo vurderes bedre.).

... RTG -1. Indikation: Støtte til udøvelse af behandling. Røntgen viser: Samme se 1. rtg nu med -1 fil i kanal. Pt. har givet mundtligt samtykke til rtg.

... Udrensning 1- c. Diagnose: Necrosis pulpa. Informeret pt. om: Prognose (nekrotisk 80%), Risiko for smerter, Efterfølgende kronebehandling efter endt observationsperiode på min. 6 mdr. Målt med: Røntgenkalibrering og apexfinder. Rodmål: c/17/25/ derefter rød/sort reciproc Skyklet med Natriumhypoclorit 0,5%. Indlæg: Ca[OH]2. Provisorium: Coltosol F. revis, Guttapercha fjernet, Lokaliseret 1 kanal. Udrenset med håndfile til fil 25, derefter rød/sort reciproc. Pt. medgivet ny tid.

... Tandrensning. Indikation: Tandsten UK front samt OK molar region. Der er fjernet bløde og hårde belægninger i normale pocher.

... Behandlingsplan/Overslag. Overslag (behandlingsbehov nov 23) udskrevet klokken 10:52, gennemgået med pt. Afventer om forsikring bevilger tkr. 20 i 2024. derefter nyt overslag på samlede behandlingsbehov medtages (regio +6, 8-, 6-). OBS :Der er primært anbef implantat -6, men pt. afslår denne behandling, derfor alternativt anbef broløsning.

...

... Præparation+Aftryk +5>+7. Indikation: Manglende tand +6. Pt. informeret om: Pulparisiko (10%), Sandsynlig kulde/varme følsomhed i tanden, samt ømt tandkød de næste dage. Præparet til Bro. Pochepakning: Pochefibertråd, Expasyl. Aftryksmateriale: Aquasil putty, Hydrosil putty soft, base og katalyst, Hydrosil medium. Antagonist: Alginat. Sammenbidsregistrering: Occlufast Rock.

Ankenævnet for Forsikring

14.

101853

... MK krone på bropille +5. Pt. accepteret form og farve. Cementeret midlertidigt anvendt provicol. Garanti: Nordenta lab. Se indscannet patienterklæring. Nordenta lab. Udleveret teknikerklæring. Kontrolleret kanttilslutning, approximal kontakt og okklusion/artikulation.

... MK krone på bropille +6. Cementeret midlertidigt. Garanti: Nordenta lab. Se indscannet patienterklæring. Nordenta lab.

... MK krone på bropille +7. Pt. accepteret form og farve. Cementeret midlertidigt. Garanti: Nordenta lab. Se indscannet patienterklæring. Nordenta lab. Udleveret teknikerklæring.

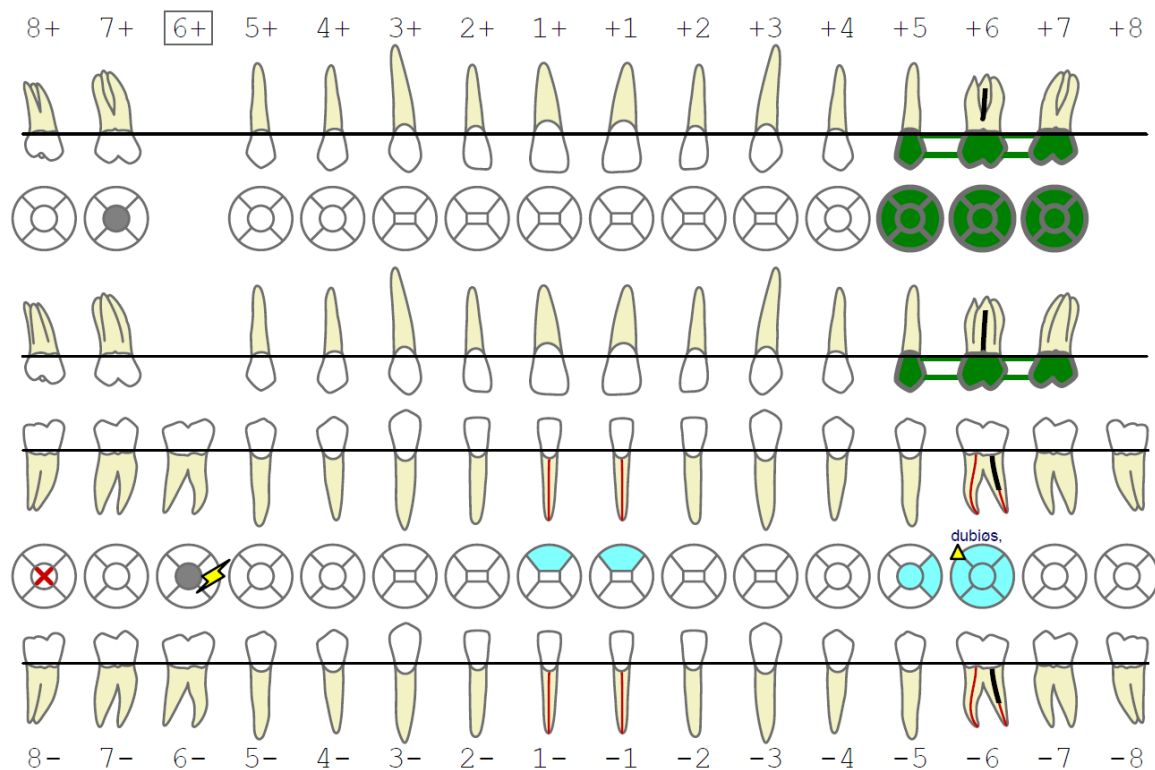
...

Se bilag med tanddiagram side 13

...

19/12/2023

...



Symbolbeskrivelse

- Bropille metalkeramik
- Caries
- Infraktion
- Mucogingivale grænse
- Poche
- Rodspidsbetændelse
- Sølv fyldninger

- Bropille metalkeramik
- Defekt fyldning/Ikke behandlingskræve
- Margo gingiva
- Plast fyldning
- Risiko
- Stift

"

Af forsikringsaftalen af 13/7 2023 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

101853

"Forsikringstager [klageren]

...

Forsikringsaftalen gælder fra 1. august 2023

Forsikringen er nyoprettet

...

Forsikringen omfatter

Pakkevalg Udvidet

Grunddækning Forsikringen dækker ved ulykkestilfælde hele døgnet

...

Tandskade ved ulykkestilfælde

Tyggeskade

Tandbehandling

Forsikringen dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid)."

Af tandlægeregning af 19/12 2023 fremgår bl.a.:

Antal	Ydels.nr.	Ydelse	Sikredes andel	Sygesikr. andel
			Kr.	Kr.
1	1112	Diagnostisk grundundersøgelse	179,27	92,83
1	1011	Behandlingskode til statistik vedr. parodontose	0,00	0,00
1	1012	Behandlingskode til statistik vedr. caries	0,00	0,00
1	1301	Tandrensning	224,35	116,18
2	1300	-1 Røntgenoptagelse	327,40	0,00
1	1300	1- Røntgenoptagelse	163,70	0,00
3	1300	+5>+7 Røntgenoptagelse	491,10	0,00
2	1505	1,-,-1 5 Plast, enkeltfladet	919,98	72,32
1	1606	1- c Rodbehandling, apikal amputation og rodfyldning pr. kanal	1.715,00	215,81
1	1606	-1 c Rodbehandling, apikal amputation og rodfyldning pr. kanal	1.715,00	215,81
1	1701	+6 Tandudtrækning pr. tand	361,11	132,74
1	1153	Bitewings ifm. diagnostisk grundundersøgelse	228,92	70,21
1		-1 Lokalbedøvelse, injektion	305,00	0,00
1		+5 Lokalbedøvelse, injektion	305,00	0,00
1		+5 Metalkeramikkroner på bropille	6.000,00	0,00

...

Antal	Ydels.nr.	Ydelse	Sikredes andel	Sygesikr. andel
			Kr.	Kr.
1		+6 Metalkeramikkroner på bropille	5.000,00	0,00
1		+7 Metalkeramikkroner på bropille	6.000,00	0,00
I alt			23.935,83	915,90

Af skadeanmeldelsen af 19/12 2023 fremgår bl.a.:

"Hvornår blev første tandlægehjælp modtaget? 22.11.2023

Har behandlingsbehovet været til stede før tandbehandlingsdækningen blev tegnet, eller indenfor de første 2 måneder efter tegningen? Nej

...

Er tandbehandlingsbehovet opstået som følge af, at du har spist eller tygget på noget? Nej"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1.4 Hvornår gælder forsikringen

1.4.1 Forsikringens ikrafttrædelse

Forsikringen træder i kraft på den dato, som fremgår af forsikringsaftalen.

1.4.2 Karenstid

• **Tilskadekomst**

Hvis du kommer til skade, fx brækker benet, er du dækket med det samme, dvs. fra den dag, forsikringen træder i kraft.

Det samme gælder, hvis du skader dine tænder som følge af et ulykkestilfælde eller ved tyggeskade.

• **Tandbehandling**

Du kan tidligst få dækket udgifter til tandbehandling 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft. Se afsnit 3.3, Tandbehandling.

...

3.3 Tandbehandling

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

3.3.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker udgifter til behandlinger på dine tænder, tandkød og kæbeknogler.

Diagnose og behandling skal udføres af en alment praktiserende tandlæge (cand.odont) eller en privat praktiserende autoriseret tandpleje i Danmark.

Det er et krav, at behandlingen startes inden 2 måneder efter, du blev bekendt med behandlingsbehovet.

Følgende særlige krav gælder inden for følgende behandlingsområder:

...

3.3.2 Karenstid

Forsikringen dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid).

Karenstid er en venteperiode efter en forsikrings eller dæknings startdato, hvor forsikringen eller dækningen endnu ikke gælder."

Nævnet udtaler:

Klagerens tandbehandlingsdækning trådte i kraft den 1/8 2023. Klageren fik den 22/11 2023 behandling af tænderne +6, 1- og -1. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at behandlingsbehovet opstod, før karenperioden udløb den 1/10 2023. Klageren ønsker dækning for behandlingsudgiften på 23.935,83 kr.

Klageren har anført, at han først fik behandling af tænderne, efter karenperiodens udløb, og at han i forbindelse med tandbehandlingen ringede til selskabet, der oplyste, at behandlingen var dækket. Klageren har anført, at "da det er jer der optager samtalerne, det må være jeres ansvar at bibeholde samtalerne, det har jeg ingen mulighed for". Klageren har oplyst, at han ikke ville været gået i gang med behandlingen, da han ikke har råd til selv at betale den. Klageren har anført, at han ikke ville have accepteret behandlingen, hvis han ikke havde dækningstilsagn fra selskabet.

Selskabet har anført, at oplysningerne i tandlægejournalen beskriver et behandlingsbehov på de pågældende tænder forud for forsikringens tegning. Selskabet har anført, at behandling forud for karenperiodens udløb ikke er dækket af forsikringen. Selskabet har anført, at behandlingen på tænderne +5 og +7 skete med henblik på, at disse skulle være bropiller for en bro, der erstattede tanden +6, og at denne behandling har relation til behandlingsbehovet, der var til stede forud for forsikringens tegning. Selskabet har anført, at rodbetændelsen på tænderne 1-1 ca. 1,5 måneder efter udløbet af karenperioden var af et omfang, der nødvendiggjorde rodbehandling af tænderne, hvilket ikke kan opstå over en så kort periode. Selskabet har anført, at rodbetændelsen må have været til stede forud for karenperiodens udløb. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet telefonisk skulle have givet tilsagn om dækning. Selskabet har anført, at klageren ikke kan oplyse, hvem han talte med, eller hvornår samtalen skulle have fundet sted.

Det fremgår af journalen af 10/6 2021, at klageren "Henvender sig med tabt/knækket fyldning ... Kliniske fund: +6/12 fraktureret fyldning. Diagnose: defekt fyldning. Behandling anbefalet: anbef. rtg/krone, grundet manglende tandsubstans og endobehandlet ... Konsekvens ved undladelse af kronebehandling, risiko for tandtab. Alternativt anbef. plast, oplyst dårlig prognose plast, Pt fastholder, plast. oplyser af økonomiske årsager. Behandling nu: plast. ... Plastfyldning +6 flade 124".

Ankenævnet for Forsikring

18.

101853

Det fremgår af journalen af 9/11 2021, at klageren "Henvender sig med tabt/knækket fyldning ... Kliniske fund: +6/124 fraktureret fyldning. Diagnose: //Defekt fyldning//. Behandling anbefalet: +6 anbef. rtg/krone, grundet manglende tandsubstans OG endobehandlet, ... Pt. fastholder, plast. Behandling nu: stift, plast. ... Titaniumsstift +6 p. ... Plastfyldning +6 flade 124".

Det fremgår af journalen af 29/11 2021: "+6 fraktureret tand ved collum. Kan ej krones. Diagnose: Fractura corona dentis complicata. Behandling anbefalet: anbef. rex og implantat, pt. afslår af økonomiske årsager, og oplyser vil bevare tanden længst muligt. ... Tanden står ikke til at redde på sigt. Pt. Fastholder plast. Er indforstået med kun henholdende behandling. ... Plastfyldning +6 flade 12345".

Det fremgår af journalen af 10/12 2021: "Kliniske fund: +6/12345 løs plastopbygning. Behandling anbefalet: anbef. ex og implantat, pt. afslår igen af økonomiske årsager. Vil bevare tanden længst muligt. Alternativt recementering plastkrone, kun henholdende behandling, info pt. herom igen, recemneret med panavia, pt. tilfreds er indforstået med henholdende behandling helt uden garanti for holdbarhed".

Det fremgår af journalen af 17/12 2021, at klageren "Henvender sig med tabt/knækket fyldning. Kliniske fund: +6 /12345 tabt fyldning. Diagnose: Defekt fyldning. Behandling anbefalet: +6 anbef. ex. igen se jn. pt. afslår, vil bevare tanden længst muligt fortsat. Behandling nu: recementering plastkrone. ... Recementering +6. plastkrone Cementeret Panavia complete kit. henholdende behandling".

Det fremgår af forsikringsaftalen af 13/7 2023, at "Forsikringsaftalen gælder fra 1. august 2023. ... Forsikringen omfatter ... Tandbehandling. Forsikringen dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft".

Det fremgår af journalen af 22/11 2023, at klageren "har tegnet behandlingsforsikring ved TRYG og har nu mulighed for betaling af tandbehandling ... Tænder: Lav cariesaktivitet/få initial caries

Ankenævnet for Forsikring

19.

101853

angreb, se journal, slid generelt. ... +6 og -6 anbef ex grundet manglende tandsustans, pt. overvejer, symptomfrie for nu. PA-forhold ia. Dog ses absces fac regio 1- ... Diagnose: //caries ndentalis, abrasio dentis, calculus dentalis, gingiva sana. ... Røntgen viser: 6+ mangler, +6, -6 endebehandlede, furkaturinvolvering og manglende tandsubstans. Marginal knoglesvind 30-40%. ... Røntgen viser: 1-1 apikal opklaring. extern resorption -1. Marginal knoglesvind 30%. Diagnose: //parodontitis apicalis chr. resorptio dentis. // Ingen smerter.... anbef endo begge tænder dog sagt dubiøs prognose -1. ... Udrensning -1 c. Diagnose: Necrosis pulpae. ... RTG -1. Indikation: Støtte til udøvelse af behandling. Røntgen viser: Samme se 1. rtg nu med -1 fil i kanal. ... Udrensning 1- c. Diagnose: Necrosis pulpae".

Det fremgår af journalen af 29/11 2023: "Kliniske fund: ... +6 ej bevaringsværdig, manglende tandsubstans, fraktureret fyldning. Diagnose: //Defekt fyldning//. Behandling anbefalet: ... +6 anbef ex, pt. indforstået. Behandling nu: plast. Behandling i fremtiden: bro regio +5 – +7. ... Extraktion +6. Diagnose: //fractura coronae dentis complicata//. ... Kommentar +6. Pt. medgivet tid bro +5 – +7. præp/aftryk. Desuden tid rodfyld 1-1".

Det fremgår af journalen af 7/12 2023: "Kliniske fund: 1-1 symptomfrie. Behandling nu: rodfyld, rtg, plast. ... Rodfyldning 1- c. ... Rodfyldning -1 c. ... Røntgen viser: 1-1 rodfyldt til ER begge... Marginal knoglesvind 30%. Diagnose: //Parodontitis apicalis chr. // ... Plastfyldning 1-, -1 flade 5".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.1, at forsikringen dækker udgifter til behandlinger på tænder, tandkød og kæbeknogler. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.2, at forsikringen ikke dækker "når behovet for tandbehandling er opstået før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har givet tilsagn om dækning.

Ankenævnet for Forsikring

20.

101853

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet et dækningstilsagn. Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, hvad han telefonisk fik oplyst i telefonsamtalen i november 2023.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække den behandling, som klageren fik i november 2023.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen trådte i kraft den 1/8 2023 med en karenperiode på 2 måneder, og at klageren flere gange forud for den 1/8 2023 var blevet anbefalet kronebehandling, fjernelse og implantatbehandling af tanden +6. Det fremgår af journalen af 29/11 2021, at tanden +6 "står ikke til at redde på sigt", og at klageren er "indforstået med kun henholdende behandling".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af journalen af 22/11 2023, at tænderne 1- og -1 har rodspidsbetændelse og nekrotisk pulpavæv, og at tænderne skal rodbehandles.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at fremgår af tandkortene af 29/11/2021 og af 29/11 2023, at henholdsvis tand 1- og tand -1 på disse to tidspunkter har samme symbolbeskrivelse.

Nævnet har henset til, at selskabet har oplyst, at rodbetændelsen på disse tænder i november 2023 var af et omfang, at den ikke kan været opstået efter udløbet af karenperioden.

Nævnet bemærker, at forsikringen undtager dækning for tandbehandling, når behovet for tandbehandling er opstået før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft.

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

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

21.

101853

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand