

Ankenævnet for Forsikring

Den 9. april 2025 blev i sag nr. 102268:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tandforsikring. I klageskema af 19/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Tandpine der førte til udtrækkes af fortand ved operation, knogletransplantation - og implantat i starten af næste år.

Tandlæge og undertegnede har været obs på en tand og i 2021 (før jeg skifter selskab til Tryg) bliver den 'knapet op' for at danne et overblik over smerte og rep. evt. skade. Behandlingen virker hensigtsmæssigt og med aftale fra egen tandlæge gjorde vi ikke mere. I juni 2024 får jeg tandpine og her tager man aktion og beslutter tanden skal fjernes og efterfølgende skal erstattes med et implantat. Jeg har ikke kendt til omfanget af 'skaden' (en revne/fordybning langs i tanden, vertikalt, den er født med, er efter sigende blevet betændt og har efterfølgende beskadiget knoglen) Det får jeg et overslag på hos den anbefalet kæbekirurgi, hvorefter overslaget bliver sendt til forsikringsselskabet. Efterfølgende bliver jeg rådgivet af Tryg og får beskeden at jeg først kan starte forsikringssagen når tanden er fjernet, altså når behandlingen er påbegyndt. Pga. sommerferie og langdrag af oplysninger mellem forsikringsselskab og tandlæge, trækker sagen ud. Det bekymrer mig og jeg har gentagende gange været i telefonisk kontakt med Tryg. To dag før operationen kontakter jeg igen Tryg for at udtrykke min bekymring om finansiering og dækningen fra Tryg. Jeg bliver rådgivet at påbegynde behandlingen og 'så skal sagen nok falde på plads'.

Forsikringsselskabet afviser sagen og fastholder af behandlingen af min tand er startet længe før jeg er havnet hos Tryg, hvilke jeg er dybt uenig om. Jeg vedkender at tanden har været behandlet, men hævder at første behandling er afsluttet, og der efterfølgende går flere år før tanden igen er behandlingskrævende. Desuden har jeg, som forsikringsselskabet påpeger, aldrig været bekendt med, jeg skulle have vidst at tanden var så beskadiget i første omgang. Jeg mener at både tandlæge og undertegnede har taget en korrekt beslutning om at 'knappe op' og efterfølgende ikke foretaget sig yderligere, da første behandling virkede til at virke. Særligt fordi ingen har interesse i at

fjerne en fortand, før det strengt taget er nødvendigt. Og sidstnævnte har ingen vidst, før behovet reelt er opstået.

Jeg føler mig ført bag lyset, da jeg var i den tro, at jeg var forsikret og samtidigt havde indtrykket af at Tryg naturligvis havde min ryg.

Jeg har naturligvis flere skrivelser om sagen, men er i tvivl om hvilke og hvor mange der her kræves.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at Tryg skal gå ind og dække de omkostninger jeg har haft, i tråd med den police jeg har hos dem - i den gode tro at jeg, forventede/havde indtryk af at jeg var dækket af dem. Havde jeg ikke troet jeg var dækket af dem, havde jeg aldrig påbegyndt så stort et indgreb, før jeg var sikker på at jeg havde midlerne til at betale regningen."

Selskabet har den 29/11 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 af tanden +2 i henhold til en regning fra hendes tandlæge. Klageren henviser til, at den tidligere behandling var afsluttet, og der derfor ikke var behandlingsbehov før efter karenstidens udløb. Klageren henviser også til, at der var telefonisk kontakt med selskabet før behandling, og at klageren skulle have fået tilsagn til dækning.

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 2K10. Se bilagene A og B.

Sagsfremstilling

Klageren fik den 5. juli 2023 ændret sin personforsikring, så der herefter var dækning for tandbehandling. Det fremgik af den tilsendte police, at aftalen var gældende fra 5. juli 2023. Derudover fremgik det af policen, at:

'Tandbehandling

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

Den 9. juli 2024 modtog selskabet en skadeanmeldelse fra klageren. Det fremgik af anmeldelsen, at klageren den 8. juli 2024 modtog tandbehandling. Skadeanmeldelsen kan ses i bilag C. Overslaget fra tandlægen ses i bilag D.

Selskabet oplyste i brev til klageren den 10. juli 2024, at der jævnfør forsikringsbetingelserne ikke kunne tages stilling til klagerens behov for behandling før end, at tandbehandlingen var afsluttet og afregnet hos tandlægen. Selskabet brev til klageren kan ses i bilag E.

Selskabet modtog herefter den endelige regning fra tandlæge, og der blev herved også indhentet journal fra klagerens tandlæge.

I journalen var det blandt andet noteret den 27. august 2021, at:

'Kommentar. Medicin journaliseret fra FMK: Pergoveris ... Kommentar. ID verificeret. Pt henv sig for eksplorativ opklapning +2. Medicinsk anamnese: ... Se FMK log. Ingen interaktioner med Xion (iflg interaktionsdatabasen) Subj.: pt har ikke sympt lige nu, men oplyser at det kommer og går. Pt ønsker opklapning d.d. for videre behandlingsplanlægning. Taget aftryk i Alginat til studiemodel (eller evt smileprotese hvis nødvendigt senere hen)

... be +2. +2 Lokalbedøvelse

... Tand +2. Mat:Xion dental adrenalin 20/0,0125mg/ml Mængde1,8 ml Type:Komb in-filtr/ledning ... op +2. +2 Operation i mundhulen

... opinfo +2. Eksplorativ opklapning +2. Marginal incision palatinalt fra papiltop mes +2 til papiltop dist +2. Envelope opklapning. Skylning og tørlægning. Taget 3 kliniske fotos. Vist pt post-operativt. Invagination ses at strække sig i apical retning. Knoglepoche pal +2. Fjernelse af granulativsvæv. Depuration. Det vurderes der gener skyldes marginale problemer og ikke pga infektion i pulpa.

Den 10. december 2021 var det bl.a. noteret, at:

'Pt: ... Let murren +2, spørger til fremtidig beh. Inf om evt CBCT ... Pt synes det gik godt i den første tid efter opklapning og depuration. pt er indstillet på tanden sandsynligvis mistes. kort talt implantat og hvad dette indebærer. S:ia. MH. 1. PA: pouchscreening 2-3 mm. +2.5 9mm. Obs pus?. Depuration. Pt ønsker ikke yderligere behandlingen af tanden lige nu'

Af journalnotat af den 30.juni 2022 fremgik det bl.a., at:

'Pt: i.a. S: i.a. PA: +2.5 8-9 mm som tidl. Pt ønsker ikke tandrodsrens da der er ro på tanden lige nu. Pouchscreening 2-3 mm. Talt med pt om henvisning til SPSJ for behandlingsplan +2. Pt indforstået, emn ønsker at vente da ... 1. Calculus ling uk front. Caries dentalis obs'er som tidl'

Den 9. marts 2022 var det noteret, at:

'Pt: ia. S:ia. MH. 1. PA: +2 5. 8mm+B. Pt motiveret for behandlingsplan +2 nu. Har mærket til den 2-3 gange over det sidste halve år. Øvrige screening 2-3mm. Depot chx gel +2 d.d. ... '

Endelig var det den 22.september 2023 noteret, at:

'Pt: ingen til lette gener fra +2, Pt henv sig hvis gerner. Pt forberedt på tanden ikke kan bevares. S:ia. MH. 1. PA: +2 5. 5 mm. +B. Aftalt klorhexidin i poche. ... '

Journalen og regning fra tandlægen kan ses i ses i bilagene F og G.

På baggrund af journalmateriale afviste selskabet dækning den 16. august 2024 med henvisning til, at behandlingsbehovet var opstået før karensperiodens udløb. Selskabets afgørelse kan ses i bilag H.

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 24. august 2024 kontaktede klageren selskabet og klagede over afgørelsen. Klageren henviste blandt andet til, at behandlingen var afsluttet, og at selskabet ved telefonisk henvendelse mente, at regningen vil blive dækket.

Klagerens bemærkninger til selskabet kan ses i bilag I.

Selskabet valgte efter fornyet gennemgang af sagen og gennemlyt af telefonsamtaler at fastholde afvisningen. Der blev henvist til, at tanden +2 havde et behandlingsbehov før karenstidens udløb, og at dette fremgik af de i brevet henviste steder i journalen.

Selskabets fastholdelse af afslag den 4. september 2024 kan ses i bilag J.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen handler om, hvorvidt klageren er berettiget til at få dækket sine udgifter til tanden +2, som fremgår af den fremsendte tandlægeregning. Sagen handler også om hvorvidt, at klageren telefonisk skulle have fået dækningstilsagn.

Klageren tilkøbte den 5. juli 2022 tandbehandling på sin personforsikring.

Af regningen fra tandlægen fremgår det, at udgiften på 16.423,32 kr. vedrører røntgenoptagelse af tanden +2, fjernelse af tanden +2 og implantat.

Af journalen fra klagerens tandlæge fremgår det, at klageren løbende ved konsultation har fået anbefalet behandling for tanden +2. Det følger også at journalmaterialet fra den 10. december 2021, at klageren var opmærksom på, at tanden sandsynligvis vil mistes, og der blev hertil også talt om implantat.

Selskabet har i forbindelse med sagsbehandlingen gennemgået de telefonsamtaler, som klageren har haft med selskabet. Der bliver ved samtalerne nævnt, at behandlingsbehovet ikke må være opstået før, at forsikringen er trådt i kraft. Klageren oplyser i telefonen hertil, at det mener klageren ikke selv, at det er, men at dette vil blive undersøgt med tandlægen. Klageren bliver orienteret om, at indsende regningen for hele tandudtrækning og sammen med et overslag. Der vil herefter blive indhentet journal for at kunne tage stilling til sagen.

Selskabet henviser således til, at der ikke i disse samtaler er givet noget tilsagn til klageren. Selskabet er indstillet på at give disse samtaler til nævnet, hvis det ønskes.

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 forsikringens 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 klagerens udtrækning af tanden i 2024, 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 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 tydeligt beskriver et behandlingsbehov på den pågældende tand forud for forsikringens tegning, og som klageren valgte ikke at få foretaget.

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 dette tilsagn er givet.

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 karensperiodens udløb, ikke vil være dækket af forsikringen. Kendelsen kan ses i selskabets bilag J."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af selskabets besked til klageren den 10/7 2024:

"Vi har modtaget dit behandlingsoverslag på din kommende tandbehandling.

På tandbehandlingsforsikringen tager vi stilling til betalte tandlægeregninger, hvorfor vi ikke kan imødekomme at lave en forhåndsvurdering af din kommende tandbehandling.

Tandbehandlingsdækningen dækker udgifter til planlagte behandlinger på dine tænder, tandkød og kæbeknogler, hvor behandlingsbehovet er opstået efter karensperiodens udløb.

Vi vurderer din sag efter din tandbehandling er afsluttet og afregnet hos din tandlæge. Dette er jf. betingelserne punkt 3.4.4.3:

3.4.4.3 Tandbehandling	Forsikringssum 20.000 kr. pr. kalenderår. Egenbetaling 500 kr. af den samlede regning pr. behandlingsforløb. Udbetaling af erstatning Du afregner altid selv direkte med din tandlæge og sender den samlede regning til os efter endt behandlingsforløb.	Egenbetaling og forsikringssum gælder pr. kalenderår, begyndende fra 1. januar til 31. december hvert år. Det er datoen for første diagnosticering/journalisering, der afgør, hvilket år forsikringssum og egenbetaling opgøres i, også hvis din behandling strækker sig ind i et nyt kalenderår. Egenbetaling er det beløb, du selv skal betale, før forsikringen dækker udgifter til behandling.
---	--	---

Vi skal derfor bede dig indsende en tandlægeregning på den udførte behandling, hvorefter vi vil vurdere din sag efter gældende betingelser."

Det fremgår af journalen:

"6/8/2020

Kommentar. ID-verificeret. Pt henvender sig med smerte OK regio +123. Startede for 2 dage siden. Ingen traume. Konstant smerte med forskellig intensitet. Angiver niveau 8 på VAS skala når det er værst. tager smertestillende med nogen effekt.

Klinisk findes tydelig følsomhed ved sondering oralt på +2 og +3.

Ingen perkussionsømhed +1,2,3. Pt har bidsskinne, men har ikke brugt den de sidste 5 dage. Oplever ikke at skinnen presser ved påsætning.

Obs for invagination oralt +2. Poche co 3 mm og BOP. Mindre fyldning +3 5.

Anbef. rgt. Pt acc. Ingen tegn på apikal patologi +1,2,3.

Anbef. vitalitetstest. Pt acc. +1 og +3 vitale ved frostspray. +2 vital ved el.

Tentativ diagnose: Perifer dentinhyperæstesi +2 og +3. Påført Nupro.

Anvist brug af sensitive tandpasta som slave om natten.

...

11/6/2021

Kommentar. Anamnese 11-06-2021:

...

... Fokuseret undersøgelse

1010. Behandlingskode/Diagnose 1010 Gingivitis

1012. Behandlingskode/Diagnose 1012 Caries non-operativ

1013. Behandlingskode/Diagnose 1013 Andet f.eks. erosioner

Kommentar. ID verificeret. Pt henv sig for FU + tdr. Pt skyllet med chx 0,2%

Medicinsk anamnese: i.a.

Pt: ømhed fra fortand. Pt synes den er øm ved tryk og pt kan ikke bruge sin bidsskinne, som ellers har fungeret rigtig godt for pt. Obj +2 meget øm ved berøring, perkussionsømh. +2.5 8mm+B. Aftalt rtg. S: i.a. PA: +2.5 8mm+B. Øvrige pocher 2-3mm. BOP: MH: Calculus ling uk front. Caries dentalis obs'er som tidl.

Diagnose: rodfore +2 obs pro. Par apicalis +2 obs. Aftalt tandrodsrens d.d. Risiko for tanden skal rodbeh. Da det er muligt der er tlae om rofore/længdegående rodfraktur er årsag, er der risiko for at rodbeh ikke er mulig. Aftalt undertegnede undersøger om CBCT ville være en ide inden stillingtagen til videre behandling +2. Ilagt Klorhexidingel +2 efter tandrodsrens. Taget klinisk foto.

Pt samtykker til rtg+BW v. klinikassistent.

Spor: gul, interval: 6 mdr.

Plan: SU om 6 mdr.

rtg +2. +2; Røntgenoptagelse TF Tandfilm

Tand +2. -indikation Diagnostik og prognosevurdering

rtg +2. Røntgenbeskrivelse: Par apicalis +2 obs. Rodfore?

bwfu. 2 Bitewings ifm. Fokuseret undersøgelse

bw. Rtg-beskrivelse: caries obs +4.4, Knogleniveau: i.a. Øvrige fund:

i.a.

tra. Tandrensning a - min.15 tænder

vit +2. +2 Vitalitetstest

vit +2. Foretaget vitalitetstest. Resultatet viser svag reaktion ved frostspray. Kraftig reaktion +1 til sammenligning.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

102268

...

26/8/2021

Kommentar. Talt med pt pr telefon. Pt ikke vendt tilbage før sommeren fordi symptomer gik i sig selv. Pt informeret om, at vi imorgen kan tilbyde hende en eksplorativ opklapning +2. Dette ej behandling af symptomer, men for at vi kan stille den korrekte diagnose og dermed lave en behandlingsplan til pt. Pris ca 2000 kr. Pt accept.

...

27/8/2021

Kommentar. Medicin journaliseret fra FMK: Pergoveris

Kommentar. ID verificeret. Pt henv sig for eksplorativ opklapning +2.

Medicinsk anamnese: ... Se FMK log. Ingen interaktioner med Xion (iflg interaktionsdatabasen)

Subj.: pt har ikke sympt lige nu, men oplyser at det kommer og går. Pt ønsker opklapning d.d. for videre behandlingsplanlægning.

Taget aftryk i Alginat til studiemodel (eller evt smileprotese hvis nødvendigt senere hen).

be +2. +2 Lokalbedøvelse

Tand +2. Mat:Xion dental adrenalin 20/0,0125mg/ml Mængde1,8 ml

Type:Komb infiltr/ledning

op +2. +2 Operation i mundhulen

opinfo +2. Eksplorativ opklapning +2. Marginal incision palatinalt fra papiltop mes +2 til papiltop

dist +2. Envelope opklapning. Skylning og tørlægning. Taget 3 kliniske fotos. Vist pt postoperativt.

Invagination ses at strække sig i apical retning. Knoglepoche pal +2. Fjernelse af granulationsvæv.

Depuration. Det vurderes der gener skyldes marginale problemer og ikke pga infektion i pulpa.

Lagt 2 enkeltsuturer 4-0 silke. Hæmostase opnået på klinikken. Sårtoilette. Mundtligt og skriftlig orienteret om postoperative forholdsregler. Udleveret gaze.

Kontrol om 1 uge.

blankex1 +2. Eksplorativ opklapning +2

Kommentar. Påmindelse (SMS) til aftale 'Sutur ' d.02-09-21 kl.08:30 sendt kl.10:28

...

2/9/2021

Kommentar. ID verificeret. Pt henv sig for suturfjernelse.

Subj.: pt ikke haft nogen gener.

Obj.: pæn heling. Fjernet 2 suturer.

Plan: Aftalt at forsøge med forseglende fyldning. Pt oplyst om der ikke er garanti for at det hjælper, men et forsøg værd. Evt tandrodsrens.

...

17/9/2021

...

Pt igen informeret om, at der ikke er garanti for behandlingen.

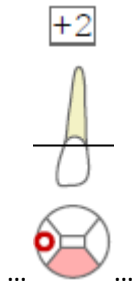
Forberedt pt på at poche +2.5 vil persisterer, men at vi håber den åbne depuration sidst vil resulterer i reduktion af pochen sammen med forsejling af furen coronalt. Pt accept.

Pochemåling først 6 mdr efter kir.

Komb.komponer +2 5. +2 Glasionomerfyldning

Tand +2. Mat:Futurabond U Mat:Dyract Flow Farve:A3

...



Symbolbeskrivelse

- ▼ Defekt fyldning/Behandlingskrævende
- ~ Margo gingiva
- OBS
- ~ Poche
- ⊕ Sølv fyldninger

- ⊕ Glasionomer
- ~ Mucogingivale grænse
- ⊕ Plast fyldning
- ▲ Risiko

...
10/12/2021

ID. verificeret, Pt. møder til SU+tdr.

... Let murren +2, spørger til fremtidig beh. Inf om evt CBCT når ... Pt synes det gik godt i den første tid efter opklapning og depuration. pt er indstillet på tanden sandsynligvis mistes. kort talt implantat og hvad dette indebærer. S:ia.

... 1. PA: pochescreeing 2-3 mm. +2.5 9mm. Obs pus?.

Depuration. Pt ønsker ikke yderligere behandlingen af tanden lige nu.

...
30/6/2022

Kommentar. ID. verficeret. Pt. møder til FU. + Tdr. Medicinsk

Pt: i.a. S: i.a. PA: +2.5 8-9 mm som tidl. Pt ønsker ikke tandrodsrens da der er ro på tanden lige nu. Pochescreeing 2-3 mm. Talt med pt om henvisning til SPSJ for behandlignsplan +2. Pt indforstået, emn ønsker at vente ... MH: 1.

Calculus ling uk front. Caries dentalis obs'er som tidl.

Spor: gul, Interval: 6 mdr.

Plan: SU om 6 mdr.

Kommentar. Ajourført anamnese - ingen ændringer siden sidst.

tra. Tandrensning a - min. 15 tænder

...
9/3/2022

Pt: ia. S:ia. MH. 1. PA: +2 5. 8mm+B. Pt motiveret for behandlignsplan +2 nu. Har mærket til den 2-3 gange over det sidste halve år. Øvrige screening 2-3mm. Depot chx gel +2 d.d. BOP: <10%.

Calculus ling. UK front. Aftalt tdr. ... ringer for plan.

Non-operativ caries: Som tidl. Operativ caries: ia.

Spor: Gult. Interval 6 mdr. Pt. accept.

Plan: FU og BW om 6 mdr.

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

102268

22/9/2022

fu. Fokuseret undersøgelse

fuca1. ID. verificeret, Pt. møder til FU+tdr. Medicinsk anamnese ajourført.

Pt: ingen til lette gener fra +2, Pt henv sig hvis gerner. Pt forberedt på tanden ikke kan bevares.

S:ia. MH. 1. PA: +2 5. 5 mm. +B. Aftalt klorhexidin i poche. BOP: <15%. Calculus UK front. Aftalt tdr.

Non-operativ caries: Som tidl. Operativ caries: ia.

Spor:Gul Interval 6 mdr. Pt. accept.

Plan: SU. TDR. BW. om 6 mdr.

tra. Tandrensning a - min.15 tænder

tr +2. Tandrodsrensning (Parodontosebeh.)

...

27/6/2024

...

RTG +2. Taget 2 rtg UB. Knoglesvind til apex, knoglepoche? Caries

i.a..

... Konsultation. Konsultation ID verificeret. Pt henv sig med smerter +2.

Medicinsk anamnese: i.a. Stået på et par dage.VAS: 7. Pt har taget

Panodil Zapp. Pt føler hævelse i ganen. Obj løsning 1. grad +2.

Pocher som tidl. Lille let hævelse palatinalt reg +2. Ingen pusflåd.

Aftalt henvisning til ... for ex og immediat implindsættelse. Pt tilses af ... som sandsynligvis kommer til at lave suprastruktur +2. Pt samtykker til rtg. Anvist smertecocktail.."

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 9/7 2024:

"Hvad er der sket

Hvornår blev første tandlægehjælp modtaget?

08.07.2024

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

Nej"

Det fremgår af police af 5/7 2022:

"Ændring af Personforsikring

Din Personforsikring er blevet ændret med følgende:

...

Tandbehandling fra Nej til Ja"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1.4 Hvornår gælder forsikringen

...

1.4.2 Karenstid

...

• **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

...

3.3.1 Forsikringen dækker

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

...

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

...

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)."

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 5/7 2022 omfattet af tandskadedækning på sin personforsikring. Klageren anmeldte den 9/7 2024, at hun den 8/7 2024 modtog behandling af tanden +2. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at behandlingsbehovet et opstået før karensperiodens udløb. Klageren ønsker dækning af behandlingsudgifterne.

Klageren har anført, at tanden blev "knappet op" i 2021 for at undersøge smerte og for at reparere en eventuel skade. Klageren har anført, at behandlingen virkede hensigtsmæssigt, og at der ikke blev gjort mere. Klageren har anført, at hun i 2024 fik tandpine, hvorfor tanden blev fjernet og erstattet med et implantat. Klageren har anført, at selskabet oplyste, at hun først kunne starte forsikringssagen, når tanden var fjernet. Klageren har anført, at hun kontaktede selskabet to dage før operationen, at selskabet rådgav hende til at påbegynde behandlingen og oplyste, at sagen nok skulle falde på plads. Klageren har anført, at behandlingen ikke er påbegyndt, inden forsikringen blev tegnet. Klageren har anført, at det er korrekt, at tanden havde været behandlet, men at den første behandling var afsluttet, og at der gik flere år, før tanden igen blev behandlingskrævende. Klageren føler sig ført bag lyset af selskabet.

Selskabet har anført, at der ikke er givet dækningstilsagn, og at selskabet oplyste telefonisk, at behandlingsbehovet ikke måtte være opstået før forsikringens ikrafttræden. Selskabet oplyste,

Ankenævnet for Forsikring

12.

102268

at der ikke kunne tages stilling til klagerens behov for behandling før end, at tandbehandlingen var afsluttet og afregnet hos tandlægen. Selskabet har anført, at behandlingsbehovet er opstået før karenperiodens udløb. Selskabet har anført, at klageren løbende har fået anbefalet behandlingen, og at klageren den 10/12 2021 blev gjort opmærksom på, at tanden sandsynligvis ville mistes.

Det fremgår af journalen den 6/8 2020, at klageren "henvender sig med smerte OK regio +123. Startede for 2 dage siden. Ingen traume. Konstant smerte med forskellig intensitet ... Obs for invagination oralt +2".

Det fremgår af journalen den 11/6 2021, at "Diagnose: rodfore +2 obs pro. Par apicalis +2 obs. Aftalt tandrodsrens d.d. Risiko for tanden skal rodbeh. Da det er muligt der er tale om rofure/længdegående rodfraktur er årsag, er der risiko for at rodbeh ikke er mulig. Aftalt undertegnede undersøger om CBCT ville være en ide inden stillingtagen til videre behandling +2. Ilagt Klorhexidingel +2 efter tandrodsrens".

Det fremgår af journalen den 27/8 2021, at klageren "har ikke sympt lige nu, men oplyser at det kommer og går. Pt ønsker opklapning d.d. for videre behandlingsplanlægning".

Det fremgår 17/9 2021, at tanden +2 markeres med symbolbeskrivelsen "OBS".

Det fremgår af journalen den 10/12 2021, at klageren "er indstillet på tanden sandsynligvis mistes. kort talt implantat og hvad dette indebærer ... Pt ønsker ikke yderligere behandlingen af tanden lige nu".

Det fremgår af journalen den 30/6 2022, at klageren "ønsker ikke tandrodsrens da der er ro på tanden lige nu ... Talt med pt om henvisning til SPSJ for behandlingsplan +2. Pt indforstået, men ønsker at vente".

Ankenævnet for Forsikring

13.

102268

Det fremgår af journalen den 9/3 2022, at klageren er "motiveret for behandlingsplan +2 nu. Har mærket til den 2-3 gange over det sidste halve år".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække den behandling, som klageren fik den 8/7 2024.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren løbende har været til tandlæge på grund af gener i tanden. Det fremgår af journalen den 9/3 2022, at klageren er motiveret for en behandling af tanden, idet hun har mærket til den 2-3 gange over det sidste halve år.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringen trådte i kraft den 5/7 2022, og at 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 har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet telefonisk har givet tilsagn om dækning af behandlingen. Nævnet har for denne del lagt vægt på indholdet af samtalerne.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

102268

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck