796/08

Den 20. maj 2008 blev i sag nr. 72.381:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx x x
xxxx xxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager ved sin repræsentant over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med en anmeldt tandskade den 11/9 2006 under en ferie i Tyrkiet. Klager påstår desuden selskabet tilpligtet at betale udgifterne til tolkebistand i Tyrkiet samt til den repræsentant, som er hende behjælpelig med behandling af sagen i nævnet.

Under henvisning til, at forsikringen alene dækker rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling, er det selskabets opfattelse, at erstatningsforpligtelsen er opfyldt ved betaling af behandlingsudgift på 7.500 kr., som efter det oplyste svarer til den foreløbige behandling, klageren fik foretaget af tandlægen i Tyrkiet. Efter indbringelse af sagen for nævnet har selskabet desuden anerkendt udgifterne på 2.600 kr. til flyrejse og ophold samt på 190 kr., som er den del af klagerens telefonudgifter på 500 kr., der efter selskabets opfattelse relaterer sig til skadetilfældet i Tyrkiet. Derimod fastholder selskabet, at kravet på 1.400 kr. til tolkebistand samt udgifterne til repræsentation ved nævnsbehandlingen ikke kan anerkendes som dækningsberettigende udgifter.

Klagerens erstatningskrav udgør 40.106,25 kr. ekskl. renter og udgiften til repræsentation ved ankenævnsbehandlingen. Af det samlede beløb udgør udgifterne til tandlægebehandlingerne den 18/9 og 30/10 2006 henholdsvis 7.500 kr. og 26.250 kr. Dertil

kommer en tandlægeregning fra klagerens egne tandlæge på 1.856,25 kr. for behandling udført i perioden 2/10 - 27/10 2006.

Det er klagerens opfattelse, at selskabet telefonisk har givet tilsagn om dækning af hele udgiften til tandbehandling i Tyrkiet.

Det fremgår af den af selskabets fremlagte sagslog, at klageren den 17/9 2006 om eftermiddagen anmeldte, at hun var faldet over en fortovskant og havde forstuvet foden og ødelagt sin tandprotese. Af sagsloggen fremgår desuden:

> "Hun har en guldtand og 1 blivende tand. Den blivende tand er nu løs. Skl har protese i undermunden.
> …
> Jeg kan ikke tage stilling til, om skl er dækket for en ny tandbøjle/tandprotese. …
> SKL må tale med skadekt om dette i morgen, jeg beder skadekt ktk SKL på mobilen.
> …
> **…18.09.2006 11: 33 … Fra SKL**
> Som nu har haft ringet flere gange, og hun bliver ikke ringet retur. SKL mangler en afklaring på, om Tryg dækker tandbehandling? … Hun har fået slået to blivende tænder løs og hendes tandprotese er knækket 3 steder. SKL skal til tandlæge i dag og vil gerne vide, hvad vi dækker? Jeg tjekker i bet. og kan se, at vi dækker rimelige og nødvendige udgifter, når skaden er opstået i fbm. en ulykke - ergo dækker vi i dette tilfælde. Dog kan jeg ikke se, om der er en maksdækn. Jeg vil lige tjekke op med skadeafd. og rtb.
> **... 18.09.2006 11:46 …**
> Info'er at der ingen maksdækn. er, men Tryg dækker dog kun hvad der er rimeligt og nødvendigt. Protesen er fortænderne i undermunden, så SKL kan ikke spise fast kost uden, hvorfor jeg giver OK til at SKL får lavet en ny protese udover opretning af de øvrige skader.
> …
> **… 18.09.2006 16:58 …**
> Idet der er nogle forviklinger i dækning til skl. har talt med M. i formiddags og sagt at vi i forbindelse med et ulykkestilfælde dækker rimelige udgifter til det akutte i denne behandling, altså den behandling der gør, at skl kan spise. Da protesen der er knækket er fortænderne i undermunden er der blevet sagt ok til at denne behandling er akut. Har kontaktet J. som er bosat i Tyrkiet og forklaret hende at det alene er det akutte vi dækker, og skal vi ind i andet skal vores tandlæge vurdere dette inden vi evt udbetaler.
>
> Kan se i forrige log, at der er sagt ok til mere eller mindre hele behandlingen, så jeg vender lige sagen med afdeling. …
> **… 19.09.2006 12:23 … bilag *1* fra D.**
> med pris på beh 5133 Euro dette incl. dansk tolk 141 Euro hvilke under ingen omstændigheder er dækket - der er ingen journal.
> … vi må have tandlæge på inden skl. hjmr. for vurdering af om det er akut samt om prisen på godt 40000 kr. er ude af proportioner. …
> **… 21.09.2006 20:42 …**
> Finder husets tandlæge, der sidder i F1 og hedder V. Jeg forelægger ham sagen og han kigger på bilag 1, hvilket er en form for regning på det tandarbejde der er blevet udført indtil d. 19/9 /ca).:

Som udgangspunkt kan tandarbejde for 5133 Euro på ingen måde anses for at være rimelig og nødvendig akut behandling. Til info er tandpriser i DK som følgende:
- en protese af metal og plastik max 000 DKK
- en krone max 5-6000 DKK
- midlertidig protese max 4000 DKK

Tandlæge V. kan se der er foretaget følgende:
- alm undersøgelse, hvilket er fair nok
- røntgen, fair nok men vi vil da gerne se røntgenbillederne
- en eller anden kontrol som ikke er specificeret?? hvad er det??
- der er lavet 7 stk. keramikkroner, hvilket er mystisk, da det ikke er en midlertidig og akut handling - og hvorfor 7?? var det ikke kun et par af de faste tænder der var skadede????
- en eller anden behandling til 3490 euro, hvilket V. regner med kun kan være en bro, når det er så højt et beløb, men regningen er ikke udspecificeret.

Tandlæge V. kan på ingen måde se at der er foretaget en rimelig og nødvendig akut behandling - snarere ser det ud til at skl har fået lavet en totaludbedring af en totalskade. …

… 21.09.2006 21:18 …
ringer til skl:
jeg spørger ind til hvad der egentlig skete med hende, hvad hun har fået lavet og hvad hun mangler. …
SKL infoer at hun har fået sat keramikkrone på 2 bagtænder i overmund og 2 bagtænder i undermund - altså i alt 4 kroner og ikke 7 som der står på bilag 1. De 2 bagtænder i undermunden skulle laves, da uheldet med den gamle TANDPROTESE/BØJLE/UDTAGELIGE PROTESE havde skadet disse 2 tænder i undermunden, hvor protesen hang fast. ok, siger jeg - har du så fået lavet en ny udtagelig protese til undermunden?? Nej, skl har fået lavet/skal have lavet 'faste' tænder. Jeg spørger om hun mener en bro?? Hun siger, ja det er en bro. Jeg infoer at det er der jo altså på ingen måde givet dækning til."

Af den "medical repport", som selskabet modtog den 21/9 2006 fra den behandlende tandlæge i Tyrkiet, fremgår bl.a.:

"**History:**
because of her leg problem, she had fell down. The patients main problem was the lower jaw prosthesis (denture). That prosthesis was broken. Not only that prosthesis but also the teeth (44,45 - 34,35) were broken from their uncivil sides and also they were moving into their bone because of that falling force. She had pain with that teeth (44,45-34,35).
…
Diagnosis:
MISSING TEETH (32,31,41,42,43)
BROKEN TEETH (44,45-33,34,35)

Current Treatment:
A new prosthesis (denture) must be done. The teeth (44,45-33,34,35) must be filled with the fillings and capped with the porcelain crowns because they were moving into their bones and had lots of damages an their incision sides. 47-48 no were healthy so we left them in their positions. We must cap that teeth to divide the big forces that comes to teeth and to carry the retentive arms at that prosthesis when the force come. We did one long bridge that start from 45 number and end at 35 number. It contains 10 part porcelain for each teeth

(45,44,42,41,31,32,33,34,35) (with ivoclar porcelain) and one removable denture with the secret retentive, arms which is called precision attachment (for this lower jaws denture we used removable total porcelain teeth)."

I skadeanmeldelsen, som selskabet modtog den 13/10 2006, har klagerens egen tandlæge i Danmark anført:

"Pt mødte op med ny 10? leddet bro i underkæben, samt provisorier på alle tænder i overmunden. Pt havde fået nødbehandling! hos tandlæge i Tyrkiet. Der forligger ingen rtg billeder af skadens omfang, da der var strømsvigt under behandlingen."

Ved skrivelse af 12/4 2007 meddelte selskabet, at det efter en samlet vurdering af sagen ikke fandt det godtgjort, at skaden var sket under de forhold, der var anmeldt til selskabet. Selskabet ville derfor kun dække den akutte tandbehandling til 7.500 kr., som klageren havde fået udført i Tyrkiet, svarende til en ny protese i undermunden.

Ved skrivelse af 25/4 2007 redegjorde klageren for sin vurdering af sagen. Da selskabet vedvarende fastholdt, at hun ikke var berettiget til yderligere erstatning, blev sagen indbragt for nævnet med påstand om anerkendelse af det samlede erstatningskrav på 40.106,25 kr. ekskl. renter og udgiften til repræsentation ved ankenævnsbehandlingen. I skrivelsen til nævnet udtrykker klageren sin utilfredshed med, at selskabet betvivler rigtigheden af skades omfang og den udførte behandlings akutte karakter.

Selskabet har over for nævnet fastholdt, er klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning end de 7.500 kr., som selskabet har udbetalt for den behandling, som efter selskabets opfattelse kunne betragtes som akut. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 16/10 2007 bl.a.:

"Vi mener at have opfyldt vores dækningsforpligtelse ved betaling af kr. 7.500,-.

Vi støtter vores holdning på følgende

- uheldet finder sted den 11. september 2006, men anmeldes først til vores alarmcentral den 17. september 2006
- den lokale tandlæge opsøges først den 17. eller 18. september 2006
- uheldet er anmeldt til Den Offentlige Rejsesygesikring den 12. september 2006, men registreringen der omtaler alene fodskaden - intet om tandskaden
- fotos af forsikrede viser ingen tegn på ydre skader … hvilket efter vores tandlægekonsulents og forsikredes egen tandlæges opfattelse burde være tilfældet med en så omfattende tandskade

- video optaget dagen efter uheldet eller den følgende dag, viser ingen tegn på ydre skader. Forsikrede taler ubesværet og omtaler i øvrigt alene den forstuvede fod. Intet om tandskaden, hvilket vel ville have været naturligt.

…

Vi mener i øvrigt ikke, at forsikrede ved de første samtaler kunne få det indtryk, at vi ville betale den fulde tandbehandling og henviser til notaterne i loggen af 17. - 19. september 2006. Skulle Ankenævnet være uenig heri, må det under alle forhold have stået klart den 21. september 2006, at vi alene ville dække den akutte behandling svarende til de kr. 7.500,- vi senere har betalt jf. loggen af 21. september 2006.

For det tilfælde at Ankenævnet er uenig i vores holdning må vi videre gøre gældende, at vi alene skal betale den direkte skade. Der er vores opfattelse at forsikrede har været træt af sit tandsæt, idet hun har været udsat for flere ulykkestilfælde med tandskader, og har nu ønsket faste tænder.
Vi henviser i den forbindelse til, at forsikrede havde bøjle i undermunden (unitor - bilag …) som nu er erstattet af en fast bro samt at alle tænderne i overmunden var slebet ned ved den første behandling og klargjort til broer og kroner. Der er således tale om en klar forbedring."

Klagerens repræsentant fastholder over for nævnet, at klageren klart har sandsynliggjort, hvordan skaden er opstået, hvilke følger den har haft, og hvordan den er blevet repareret. I skrivelsen af 3/11 2007 fastholder repræsentanten desuden, at medarbejderne fra selskabet gav klageren anledning til at tro, at hele skaden skulle ordnes med det samme.

Selskabet og klagerens repræsentant er efterfølgende fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.9 Generelle undtagelser**
Forsikringen dækker ikke udgifter til advokatbistand og anden rådgivning.
…
16 Tandskade
16.1 Hvad er dækket
Forsikringen dækker tandskade som følge af et **ulykkestilfælde*.**
…
16.3 Erstatning
16.3.1
Det er en betingelse for erstatning, at:

- Det kan dokumenteres, at der er søgt tandlæge på feriestedet.
- Behandlingen er godkendt af Tryg, inden den påbegyndes. Undtaget herfra er dog **akut tandbehandling*.**

16.3.2

- Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til forsikredes tandbehandling efter et **ulykkestilfælde.**

...
16.4 Nedsættelse af erstatningen
16.4.1
Erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis tandens/tændernes og alle former for protesers tilstand var forringet inden **ulykkestilfældet**, fx som følge af sygdom, genopbygning, rodbehandling, slid, fæstetab, paradentose eller anden sygdom i tænderne og de omgivende knogler.
…
Akut tandbehandling
Ved 'akut tandbehandling' forstås behandling, som er nødvendig at foretage med det samme for at mindske skadens omfang, fx akut smertelindring eller behandling. Specialbehandling, krone, rodbehandling og lignende kan kun udføres efter særlig aftale med Tryg."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ved betaling af 7.500 kr., som efter nævnets opfattelse udgør udgifterne til den akutte behandling i Tyrkiet, har opfyldt sin erstatningsforpligtelse. Ved afgørelsen har nævnet lagt vægt på, at det ikke ud fra sagsloggens indhold eller sagen i øvrigt findes godtgjort, at selskabets medarbejdere i ord eller handling har givet klageren tilsagn om, at hun kunne få udført hele behandling på selskabets regning.

Udgifter til bistand og rådgivning er ikke omfattet af forsikringsdækningen, og da nævnet i øvrigt ikke finder, at selskabets forhold kan begrunde, at der pålægges dette sådanne omkostninger,

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand