830/09

Den 2. november 2009 blev i sag nr. 75.550:

xxxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ulykkesforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over, at selskabet har afvist at yde dækning til en anmeldt tandskade.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har godtgjort, at der er årsagssammenhæng mellem den anmeldte skade og den udførte handling.

Det fremgår af sagen, at klageren den 19/9 2008 faldt og beskadigede tre tænder. Klageren tog derfor til sin tandlæge i Tyrkiet, der foretog en behandling, som han den 27/9 2008 fakturerede med 2.300 euro.

Af selskabets interne telefonnotater fremgår:

> "29. september 2008
> Taler med manden, han vil gerne have dækket billetten til tyrkiet! Forklarer, at hun gerne må få lavet tænder i tyrkiet, men at hun selv skal betale billetten.. han mente også, at vi har lovet ham dækning for tandbehandlingen, jeg forklarer, at det gør vi først, når vi har skemaet.
>
> 22. september 2008
> Skl.'s bankmand der ringer og anmelder skaden, da skl. befinder sig i Tyrkiet. Er kommet til skade i DK, men taget på rejse alligevel. Får angiveligt lavet både akut og endelig behandling i Tyrkiet. Har bedt om, at vi skal se overslag, røntgen samt forklaring fra tandlægen på behandlingen, da den umiddelbart lyder meget dyr. Bankmanden vil måske få skl. til at ringe til os."

2. 75.550

Klageren anmeldte den 2/10 2008 sin tandskade til selskabet. Af skadeanmeldelsen fremgår:

"**Læge/tandlægehjælp**

Hos hvem og hvornår blev du behandlet/undersøgt 1. gang efter skaden?	Hos: Mehmet Avcu, Tyrkiet
	Dato: 22-09-08
Har du senere været til yderligere undersøgelse, behandling, kontrol? ☒ Ja ☐ Nej	Hvis ja, hos hvem og hvornår? 2 gange 22-9, 1 gang 24-9, 1 gang 25-9, 1 gang 27-9
…	
Har du før haft problemer (sygdom/skade) med nu skadet/skadede tand/tænder? ☐ Ja ☒ Nej Er det forsikringsanmeldt? ☒ Ja ☐ Nej Kun til jer	Hvis ja, hvilke problemer? Har i 2007 fået lavet 4 porcelænskroner samt 3 i 2008. Kun af kosmetiske grunde. Min danske tandlæge rådede mig til at få lavet kronerne i Tyrkiet, da vi ofte er der og da det er billigt men flot arbejde.

"

Klagerens danske tandlæge anførte i tandlægeerklæring af 2/11 2008:

"B. Endelig behandling
Er foretaget i Tyrkiet: 6x2,1 + 1 og
(regningsbilag vedlagt) 6-leddet bro 2300 Euro"

Selskabet anførte i skrivelse af 19/11 2008 til klageren:

"Vi har modtaget sagen retur fra Alkas tandlægekonsulent.

Desværre må vi meddele dig, at vi ikke kan yde erstatning i denne sag.

Vores tandlægekonsulent har især lagt vægt på, at det ikke er dokumenteret at der er årsagssammenhæng mellem ulykken sket i Danmark og behandlingen foretaget i Tyrkiet.

De indsendte røntgenbilleder fra din tandlæge er af dårlig kvalitet, hvor rodfrakturen ikke kan ses.

Erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis tændernes tilstand var forringet inden ulykkestilfældet. (se forsikringsbetingelsernes afsnit 11.3.1).

Hvis du eller din tandlæge ligger inde med mere dokumentation af skaden, kan dette indsendes."

3. 75.550

Klageren har ved skrivelse af 1/2 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at hun er berettiget til dækning af udgifter til tandlægebehandling af de beskadigede fortænder. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Faldt på gr.a. at min støvlehæl satte sig fast, jeg faldt direkte med hovedet ned i fortovet, hvorved jeg ødelagde mine fortænder, knækkede ved roden (3 stk.). Har fået lavet i alt 7 porcelænskroner de sidste 2 år, kun af kosmetiske årsager.
> …
> Tog omgående til Tyrkiet for hurtigst muligt på gr. a. smerter at få lavet mine tænder hos den tandlæge, der har lavet porcelænskroner for mig de sidste 2 år, ville gerne have samme kvalitet, men fik desværre at vide, at 3 var knækket ved roden og skulle trækkes ud. Prøv at forhør jer hos en tandlæge, hvad det vil koste for 3 tandudtrækninger, hvor kun roden er tilbage + meget bedøvelse + 4 sting + 1 bro med 6 porcelænskroner, så er jeg sikker på at 2.300 euro er meget billig."

Selskabet har ved skrivelse af 25/3 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Der foreligger ingen oplysninger om klagers tænders tilstand forud for ulykken udover det af hendes danske tandlæges anførte om, at klager havde fået nye kroner i overkæbefronten i Tyrkiet i 2007.
>
> Både akut og endelig behandling efter det anmeldte ulykkestilfælde var foretaget i Tyrkiet og der var angiveligt tale om udtrækning af 3 tænder og indsættelse af en ny 6-leddet bro.
>
> Af det af klager fremsendte røntgenfoto fra Tyrkiet ses rodfraktur på en tand (+1).
>
> De fremsendte fotos af klager viser skader på tænderne i overkæbefronten - to knækkede kroner (1+1) og en manglende tand (2+).
>
> Af den fremsendte regning fra klagers tyrkiske tandlæge fremgår det, at der er udført en 6-leddet bro til en pris af 4.140,00 Tyrkiske Lira, som angiveligt modsvarer 2.300,00 Euro. Kopi vedlagt.
> Ved omregning efter dagskurs er der imidlertid stor forskel i forhold til danske kroner på de angivne beløb - nemlig godt 3.000 kr., hvor det angivne beløb i Tyrkiske Lira retteligen svarer til ca. 1.900 Euro.
>
> Der foreligger ikke oplysninger fra den behandlende tandlæge om skaden, årsagen til skaden eller klagers tandstatus inden skaden. Oplysninger som selskabet skal bruge for at kunne behandle en anmeldelse, herunder bedømme forsikringsbegivenheden og fastsætte forsikringsydelsens størrelse.
>
> Klager opsøgte ikke tandlæge i Danmark efter faldet, men tog direkte til Tyrkiet, hvor hun fik foretaget både akut og endelig behandling. Der foreligger således ingen oplysninger om hvilke skader der skete som følge af faldet og hvilken behandling der er direkte relateret til faldet.
>
> Eneste oplysning om klagers tandstatus inden faldet er at hun i 2007 fik påsat porcelænskroner på tænder i overkæbefronten og i 2008 fik påsat porcelænskroner på 3 tænder (og-

så disse behandlinger var foregået i Tyrkiet), ingen oplysninger om årsagen til dette eller den faglige udførelse af behandlingen (eventuel rodbehandling, opbygning, stift o. lign).

Den sikrede har - med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 22 - efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet.

Det at klager har fået foretaget tandbehandling i Tyrkiet friholder ikke klager fra de dokumentationskrav der gælder for de øvrige forsikringstagere.

Den fremlagte dokumentation i sagen er ikke tilstrækkelig til at bedømme hverken forsikringsbegivenheden (årsagssammenhængen mellem den anmeldte skade og den foretagne behandling) eller den forsikringsmæssige ydelses størrelse og vi finder derfor ikke at klager har løftet den hende påhvilende bevisbyrde for det fremsatte krav.

På det foreliggende grundlag må vi således fastholde den trufne afgørelse som den fremgår i selskabets breve til klager af henholdsvis 19. november 2008 og 28. januar 2009.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at klager ikke før skadens udbedring fik selskabets godkendelse, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.3.

Selskabet er imidlertid fortsat indstillet på at genoptage sagen såfremt klager indsender den fornødne dokumentation."

Klageren anførte herefter i skrivelse modtaget af nævnet den 3/4 2009:

"Der er nogle punkter i udtalelsen fra Alka, hvor jeg faktisk føler mig hængt ud som løgner, det er muligt at de tror at man lige smadrer sine helt nye kroner med vilje for at komme en tur til Tyrkiet. Hvilket ikke er tilfældet.
1. Min bankmand = forsikringsmand
2. Alkas tandlægekonsulent mener kun, at kunne se rodfraktur på +1. Min danske tandlæge kunne dog se rodfraktur på 2+, 1+ og +1.
3. Hvis original røntgenbillede og 3 fotos af mine beskadigede tænder (kroner) ikke er nok, forstår jeg ingenting.
4. Der står at efter gældende betingelser afsnit 11.1 dækker forsikringen rimelige, nødvendige udgifter til tandbehandling efter ulykke.
5. I afsnit 11.1.3 står der at Alka skal godkende skaden inden behandling startes.
Hvem tænker så langt, jeg kunne kun tænke (Tyrkiet - samme tandlæge hurtigt) jeg var nemlig også knust indeni.
6. Ingen af de 4 punkter om forringelse af mine tænders tilstand kommer jeg ind under.
7. Forstår ikke Alkas ordlyd (angiveligt tale om udtrækning af 3 tænder (det var rødder).
8. Forstår ikke Alkas ordlyd (Pris 4.140 tyrkiske lira som angiveligt modsvarer 2.300 euro, ved omregning af dagskurs mener Alka, det kun er 1.900 euro, det er muligt, men kursen var en anden dengang, jeg betalte 2.300 euro.
9. Alka skriver, der ikke foreligger oplysn. om hvilke skader der er sket som følge af faldet. Forstår jeg ikke.
Nej, Alka burde klappe i deres små hænder og være glade for, at det ikke er den danske pris, de er blevet forelagt, det var min danske tandlæge B. i S.'s ord, da han hørte jeg havde fået afslag."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 17/4 2009 til nævnet:

"Tak for Ankenævnets brev af 14. april 2009 med kopi af klagers brev, som imidlertid ikke tilfører sagen nye oplysninger.

Vi skal dog for god ordens skyld bemærke, at selskabet ikke insinuerer at klager har smadret sine tænder med vilje eller at klager ikke taler sandt."

Klageren anførte i skrivelse af 3/5 2009 til nævnet:

"Da jeg efterhånden har fået brev fra Alka/Ankenævnet et utal af gange, vil jeg hermed bede om præcist punkt for punkt hvad Alka ønsker af dokumentation 'beviser' for at der er en sammenhæng mellem mit uheld og efterfølgende tandlægebesøg. Jeg føler mig så snydt og løbet om hjørner med i denne sag, at det ikke kan beskrives, selvom jeg har prøvet. Et er imidlertid helt sikkert, mit sidste skridt i denne sag, kommer til at hedde KONTANT el. BASTA."

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 11/6 2009 til nævnet:

"Som det fremgår af vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 25. marts 2009 erstattes rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling efter ulykkestilfælde.

Behandling skal godkendes af Alka inden den påbegyndes, hvilket ikke skete i aktuelle sag.

Erstatning og/eller erstatningens størrelse afhænger som nævnt af tændernes tilstand (genopbygning, rodbehandling, fæstetab og sygdom i tænderne og/eller de omgivende knogler) forud for ulykkestilfældet.

Hvis klager var behandlet i Danmark ville de samme krav til dokumentation være gældende og at behandling er foretaget i Tyrkiet friholder ikke klager fra de dokumentationskrav der gælder for de øvrige forsikringstagere.

Både akut og endelig behandling efter det anmeldte ulykkestilfælde er foretaget i Tyrkiet og der foreligger ingen oplysninger fra den tyrkiske tandlæge om klagers tandstatus før ulykken eller oplysninger om hvilke skader der skete som følge af faldet og hvilken behandling der er direkte relateret til faldet. Der foreligger alene oplysning om at der er udført en 6-leddet bro.

Eneste oplysning om klagers tandstatus inden faldet er, at hun i 2007 fik påsat porcelænskroner på 4 tænder i overkæbefronten og i 2008 fik påsat porcelænskroner på 3 tænder (også disse behandlinger var foregået i Tyrkiet), ingen oplysninger om årsagen til dette eller den faglige udførelse af behandlingen (eventuel rodbehandling, opbygning, stift o. lign).

Den fremlagte dokumentation i sagen er ikke tilstrækkelig til at bedømme hverken forsikringsbegivenheden (årsagssammenhængen mellem den anmeldte skade og den foretagne behandling) eller den forsikringsmæssige ydelses størrelse.

Selskabet er som nævnt fortsat indstillet på at genoptage sagen såfremt klager indsender den fornødne dokumentation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**11.HVORDAN DÆKKES VED TANDSKADER:**

11.1. Følgende tandbehandling dækkes:

11.1.1. Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling efter ulykkestilfælde i det omfang udgifterne ikke betales fra den offentlige sygesikring eller en arbejdsskadeforsikring.

11.1.2. Forsikringen dækker i samme omfang skader på proteser, når disse beskadiges i forbindelse med personskade.

11.1.3. Behandlingen skal godkendes af Alka inden den påbegyndes. Akutte nødbehandlinger dog undtaget.
…
11.3. Nedsættelse af erstatningen ved tandskade:

11.3.1. Erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis tandens/tændernes og alle former for protesers tilstand var forringet inden ulykkestilfældet. f.eks. som følge af:

- Genopbygning
- Rodbehandling
- Knoglesvind og fæstetab som følge af paradentose
- Sygdom i tænderne og de omgivende knogler."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at den begivenhed, klageren har anmeldt, er at anse for et ulykkestilfælde og egnet til at fremkalde en skade som den anmeldte, og at den behandling, som klageren har modtaget, har været en akut nødbehandling.

Selskabets indsigelser synes at basere sig på, at det ikke, som ved behandling hos en dansk tandlæge, har modtaget tandlægeerklæring og journal, der gør selskabet i stand til at vurdere behandlingen i forhold til tandstatus før skaden, idet selskabet i sine forsikringsbetingelser har en undtagelsesbestemmelse, der gør det muligt at lade erstatningen nedsætte eller bortfalde, hvis tændernes tilstand før skaden var forringet. Imidlertid er det forsikringsselskabet, der har bevisbyrden for, at tænderne inden skaden var forringet, og således også selskabet, der i givet fald, må fremskaffe oplysninger herom, og nævnet kan ikke se, at klageren har stillet sig hindrende i vejen herfor. Da selskabet ikke har godtgjort, at klageren havde en tandstatus før skaden, der muliggør bortfald eller nedsættelse af erstatning, finder nævnet, at selskabet skal betale for behandlingen i Tyrkiet. Da behandlingen er foretaget umiddelbart efter ulykkestilfældet, finder nævnet,

at der ved beregningen af erstatningen i danske kroner skal anvendes kursen på tidspunktet for behandlingen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal betale for klagerens tandbehandling i Tyrkiet. Ved erstatningsberegningen anvendes kursen på behandlingstidspunktet. Erstatningsbeløbet skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann