840/10

Den 29. marts 2010 blev i sag nr. 76.465:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxx xxxxx xxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Chartis Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede, der er omfattet af en kollektiv heltidsulykkesforsikring med tandskadedækning i Chartis Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt tyggeskade.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at tandskaden ikke er dækningsberettigende, idet den ikke findes at være forårsaget af et "uventet fremmedlegeme" i maden.

SOS International a/s har behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 3/7 2009, fremgår:

"Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.

Lørdag den 4. april 2009 spiser jeg morgenmad (spansk rundstykke) - jeg tygger i en hård kerne og knækker et stort stykke af en hjørnetand. Mandag den 6. april 2009 er jeg hos tandlæge som sliber tanden så den ikke river tungen. Tandlægen har ikke tid til at gøre mere denne dag. Fredag den 17. april 2009 er jeg igen til tandlæge som laver en 'nødreparation' og fortæller samtidig at jeg skal have en krone på tanden. Skadeanmeldelse + erklæring fra tandlæge indsendes samme dag.

Jeg hører intet og min tandlæge rykker flere gange de næste 3 uger. Så endelig den 20. maj 2009 kommer der et brev fra SOS International, hvor de beder mig om endnu en beskrivelse af uheldet. Jeg kontakter SOS den 22. maj 2009 uden at komme igennem (fredag efter Kr. Himmelfart - har nok lukket). Mandag den 25. maj 2009 prøver jeg endnu engang - dog

uden held. Bliver senere på dagen ringet op af SOS. Jeg er noget uforstående overfor det sene svar samt at jeg endnu engang skal beskrive hændelsen. Jeg oplyser endnu engang, hvad jeg har spist og har tygget i en kerne. Får herefter beskeden, at så dækker forsikringen ikke - den dækker kun såfremt det havde været et stykke metal, glas e.l.

Er ikke tilfreds med svaret og beder om et skriftligt svar - svaret modtager jeg dagen efter. Nu er min hårde kerne lige pludselig blevet til birkes ??. Jeg beder vores Insurance Manager hos LeasePlan om en vurdering - hun beder mig sende det videre til vores forsikringsmægler Mercer. Her modtager jeg svar retur 29. maj 2009. 2. juni 2009 skriver jeg til teamleder … hos SOS International og beder dem om en revurdering på baggrund af svaret jeg har modtaget fra Mercer. Der sker intet i næsten 3 uger, hvorfor jeg rykker for svar den 22. juni 2009. Den 23. juni 2009 modtager jeg igen et afslag fra SOS International på mail. I mailen fremgår det, at jeg er velkommen til at klage over afgørelsen og såfremt jeg ønsker en formular tilsendt må jeg give besked. Denne besked sendes samme dag. Formularen modtages den 30. juni 2009 med posten.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Betaling af min tandlægeregning."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 5/8 2009 til nævnet bl.a. anført:

"SAGSFREMSTILLING:

Af den af Klageren udfyldte skadeanmeldelse fremgår følgende:

Hvordan skete ulykken?
'Tyggeskade - spiste morgenmad - rundstykke alm. hvidt.'

Hvad var årsagen til ulykken?
'Tyggede i et eller andet hårdt - kerne, skal fra en kerne eller lign.'

SOS sender Klageren et spørgeskema for at få afklaret, hvorvidt skaden er omfattet af forsikringsdækningen.

Den 25.05.09 taler SOS med Klageren. SOS noterer følgende i sin sagslog:

'SKL havde oplyst på anm, at han tyggede i et stk. hvidt brød rundstykke med en kerne eller noget andet hårdt. For at give SKL en chance for at uddybe nærmere sendt ham et spørgeskema. SKL fastholder, at det var en birkes eller en kerne. Så er SKL ikke dækket af tyggeskadedækningen.'

Den 25.05.09 sender SOS en skriftlig afvisning til Klageren.

Klagerens forsikringsmægler kontakter senere SOS. SOS fastholder afgørelsen skriftligt over for mægleren.

Efterfølgende har Klageren indbragt sagen for Ankenævnet.
…
KONKLUSION:

Vi nedlægger påstand om, at der ikke er tale om en af forsikringen omfattet forsikringsbegivenhed, idet den pågældende tyggeskade ikke er forårsaget af 'et uventet fremmedlegeme i form af en hård genstand i fødevare', jf. forsikringsbetingelsernes § 16.

Til støtte for påstanden gør selskabet gældende,

- at Klageren skriftligt på skadeanmeldelsen har oplyst, at han tyggede i et rundstykke, og at skaden er forårsaget af '*en kerne, skal fra kerne eller lignende'.*

- at SOS har forsøgt at udrede, om hvorvidt skaden kan være forårsaget på dækningsberettiget vis, og at Klageren i den forbindelse har fastholdt sin forklaring.

Vi finder ikke, at Klageren i henhold til forsikringsbetingelserne og Lov om forsikringsaftaler har løftet bevisbyrden for, at der har været tale om et uventet fremmedlegeme.

I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at der selv i et hvidt rundstykke må kunne forventes at være hele/delvise spor af kerne eller skaller.

Idet Klageren ikke har sandsynliggjort, at der har været tale om en genstand, der kan falde under betegnelsen 'uventet fremmedlegeme', kan vi ikke anerkende skaden."

Hertil har klageren i skrivelse af 10/8 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er direkte usandt, når der skrives jeg i telefonen har oplyst, at jeg kunne have tygget i en birkes. Jeg har hele tiden fastholdt, at jeg tyggede i en brændt hård kerne i et spansk rundstykke - altså hvidt brød. Jeg spurgte til om konklusionen havde været anderledes, hvis jeg havde tygget i en birkes. Fik oplyst, at forsikringen kun dækkede såfremt jeg havde tygget i et stykke træ, metal eller glas."

Herefter har selskabet i skrivelse af 8/9 2009 til nævnet anført:

"Vi fastholder, at korrespondancen med Klageren er som tidligere angivet, når SOS har dette dokumenteret i sagsloggen efter telefonsamtalen med Klageren.

Principalt nedlægger vi påstand om, at hverken et birkes eller en brændt hård kerne i et rundstykke kan betegnes som 'et uventet fremmedlegeme i form af en hård genstand i fødevare'.

Subsidiært nedlægger vi påstand om, at Klageren ikke har sandsynliggjort, at skaden er indtruffet ved et uventet fremmedlegeme i form af en hård genstand i fødevare."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 17/9 2009 til nævnet anført:

"Jeg må fastholde min forklaring, dog med den kommentar, at der burde ligge helt klare regler om korrespondance mellem forsikringsselskab og forsikringstager altid skal foregå skriftligt. I dette tilfælde har SOS helt klart 'fordrejet' min forklaring fra telefonsamtalen til egen vindings skyld - man har hørt og tolket det man vil høre - det finder jeg ganske problematisk.

Jeg har ikke yderligere kommentarer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 16 Tyggeskade**

I det omfang forsikrede ikke har ret til godtgørelse af udgifterne fra anden side, eksempelvis den offentlige sygesikring, sygeforsikring eller arbejdsskadeforsikring, dækkes rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling, der er en direkte følge af en tyggeskade.

Ved tyggeskade forstås en tandskade, forårsaget af et uventet fremmedlegeme i form af en hård genstand i fødevare."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hans tandskade er forårsaget af noget, der kan karakteriseres som "et uventet fremmedlegeme i form af en hård genstand i fødevare". Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket. At selskabet har været kritisabelt længe om behandling af skaden, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand