Ankenævnet for Forsikring

913/13

Den 3. april 2013 blev i sag nr. 83.950:

xxxxx xxxxxxx xxxx
xxx xxxxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede er omfattet af en ulykkesforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en tandskade i anledning af et anmeldt ulykkestilfælde.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hendes tænder, som var i en svækket tilstand, er skadet ved et ulykkestilfælde.

Af klageskemaet, der er underskrevet den 2/2 2013, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Ved mit uheld d.01-10-2012 hvor jeg fik bildøren i hovedet i hård blæst og beskadige mine tænder. Dette blev anmeldt pr telefon. D.03.10-2012. Forsikringen skulle efterfølgende fremsende en skadeanmeldelse pr post, men den kom først efter flere henvendelser. Efter alt forvirringen og ringen frem og tilbage blev der ved en fejl skrevet på skadeanmeldelsen at skadesdato var d.16-10-2012 i stedet for d.01-10-1012.
Vi kontaktede hurtigt forsikringen derefter og beklagede fejlen til forsikringen som de (troede jeg) ville rette. Hos Nykredit forsikring blev der påstået at mange oplysninger fra tandlægen blev væk på mail eller pr post. Nykredit Forsikring blev ved med at forkludre det hele og trække sagen i langdrag.
Erstatningen blev afvist med den begrundelse at der var opgivet en forkert skadesdato (som var rettet) og at mine tænder var så dårlige før skaden at tænderne nærmest ikke var eksisterende og det er jeg fuldstændig uenig i. Mine tænder var ikke som en på 20 år men at de fuldstændig ingenting var værd forstår jeg ikke. De kunne jo havde kommet med et tilbud på f.eks. 15.000 kr.(regningen lød på 21.271,00). Min familie har haft så mange dårlige oplevelser med Nykredit Forsikring at vi snart flytter. Vi har forsikret hvis uheldet sker så vi kan få erstatning men ikke hos Nykredit. Vi har elite forsikring på alle vores forsikringer, for vi har aldrig skader før nu og så ender det med afslag. PS: Der har været flere telefonsamtaler

2. 83.950

imellem Nykredit Forsikring og tandlægen men derefter fremlægger Nykredit samtalen så den passer ind i deres forklaring.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil opnå den erstatning som jeg har betalt til i mange år når uheldet er ude."

Selskabet har i brev af 7/3 2013 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagens fakta**
Vi er ikke enige i sagsfremstillingen i klageskemaet.

Vi modtog en telefonisk anmeldelse den 25. oktober 2012 om et uheld sket den 16. oktober 2012. Vi sendte samme dag en skadeanmeldelse og en tandlægeerklæring til forsikringstager for udfyldelse.

Ved telefoniske anmeldelser til en forsikring er vores politik, at vi i forbindelse med telefonsamtalen altid anlægger en skade i vores edb-system. Dette sker uanset om vi beder forsikringstager indsende en skriftlig skadeanmeldelse.

Havde forsikringstager henvendt sig den 3. oktober 2012 ville skaden have været anlagt i vores edb-system denne dag. Der er kun anlagt denne ene skade på ulykkesforsikringen. Vi kan derfor med sikkerhed sige, at forsikringstager ikke har anmeldt skaden den 3. oktober, men først den 25. oktober. Anlæggelsesdatoen er ikke et felt, der efterfølgende kan ændres.

Vi modtog skadeanmeldelse og tandlægeerklæring den 2. november 2012.

Det fremgår af skadesanmeldelsen, at forsikrede den 16. oktober 2012 var udsat for følgende: 'Bildøren blæste i, hvilket resulterede den ramte mig lige ind på mund osv, min næse og kind fik også en ordentlig tur - Lægen tilså mig, men intet var brækket bortset fra mine tænder blev slået i stykker.'

Det fremgår af skadesanmeldelsen side 2, at forsikrede var både hos læge og tandlæge den 16. oktober 2012.

Af tandlægeerklæringen fremgår, at følgende fortænder i overkæben er fraktureret: 3+, 1+, +2 og +3. Om disse tænders tilstand før skaden er oplyst, at de havde plastfyldninger. På tegningen er indtegnet frakturlinier på tænderne 3+, 2+, 1+ og +3. De øvrige tænders tilstand beskrives som forsømte og carierede.

Ifølge tandlægens behandlingsforslag er de skadede tænder ikke bevaringsværdige, så de skal fremstilles hen over kæbeprotese.

Af tandlægens regning for tandlægeerklæringen fremgår, at behandling er påbegyndt den 3. oktober 2012.

Da der var uoverensstemmelser, bl.a. i oplysningerne om beskadigede tænder og tegningen, bad vi den 1. december 2012 forsikredes tandlæge om journaloplysninger og røntgenbilleder. Dette orienterede vi forsikrede om.

Vi modtog journalen den 7. december 2012. Det fremgår af journalen, at forsikrede var hos tandlæge den 3. oktober 2012 og følgende er registreret:
'Anamnese 03-10-2012, Positive fund:

3. 83.950

- Tandlægeskræk
Ved undersøgelsen registreredes flg. objektive fund
Caries dentalis: -4, 2;
Planlagte ekstrationer: 3+; 1+; +1; +2; +3; +5; 8-; -5; -8;
Pt kommer ind til us. Pt ønsker HO og PU. [HO=helprotese i overkæben, PU=partiel protese i underkæben] Der tages aftryk til individuelle skeer. Og rtg af tænder der skal exes. Plastfyldning flerfladet.'

Under 4. oktober 2012 er noteret:
'Udskrevet overslag specificeret '…' pt. andel 22237,21 (Bilag …)
…
OBJEKTIVT: 58 årig kvinde som ikke har været ved tdl en del år p.g.a tandlægeskræk. Ønsker nu erstatning i ok [overkæbe].
Initial bidfunktionsundersøgelse: Ingen væsentlige fund
Undersøgt slimhinder, paradontium, små pocher i resttandsættet i uk [underkæbe] tænderne i ok [overkæbe] er tænderne ikke bevaringsværdige.

Næste tandlægebesøg er først 29. og 31. oktober, hvor der laves plastfyldninger og foretages tandudtrækninger.

Der er notering om, at tandlægen har fremsendt erklæring til Nykredit Forsikring den 1. november 2012.

Den 7. januar 2013 rykkede forsikringstager på sin konens vegne for en afgørelse og vedlagde to tandlægeregninger på i alt 21.371,90 kr.

Vi oplyste, at vi stadig manglende røntgenbilleder. Vi rykkede tandlægen og modtog røntgenbillederne den 15. januar 2013.

Ved brev af 16. januar 2013 afviste vi dækning, fordi der ikke var dokumenteret et uheld den 16. oktober 2012. Samtidig gjorde vi opmærksom på, at der ikke kunne ydes erstatning for de tænder, der var anmeldt skadet, fordi det allerede den 3. oktober 2012 var besluttet, at tænderne skulle trækkes ud pga. af deres dårlige tilstand.

Forsikringstager ringede den 17. januar 2013 og var uforstående over for afvisningen. Han oplyste, at der var skrevet forkert skadedato i skadesanmeldelsen, fordi skadedatoen var 1. oktober 2012 inden første tandlægebesøg den 3. oktober 2012.

Dette er første gang, at skadedatoen 1. oktober 2012 nævnes.

Forsikrede skriver i sin klage til Ankenævnet, at de kontaktede Nykredit Forsikring hurtigt efter indsendelse af skadesanmeldelse for at berigtige datofejlen, men vi har ingen noteringer herom. Da skadedatoen har betydning, ville vi have rettet den i vores edb-system, hvis der var blevet ringet ind. Skadedatoen er et felt, som kan ændres.

Vi talte med tandlægen den 24. januar 2013, som oplyste, at forsikrede havde oplyst skadedato 16. oktober 2012 til hende. Undersøgelserne den 3. og 4. oktober 2012 havde intet med en ulykke at gøre. Det var en almindelig undersøgelse, og konklusionen var, at forsikrede havde rigtig dårlige tænder.

Chefen for ulykkesafdelingen fastholdt vores afvisning af dækning ved brev af 29. januar 2013.

4. 83.950

Vores vurdering
Ulykkesforsikringen dækker rimelige og nødvendige omkostninger til udbedring af en tandskade, herunder skade på tandproteser, som er en følge af et ulykkestilfælde (betingelsernes pkt. 21.1).

Det er forsikrede, der skal sandsynliggøre, at hun har været udsat for en ulykke.

Det fremgår af betingelsernes pkt. 21.4, at hvis tændernes eller protesens tilstand er forringet inden ulykkestilfældet (f.eks. som følge af genopbygning, rodbehandling, slid, fæstetab eller paradentose), kan erstatningen blive nedsat eller eventuelt helt bortfalde.

Jf. vores fremstilling under sagens fakta, mener vi ikke, at forsikrede har sandsynliggjort, at hendes tænder blev skadet ved, at hun fik en bildør i hovedet.

Skaden er ikke blevet anmeldt den 3. oktober 2012, men den 25. oktober 2012. Skadedatoen er oplyst til den 16. oktober 2012, og blev først rettet til den 1. oktober 2012, da forsikrede ved vores brev af 16. januar 2013 blev bekendt med, at vi ud fra tandlægejournalen kendte til tandlægebesøget den 3. oktober 2012.

Der er intet i tandlægejournalen om et traume mod tænderne.

Tænderne er misligholdte og tænderne i overkæben i en sådan forfatning, at de ikke er bevaringsværdige, men skal trækkes ud og erstattes med en protese, jf. tandlægejournalen. Der bliver tale om en dyr tandbehandling.

Forsikrede henviser til, at hun også var ved læge samme dag som uheldet skete, men har ikke indsendt lægejournal til sandsynliggørelse af en ulykke.

Men selv om forsikrede måtte have slået tænderne, var tænderne 3+, 1+, +2 og +3, der er anmeldt skadede, i forvejen så svækkede, at hovedårsagen til skaden på dem ikke skyldes slaget, men tændernes svækkede tilstand.

Med henvisning til ovenstående kan vi ikke bidrage til forsikredes tandlægeregning."

Af den af klageren underskrevne skadeanmeldelse fremgår, at ulykken skete den 16/10 2012, og at hun samme dato konsulterede egen læge og tandlægen. Af tandlægens erklæring af 1/11 2012 fremgår desuden, at skaden skete den 16/10 2012.

Af journaludskrift fra klagerens tandlæge fremgår bl.a.:

"04-10-2012 Udskrevet overslag specificeret '…' pt. andel 22237,21 (bilag …)
Udvidet diagnostisk grundydelse (UDG)
Årsag til besøg: /smerte. i en del rodstumper i ok ukl forbindelse med den objektive undersøgelse foretages tandrensning
OBJEKTIVT: 58 årig kvinde som ikke har været ved tdl en del år p.g.a tandlægeskræk. Ønsker nu erstatning i ok.
Initial bidfunktionsundersøgelse: Ingen væsentlige fund
Undersøgt slimhinder, paradontium, små pocher i resttandsættet i uk

tænderne i ok er tænderne ikke bevaringsværdige.
RØNTGEN: karies dentium relicte rødder
DIAGNOSE: caries PLAN:HO PU"

Nævnet har også fået forelagt de øvrige bilag, som parterne har fremlagt, herunder udskrift fra selskabets EDB-system, hvor det er noteret, at skaden er anlagt den 25/10 2012 med skadedato den 16/10 2012.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**Ulykkestilfælde/Ulykkesdefinition:**
…
B. …
Ved et ulykkestilfælde forstås en påviselig beskadigelse af legemet, der ufrivilligt rammer den forsikrede ved en begivenhed, der kommer udefra og pludseligt.
…
21. Erstatning ved tandskade
21.1
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige omkostninger til udbedring af en tandskade, herunder skade på tandproteser, som er en følge af et ulykkestilfælde. …
…
21.4
Var tændernes eller protesens tilstand forringet inden ulykkestilfældet (f.eks. som følge af genopbygning, rodbehandling, slid, fæstetab eller paradentose), kan erstatningen blive nedsat eller eventuelt helt bortfalde."

Nævnet udtaler:

Klageren har i skadeanmeldelsen oplyst, at hun den 16/10 2012 fik slået sine tænder i stykker, da hun fik en bildør i hovedet. Dette er gentaget i tandlægens erklæring til selskabet af 1/11 2012. Over for nævnet gør klageren gældende, at skadedatoen rettelig er den 1/10 2012, og at hun informerede selskabet herom hurtigt efter. Af journal fra hendes tandlæge fremgår, at hun den 3/10 2012 kom til undersøgelse, idet hun ønskede helprotese i overkæben og delprose i underkæben. Der er ikke beskrevet noget traume, men røntgenoptagelser viste caries.

6. 83.950

På denne baggrund finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hendes tandlidelse er forårsaget af et dækningsberettigende ulykkestilfælde, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson