Ankenævnet for Forsikring

Den 17. juni 2015 blev i sag nr. 86731:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Sikrede er omfattet af en udstationeringsforsikring med tandskadedækning i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse for en anmeldt tandskade. Han er endvidere utilfreds med, at selskabet har ændret forsikringen.

Selskabet har nedsat klagerens erstatning med henvisning til tandens tilstand inden skaden. Selskabet anfører, at ændringen af forsikringen er sket forskriftsmæssigt.

I klageskema af 19/9 2014 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
…
Jeg tygger i en olivensten, og knaekker et stykke af en tand. Skaden bliver anerkendt som en tyggeskade, men med reduceret udbetaling - der udbetales 2/3 af den samlede udgift. Selskabets tandlaegekonsulent mener at tanden pga en foer skaden paa langs gennemgaaende fyldning er svag. Roentgen billeder fra egen tandlaege fra aug 2013 viser dog at der kun er en horisontalt gaaende enkelt kombineret sa fyldning og ingen forhistorie om revner eller caries.
Tanden har ej heller vaeret rodbehandlet.
Tandlaegen skriver at tandsaettet er velholdt med forholdsvis faa og ukomplicerede fyldninger.
Vi har almindelig daekning af tandbehandling med 80% af skadens vaerdi, en aendring fra 100% daekning, som vi ikke er blevet orienteret om foer den 30/6, da vi ringer til Europaeiske i forbindelse med skaden. Vi finder selv ud af senere i forloebet at vi gennem vores EXTRA ULYKKESDAEKNING har en tyggeskadedaekning paa op til 10,000 DKK, og da jeg taler med skadeafdelingen bliver jeg mundtlig fortalt (spoerger direkte) at min daekning ikke kan blive mindre ved at anmelde skaden som en ulykke, selvom damen siger at der kan forekomme reduceret udbetaling, hvis tandsaettet er i daarligere stand end alderssvarende. Det siger jeg at det ikke er noget problem eftersom jeg har aarlige tandeftersyn og sidste

gang fik boret i en tand i 1982. Efter afgoerelsen har jeg vaeret hos min egen tandlaege i … til aarligt tandeftersyn, og i den forbindelse taler vi om afgoerelsen og han giver mig en kopi af seneste roentgen billede samt en udtalelse om at tanden ikke har nogen forhistorie om revner eller caries de sidste 10 aar, havde blot en enkelt kombineret fyldning flade 12, var ikke rodbehandlet. Denne erklaering er sendt til forsikringsselskabet som fastholder at tanden var svagere end en normal 52 aarigs tand. Forsikringsselskabet og tandlaegen der i [udlandet] lavede kronen havde ingen roentgen billeder af tanden foer skaden, da det var foerste gang nogensinde jeg har vaeret til tandlae andre steder end hos min tandlaege i ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Jeg mener ikke det er rimeligt at jeg fordi skaden bliver anmeldt som en ulykke, en dækning som vi betaler ekstra for at få, ender med at få kun 66% af skaden dækket, mens jeg ville have fuld dækning (efter de gamle forsikringsbetingelser) eller 80% dækning efter de nye betingelser, som vi ikke på forhånd var blevet informeret om, men først blev oplyst om telefonisk hos tandlægen i ... den 30/6 fra ERV alarmcentral.

2.Vi er ikke blevet informeret om de mange forringelser i forsikringen, der trådte i kraft fra 1. januar i år. ERV påstår at have sendt brev til [klagerens arbejdsgiver] i ..., men personalet der har ingen erindring om at have modtaget et ændrings hæfte i forbindelse med fornyelsen. Der er ikke blevet sendt email til mig desangående heller, selvom key account manageren påstår det er sendt. Første gang jer hører om ham, er i forbindelse med jeg beder om at de ændringerne. I de 14 år vi har været forsikret af Europæiske har vi aldrig modtaget en email fra en key account manager, men i langt de fleste tilfælde kun kommunikeret med ERV's kontor i ... i forbindelse med evt claims.

3. ERV undtagelses paragraf under den udvidede ulykkesforsikring siger at hvis sikredes tænder ud fra en tandlægelig vurdering er væsentlig dårligere end hos personer på samme alder ... så dækkes der ikke. Men som klausulen er formuleret kan ERV's tandlægekonsulent til enhver tid påberåbe sig at tanden er svækket, hvis bare den har en fyldning, hvilket vel må siges at være normalt hos en 51 årig persons tænder, at nogle har fyldninger. Jeg har svært ved at forestille mig at mange andre har bedre tænder (ingen nye fyldninger siden 1982) og vores egen tandlæge er helt uenig i ERVs betragtning om at mine tænder er svage og mener tværtimod at tandsættet er velholdt med forholdsvis få og ukomplicerede fyldninger, som jo er lavet for at stoppe caries i sin tid. Min egen tandlæge og jeg mener ikke at min tand var væsentlig svækket af fyldningen, som ikke var længdegående, men kun overfladisk (flade 12)."

Dertil har selskabet i brev af 9/10 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagers arbejdsgiver, ..., har pr. 14. oktober 2007 tegnet en udstationeringsforsikring hos ERV, som omfatter klager. Forsikringen er opsagt pr. 1. oktober 2014. Betingelserne for forsikringen er vedlagt som bilag 1.

...

ERV's afgørelse:

ERV har på nuværende tidspunkt dækket krav i forbindelse med klagers tandskade på DKK 5.523,71.

[Klagers arbejdsgiver] har tegnet en udstationeringsforsikring for klager.

Den 1. januar 2013 blev betingelserne for udstationeringsforsikringen ændret. Ændringerne er videreformidlet til kunderne efterhånden som de forfaldt. Forsikringen er tegnet af [kla-

gers arbejdsgiver], og derfor er ændringen af forsikring formidlet til dem den 24. juli 2013 (bilag 18). Hvis [klagers arbejdsgiver] ikke har viderekommunikeret dette til klager, mener ERV ikke, at selskabet kan være ansvarligt for.

Klager har tegnet dækning for tandbehandling med en forsikringssum på DKK 15.000 pr. person pr. forsikringsår.

Af punkt 39.0 fremgår det, at:
'Forsikringen dækker 80 % af rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling - dog maksimalt DKK 15.000 pr. forsikringsår. Forsikringen dækker tidligst 3 måneder efter forsikringens ikrafttræden'.

Videre fremgår det af punkt 39.1 'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?', at:
'Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til
a) midlertidig smertestillende behandlinger,
b) tandundersøgelser, røntgen og tandrensninger - dog tidligst 4 uger efter forsikringens ikrafttræden,
c) fyldninger, rodbehandlinger, tandudtrækninger, stifter, broer, guldarbejde, kroner, bideskinner, paradontalbehandlinger og tandproteser - dog tidligst 3 måneder efter forsikringens ikrafttræden,
d) tandregulering, når der er tale om personer under 18 år - dog tidligst 3 måneder efter forsikringens ikrafttræden'.

'Det er en betingelse for dækning, at arten og omfanget af behandlingen godkendes af Europæiskes tandlæge, inden behandlingen påbegyndes.
Er sikredes tænder ud fra en tandlægelig vurdering væsentligt dårligere end hos personer på samme alder, fordi de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, rodbehandling, eller sygdomme i tænderne, i det omliggende væv eller i kæben, har Europæiske ret til at nedsætte erstatningen eller lade dækning for udgifter til tandbehandling bortfalde', jf. punkt 39.3.

Derudover har klager tegnet dækning for udvidet heltidsulykke med bl.a. dækning for tandbehandling.

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 42.3 G fremgår det, at:
'1) Forsikringen dækker udgifter til behandling af en tandskade, der indtræder som følge af et ulykkestilfælde.
2) Tyggeskader dækkes med op til DKK 10.000.
3) Der er tale om en engangsudgift - forsikringen dækker ikke fornyet behandling, der kan relateres til samme tandskade.
4) Behandlingen skal afsluttes inden for 5 år fra skadetilfældet.
5) For børn skal tandbehandlingen afsluttes, inden barnet er fyldt 21 år. Ulykken skal være sket i udstationeringsperioden, og inden barnet er fyldt 18 år

Særlig bestemmelse
Er sikredes tænder ud fra en tandlægelig vurdering væsentligt dårligere end hos personer på samme alder, fordi de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, rodbehandling, eller sygdomme i tænderne, i det omliggende væv eller i kæben, har Europæiske ret til at nedsætte erstatningen eller lade dækning for udgifter til tandbehandling bortfalde'.

Fra ERV's side er det beklageligt, at klager først informeres om dækningen under tandbehandling og sidenhen henvises til heltidsulykkesforsikringen.

Klagers sag har været forelagt ERV's tandlægekonsulent, som ud fra de indsendte tandlægelige oplysninger har vurderet følgende vedrørende behandlingen:

- Tand 6- er fraktureret. Røntgenbilledet viser tydelig dyb frakturlinie og der er ingen tegn på caries i tanden, som kunne være medvirkende årsag. Tanden var inden skaden forsynet med en på langs gennemgående fyldning af amalgam, hvilket har svækket tanden, så den havde lettere ved at frakturere i forhold til en intakt tand. Jeg vil derfor foreslå, at erstatningen reduceres med 1/3.

I forbindelse med klagers hustrus anfægtelse af ERV's erstatning, uddyber tandlægekonsulenten den 22. juli 2014 og 8. september sin vurdering:

- Den fyldning der var i tanden inden skaden har svækket tanden. Ved at forsyne en tand, der i forvejen var svækket af en fyldning, med en krone, bliver tanden stærkere, hvilket forbedrer tanden. I skal ikke yde erstatning for en skade der giver et bedre resultat end tanden var inden skaden. Som forsikringsselskab skal I forsøge at genskabe den tilstand tanden havde inden skaden - ikke forbedre den. Så hvis I skal være meget strikse, skal I jo bare erstatte med en ny fyldning og det kan ikke altid lade sig gøre. Derfor skal I deltage i udgiften til en krone - men ikke betale for mere end den del af udgiften der retfærdiggør at tanden repareres til samme niveau som den havde før skaden.
- En fyldning styrker ikke tanden. Tværtimod svækker en kombineret amalgamfyldning tanden i forhold til en intakt tand. Den modvirker heller ikke caries, men erstatter blot den del af tanden der har været angrebet af caries. Derfor erstatter forsikringen alene med 2/3 af udgiften, da en krone behandling giver en stærkere tand end den var inden skaden.

ERV har i forbindelse med afgørelsen af sagen lagt vægt på klagers tænders tilstand, og har i henhold til de gældende forsikringsbetingelser og tandlægekonsulentens vurdering, valgt at dække 2/3 af udgifterne.

ERV dækker ikke forbedringer af forsikringstagerens tænder, men udelukkende rimelige og nødvendige udgifter, som det kræver at få tænderne tilbage til samme stand som før skadens indtræden.

Det fremgår eksplicit af ERV's forsikringsbetingelser, at såfremt de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, har selskabet ret til at nedsætte erstatningen for udgifter til tandbehandling. Dette har været tilfældet i klagers sag.

Forsikringen omfatter således akut opståede skader i tænderne og dækker udelukkende udgifter til behandling til at få samme tilstand som før skadens indtræden.

Af første del af ordlyden i forsikringsbetingelsernes punkt 42.3 G) fremgår 'Er sikredes tænder ud fra en tandlægelig vurdering væsentligt dårligere end hos personer på samme alder'. Der henvises således til forsikringstagerens alder samt hvorvidt der ud fra en generel helhedsvurdering af forsikringstagerens tandsæt, er tale om en tilstand svarende til den aldersgruppe som skadelidte er i.

I anden del af ordlyden 'fordi de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, rodbehandling, eller sygdomme i tænderne, i det omliggende væv eller i kæben, har Europæiske ret til at nedsætte erstatningen eller lade dækning for udgifter til tandbehandling bortfalde.', refereres specifikt til forhold, som ERV definerer som en svækkelse af tænderne.

Ved fortolkningen af ovenstående forsikringsbetingelse, henvises derfor eksplicit til både alder og tændernes tilstand.

I praksis og ved vurderingen af en sag, tager ERV 's tandlægekonsulent således stilling til, hvorvidt forsikringstagerens tandsæt er plejet og dermed har samme tilstand, som det kan forventes af den aldersgruppe, som forsikringstageren er i. Derefter tages der stilling til, hvorvidt den enkelte tand er svækket af eksempelvis tidligere fyldninger.

I nærværende sag har tænderne været svækket af fyldninger i forvejen, hvorfor ERV har dækket 2/3 af klagers krone på tanden.

Forsikringsbetingelserne omfatter ikke forbedringer, der stiller klagers tænder bedre end før skadens indtræden, men udelukkende de udgifter, der er forbundet med at få tænderne tilbage til samme - og ikke bedre - stand, end før skadens indtræden.

ERV henviser i øvrigt til Ankenævnets kendelse nummer 84200.

Udgiften til klagers tandbehandling beløb sig til i alt ... 9.250. I henhold til tandlægekonsulentens vurdering har ERV refunderet ... 2/3, dvs. ... 6.166,67.

Eftersom klagers skadestilfælde (tyggeskade) er konkret nævnt under ulykkesdækningen, er det mest korrekt at anvende denne dækning i forbindelse med skader.

ERV har dog samme særlige betingelse under dækning for tandbehandling som under ulykkesforsikringen, jf. punkt 39.3, og er således også under tandbehandlingsdækningen berettiget til at nedsætte erstatningen til den foretagne behandling.

Således er ERV af den overbevisning, at resultatet i den konkrete sag ville være blevet det samme, uanset hvilken dækning der anvendes.

Konklusion:
ERV har dækket klagers tandskade, således at tanden bringes til samme tilstand som inden skaden.

Grundet fyldning var tanden inden skaden svækket, og derfor kan ERV i henhold til forsikringsbetingelserne ikke imødekomme krav om yderligere erstatning.

Således fastholder selskabet vores afgørelse i sagen."

Nævnets sekretariat foranledigede herefter, at en tandlæge udtalte sig om, hvorvidt den omhandlede behandling ville medføre en forbedring af klagerens tandstatus i forhold til før skaden den 30/6 2014. Af tandlægens udtalelse af 12/11 2014 fremgår bl.a.:

"Af journaloptegnelser journal fremgår det, at 6- har været udsat for en lingual fraktur.

Tanden genopbygges med krone.

Af journaloptegnelserne fra kinesisk tandlæge ses det, at tanden før skaden var forsynet med en m-o-d fyldning i amalgam.

Det medfølgende røntgenbillede viser ikke tandens distale del sufficient, men røntgenbilledet dokumenterer, at tanden med sikkerhed var restaureret med en stor amalgamfyldning occlusalt og mesialt.

På baggrund af ovenstående kan jeg afgive følgende udtalelse:

Idet tanden på tidspunktet for skadens opståen var væsentligt svækket af en stor amalgamfyldning, vil den omhandlede behandling medføre en forbedring af klagerens tandstatus i forhold til før skaden den 30.6.2014."

I mail af 23/11 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I praksis virker ERV's tilfoejelse om ikke at ville betale til forbedringer meget tekninsk, eftersom en person altid i praksis kun vil lade tandlaegen lave en job for at faa udebedret en skade og en serioest arbejdende tandlaege vil vel til enhver tid udbedre skaden til det bedst mulige niveau, saa tanden fungerer normalt igen efterfoelgende. Foer min tyggeskade havde jeg en tand der var smertefri og kunne tygge, men efter tyggeskaden er der staerke smerter og tanden kan ikke bruges, da der er knaekket et stykke af, som ifoelge tandlaegen i ... skal have en krone for at kunne fungere normalt og smertefrit igen. Ifoelge ham vil det ikke vaere muligt at komme tilbage til status quo - en smertefri og brugbar tand med en fyldning, hvorfor reparationen maa omfatte en hel krone, eftersom 66% krone ikke vil udbedre den skete skade.
Samtidig gives der ikke paa noget tidspunkt en definition af hvad en 52 aarigs tandstatus normalt vil vaere - jeg kan ikke se hvordan en fyldning i en enkel tvaergaaende fyldning i 52 aarigs tand kan retfaerdiggore at min tandstatus kan vurderes til at vaere vaesentlig daarligere end andre personer paa min alder. Jeg har netop ikke i de 14 og et halvt aar jeg har vaeret forsikret af Europaeiske faaet lavet en eneste ny fyldning, og min egen tandlaege mener og har udtalt flere gange at min og familiens tandstatus er langt over middel. ERV's tandlaegekonsulent laver sin vurdering uden nogensinde at have set mine taender og uden nogensinde at have set et roentgenbillede fra foer skadens opstaaen. Min egen tandlaeges udtalelse og roentgenbillede fra august 2013 forholder ERV sig end ikke til.
...
Jeg ved ikke hvem der skal afgoere om det er lovligt for forsikringsselskaber at indfoere den form for gummi paragraffer, som anvendes i flaeng uden at de behoever at forholde sig til om personens taender virkeligt er VAESENTLIG DAARLIGERE end hos personer paa samme alder. Og betyder en overfladisk fyldning i en tand rent faktisk at personens taender er vaesentlig daarligere end jaevnaldrendes taender. Hvor mange 52 aarige har taender helt uden fyldninger? Hvor mange 52 aarige har ikke haft huller i taenderne siden de var 20 aar gamle? Jeg opfatter tvaertimod mine taender som i vaesentlig bedre stand end jaevnaldrendes taender, hvilket min egen tandlaege ogsaa understoetter i sin udtalelse lavet paa kopi af roentgen fra 2013."

7. 86731

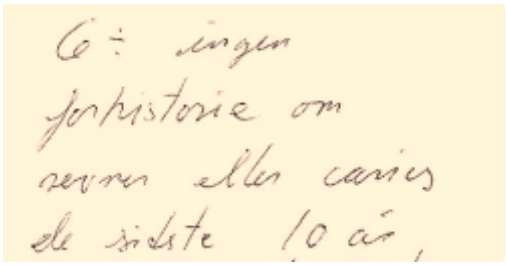
Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i mails og breve af 20/4, 23/4, 29/4 og 5/5 2015 til nævnet.

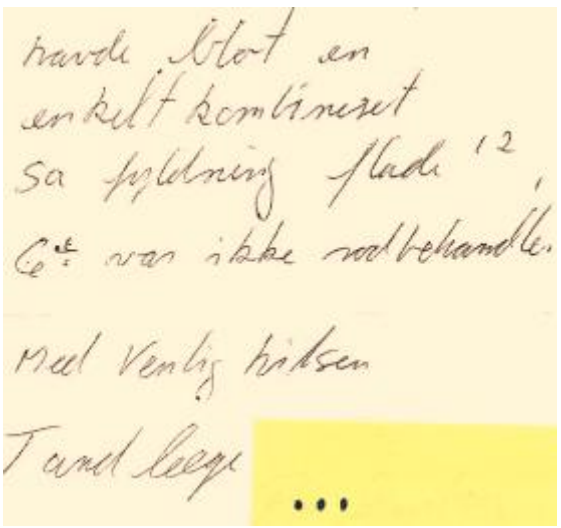
Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder bl.a.:

Brev af 24/7 2013 til klagerens arbejdsgiver fra selskabet hvoraf fremgår:

> "Som resultat af vores seneste analyser, kan vi konstatere, at jeres nuværende police(r) efter vores vurdering opfylder de relevante compliance krav.
>
> Blandt andet på grund af vores øgede fokus på compliance, har vi udarbejdet vedlagte kontrakt, som vil være en del af aftalegrundlaget for fornyelsen.
>
> Herudover har vi ændret en række ting i vores forsikringsbetingelser, hvor nogle skyldes fokus på compliance, mens andre er en generel opdatering. Du kan i vedlagte betingelsesoversigt læse mere om ændringerne, der træder i kraft pr. hovedforfald. Eventuelle særlige vilkår i den enkelte police fortsætter uændret.
>
> <u>Fornyelsespræmie</u>
>
> Præmien for jeres udstationeringsforsikring(er) vil blive reguleret med 7,97% pr. hovedforfald."

Udateret brev fra klagerens tandlæge hvoraf fremgår:

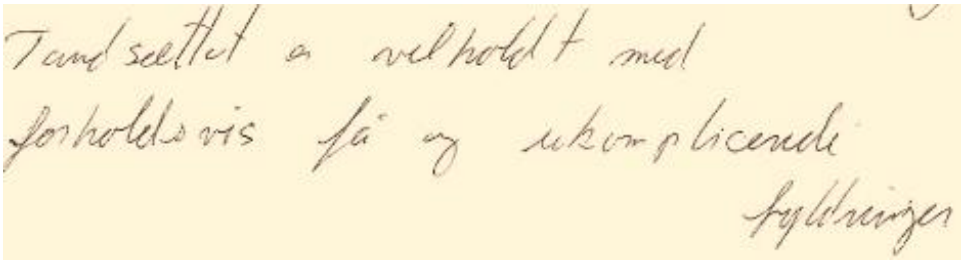

Jeg har ingen
forhistorie om
revner eller caries
de sidste 10 år,


havde blot en
enkelt kombineret
sø fyldning flade 12,
Jeg var ikke ved behandle.

Med Venlig hilsen

Tand læge

8. 86731



Forsikringsbetingelserne hvoraf fremgår:

"**39 Tandbehandling**

39.0 Forsikringssum
Forsikringen dækker 80 % af rimelige og nødvendige udgifter til *tandbehandling* - dog maksimalt DKK 15.000 pr. *forsikringsår.* Forsikringen dækker tidligst 3 måneder efter forsikringens ikrafttræden.
…
39.3 Særlige betingelser vedrørende tandbehandling
Det er en betingelse for dækning, at arten og omfanget af behandlingen godkendes af Europæiskes tandlæge, inden behandlingen påbegyndes.
Er sikredes tænder ud fra en tandlægelig vurdering væsentligt dårligere end hos personer på samme alder, fordi de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, rodbehandling, eller sygdomme i tænderne, i det omliggende væv eller i kæben, har Europæiske ret til at nedsætte erstatningen eller lade dækning for udgifter til *tandbehandling* bortfalde.
…
42 Udvidet heltidsulykke
...
G Tandbehandling
Forsikringssum – ubegrænset
...
1) Forsikringen dækker udgifter til behandling af en tandskade, der indtræder som følge af et ulykkestilfælde.
2) Tyggeskader dækkes med op til DKK 10.000.
3) Der er tale om en engangsudgift - forsikringen dækker ikke fornyet behandling, der kan relateres til samme tandskade,
4) Behandlingen skal afsluttes inden for 5 år fra skadetilfældet.
5) For børn skal tandbehandlingen afsluttes, inden barnet er fyldt 21 år. Ulykken skal være sket i udstationeringsperioden, og inden barnet er fyldt 18 år.

Særlig bestemmelse
Er sikredes tænder ud fra en tandlægelig vurdering væsentligt dårligere end hos personer på samme alder, fordi de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, rodbehandling, eller sygdomme i tænderne, i det omliggende væv eller i kæben, har Europæiske ret til at nedsætte erstatningen eller lade dækning for udgifter til tandbehandling bortfalde."

9. 86731

Nævnet udtaler:
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis klagerens tænder ud fra en tandlægelig vurdering er væsentligt dårligere end hos personer på samme alder, fordi de berørte tænder inden skaden var svækket af fyldninger, rodbehandling, eller sygdomme i tænderne.

Nævnet bemærker, at bestemmelsen i forsikringsbetingelserne dels omtaler klagerens tænder generelt, dels med ordene "fordi de berørte tænder inden skaden var svækket" præciserer den vurdering, der skal finde sted. Nævnet finder, at bestemmelsen må læses i sin helhed, og at det med tilstrækkelig klarhed fremgår af bestemmelsen, at selskabet ved vurderingen af klagerens tænder kan lægge afgørende vægt på "de berørte tænder". Selskabet er derfor i denne sag berettiget til alene at lægge vægt på, hvilken tilstand den tand, der genopbygges med krone, var i, før ulykken skete.

Det fremgår af sagen, at klagerens tand inden uheldet var svækket af en fyldning. Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagen, at selskabet har bevist, at klagerens tand var i en sådan tilstand forud for hændelsen, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til at nedsætte erstatningen. Nævnet finder ikke anledning til at kritisere selskabets skønsmæssige nedsættelse af erstatningen med 1/3. Nævnet bemærker, at den omhandlede bestemmelse om nedsættelse eller bortfald af dækningen for udgifter til tandbehandling er et vilkår, der gælder for såvel forsikringsbetingelsernes punkt 39 om tandbehandling som for punkt 42 om udvidet heltidsulykke.

Med hensyn til ændringen af forsikringen bemærker nævnet, at selskabet har oplyst, at forsikringen er tegnet af klagerens arbejdsgiver, og at ændringen er meddelt hans arbejdsgiver ved brev af 24/7 2013. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort konkrete omstændigheder, der giver nævnet anledning til at overveje, at ændringen af forsikringen ikke er sket forskriftsmæssig. Nævnet har herefter ikke grundlag for at kritisere selskabet.

10. 86731

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen