Ankenævnet for Forsikring

Den 6. april 2016 blev i sag nr. 88415:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren er sikret af en udstationeringsforsikring i AIG Europe. Hun klager ved sin ægtefælle over, at selskabet har afvist at yde fuld dækning for hendes tandbehandling.

Selskabet har betalt 3.500 kr. i erstatning, hvilket udgør forsikringens dækningsmaksimum for tandlægebesøg, men har afvist dækning under vilkårene for sygdom/tandlidelse for udgifter til tandregulering som følge af malocclusion og dybt bid. Selskabet har henvist til, at der er tale om en forudbestående lidelse og ikke en akut skade eller uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse.

Klageren har været dækket af udstationeringsforsikringen siden januar 2014. Hun har den 2/3 2015 anmeldt, at hun søger behandlingshjælp pga. voksende hovedpine og kraftige smerter i kæbepartiet.

Af klageskemaet af 2/9 2015 fremgår:

> **"Sagsfremstilling**
> Min hustru som følger mig under min udstationering som påbegyndte … begynder i slutningen af året 2014 at lide af kraftig og tiltagende spændingshovedpine. Hun søger lægelig rådgivning flere gange, og bliver til sidst henvist til special læge i kæbe og led sygdomme (prosthodontist), som stiller diagnose om skæv kæbe og bid med resulterende spændingshovedpine.

Diagnose og forespørgsel om behandlings-garanti fremsendes til SOS alarmcentral 02.03.15. jvf. AIG betingelser.

Vagtlægen stiller herefter behandlingsgaranti til tandklinikken. Forsikringen har på dette tidspunkt ikke oplyst os om en beløbsgrænse for garantien. Men Klinikken konstaterer der er tildelt garanti til en ukorrekt behandling. Dette meddeles til SOS, som udbeder sig behandlings overslag. Klinikken udarbejder et sådan, som tilsendes AIG/SOS. Jeg betaler for udarbejdelse af dette da det kræver forundersøgelse, afstøbning og 3D røgten fotografering. Imens tiltager hovedpinen, og gør det svært for min kone at passe et arbejde.

Forsikringen udbeder sig tandlæge historik, og jeg betaler bl.a. for at få denne udleveret fra klinik i tidligere udstationerings land. Jeg opfordrer gentagende gange forsikringens tandlæger om at kontakte klinikkens prosthodontist for en dybere faglig udredning, men forsikringen undlader kategorisk at tage kontakt, som i givet fald blive foretaget på engelsk.

Efter en del skriverier frem og tilbage afviser forsikringen under påstand om at der må være tale om et livslangt sygdomsforløb (udviklingsbetinget forkert sammenbid). Dette er dog ikke fagligt begrundet af forsikringsselskabet, ligesom prosthodontisten ikke vil udelukke, at skaden ikke kan være af nyere dato, f.eks. akut udefra kommende påvirkning eller andet. Årsagen til det skæve bid er derfor ikke konstateret, men det er bevist at den nu kroniske spændingshovedpine kun kan afhjælpes ved korrektion af kæbe og bid.

Alligevel vælger forsikringen kun at udbetale maximalt beløb for almen årlig tandlæge behandling (3500,- dkk). Ikke beløb op til 15.000,- dkk for tand-sygdom, eller almen sygdom - ubegrænset. Beløbet kan langt fra dække mine udgifter til forundersøgelserne, som vi blev bedt om af AIG. I stedet informerer forsikringen vi er velkommen til at søge nye 3500,- dkk da nyt forsikringsår begynder 01.04.15. Sagen skifter også reference nummer gentagende gange under forløbet på AIG's foranledning.

Vi indsender derfor klage til forsikringsselskabets klageansvarlige. Denne overholder ikke egne stillede løfter, og vi rykker gentagende gange, da min hustru nu er uarbejdsdygtig. Til sidst afviser forsikringsselskabets klageansvarlige med samme udokumenterede påstulat.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at få dækket alle de udgifter vi har fremlagt i forbindelse med ansøgning om behandlingsgaranti. Selskabet har i første omgang stillet garanti, men senere trukket den tilbage og udbedt sig forundersøgelser, som de til dato ikke har erstattet fuldt ud.

Vi ønsker behandlings garanti til afhjælpning af opstået kronisk spændings hovedpine, jævnfør anbefalet behandlingsform fra højeste faglige expertise – prosthodontist."

I brev af 30/9 2015 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Der er klaget over, at vi har afvist sagen med den baggrund, at tandbehandlingen ikke skyldes akut sygdom, men forudbestående behandlingsbehov. Sagen er behandlet af SOS International (SOS) på vegne af AIG Europe Limited (AIG).

SAGSFREMSTILLING
SOS har dækket akut tandbehandling op til policens max. på 3.500 kr. og afvist efterfølgende tandregulering, idet denne ikke skyldes akut opstået sygdom, men forudbestående behandlingsbehov.

Der er efterfølgende klaget over SOS' behandling af sagen til AIG. AIG er enige i SOS' vurdering og behandling af sagen. Vi vedlægger kopi af brev fra AIG's klageansvarlige tillige med sagens bilag.

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN
Der er tale om en Udstationeringsforsikring for …'s medarbejdere og familie, der dækker akut opstået sygdom og/eller tilskadekomst eller begrundet mistanke herom eller en uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse. Se Forsikringsbetingelsernes Afsnit 14.1.1.

Forsikringen dækker ikke behandling, der er opstået, kendt og diagnosticeret før forsikringens ikrafttræden. Se forsikringsbetingelsernes Afsnit 14.3.1.

Medarbejderen og familie er omfattet af forsikringen fra den 1. januar 2014.
…
FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING
Udstationeringsforsikringen dækker akut opstået tandbehandling og ikke tandbehandling, der skyldes forudbestående lidelse.

Ifølge Klager skulle lidelsen først være opstået efter ansættelsen hos … i 2014, hvor Klager får hovedpine, tinnitus og muskelsmerter i hoved og kæbe med konstatering af skævhed i kæbepartiet og skævt bid.

Ifølge SOS' tandlægekonsulent er der ikke tale om en pludselig opstået tandbehandling, men tandregulering som følge af malocclusion, som i mange år har været et kendt behandlingsbehov.

Der er således tale om en forudbestående lidelse og ikke en akut skade eller uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse.

KONKLUSION:
Vi fastholder, at Klagers tandregulering som følge af malocclusion ikke er at betragte som en akut opstået eller en uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse."

Klagerens ægtefælle har i mail af 24/1 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg skal … påpege, at AiG/SOS alene har forholdt sig til rådgivning fra egne tandlæger. AiG har trods gentagende opfordringer fra undertegnede udeladt at kontakte henviste speciel klinik for kæbelidelser. Ligeledes har AiG undgået at fremlægge bevis for egne specialists kundskab i forhold til ekspertise af læge som undersøgte og fremsatte diagnose; Prosthodontist ... Det skal bemærkes at meget få speciallæger i Danmark bestrider tilsvarende kompetencer, og jeg finder det derfor påfaldende, at AiG ikke konsulterede Dr. … direkte (reference og uddybelse vedlagt), men vælger at afvise anmodning om behandlingsdækning trods mangelfuld dataindsamling.

Endvidere har AiG ikke forholdt sig til det faktum, at de giver grønt lys for behandling, og efterfølgende trækker dette tilsagn tilbage, da vi gør opmærksom på deres egen fejl diag-

nosticering (refleks-frigørende skinne var absolut ikke korrekt behandling). Tilbagekaldelse sker efter forundersøgelse er igangsat som følge af skriftlig garantistillelsen med tab som følge for forsikringstager.

Endelig er det lykkes at fremskaffe sidste 5 års journal for tandlæge eftersyn samt seneste forudgående røntgen billeder fra … Clinic i ...

Derved mener jeg det er godtgjort, at der ikke er tale om en langsomt opstået lidelse, idet der ikke hidtil og inden for de sidste 5 år har været forudgående tegn på malocclusion, men at diagnosen om udbredt og kroniske muskle og led smerter som følge af akut opstået skævhed i kæben først stilles i vinteren 2015 (pre-claim diagnose vedlagt).

Jeg anmoder derfor om godtgørelse i henhold til vedlagte behandlingsplan, og skal tage forbehold for ændringer under forløbet grundet kompleksiteten i kæbeskævheden som genoprettes."

Af den fremlagte tandlægejournal fremgår bl.a.:

Date Entered	Format	Type	Tooth	Status	User	
9/06/11 12:00 AM	Text	General		Verified		This note has not been modified

Has come for a check up
Her teeth have relapsed as compared to the end of treatment photos
She would like to improve her smile

Advised to get a proper fixed appliance (ceramic) to improve her smile.

4/09/13 6:06 PM	Text	Chart		Verified		This note has not been modified

RHH:n/c cc: cal. no pro in 4 yrs pt lives in
PRO: hvy cal & hemo (deep scaled ip)
Ging: pink/red pointed puffy recessed. spot probed: 4-5mm post
OHI: tbi/floss demo. explained she needs fmx/cex & regular cleaning
th

4/10/13 5:31 PM	Text	Chart		Verified		This note has not been modified

Ortho:
Patient complains of crooked teeth.
H/O Ortho with Dr
Crowded upper and lower teeth.
Patient will bring her old clear aligner treatment box , and I promised to try to use the same old aligners.

Af klagerens mail af 5/3 2015 til selskabet fremgår:

"Skævt bid har igennem længere tid medført kæbeforskydning der forudsager muskelsmerter og spændingshovedpine. Kæben låser sig til tider og derved kan munden ikke åbnes helt, smerterne er tiltagende og medfører at arbejdet er vanskeligt at udføre efter middag.

Der indtages 10-12 kodimagnyler dagligt for at få en dagligdag til at fungere, hvilket ikke er tilfredsstillende mere.

Efter gentagende fysioterapie behandlinger har jeg søgt tandlæge hvorved der er konstateret en skævhed i tandstilling og kæbeparti. Tandlægens anbefaling er korrektion af tænder og kæbe samt en permanent skinne/tråd til at fastholde tandstillingen for korrekt bid.

Jeg har haft en konsultation hos Dr. … Specialist Orthodonist og Dr. … Prosthodontist der er kommet frem til ovenfor nævnte konklusion."

Selskabet har i mail af 9/3 2015 til klageren anført:

> "Vores læge giver ok til behandling med refleksfrigørende skinne, da din tilstand er meget akut."

Af tandlægeudtalelse af 19/3 2015 fremgår:

> "I am writing this letter upon the request of the above mentioned patient. The patient was referred to me from Dr. … (specialist orthodontist) for bite assessment prior to orthodontic treatment. … has premature contacts, enamel cracks, she is complaining of muscular pain, headache and TMJ symptoms. I have advised the patient that NTI guard may be needed for 2-4 months prior to orthodontic treatment.
> …
> Dr. … Prosthodontist"

Selskabet har i mail af 30/3 2015 til klageren bl.a. anført:

> "Vi har vendt din sag med vores kontakt tandlæge, og han vurderer at bideskinnen er akut og nødvendig tandbehandling, så dette er dækket af din forsikring. Der er en årlig maksimum dækning på DKK 3.500 på tandbehandling på din forsikring.
>
> Behandling med tandregulering betragtes som en forudbestående behandlingsbehov, hvilket ikke er dækket af din forsikring, da det ikke er et akut og nødvendigt men et forventeligt behandlingsbehov."

I tandlægeudtalelse af 1/4 2015 hedder det bl.a.:

> **"Orthodontic Treatment Plan**
> …
> **Diagnosis:**
> Class II malocclusion, with upper and lower misalignment and asymmetry on upper arch, mandibular shift with TMJ symptoms, deep bite with excessive curve of Spee
>
> **Treatment:**
> Upper ceramic and lower metallic fixed appliances (Damon System); bite blocks
>
> **Objectives:**
> Scaling and polishing
> Referral to Dr … for occlusal equilibration
> Achieve Class I molars
> Achieve Class I canines
> Achieve ideal overjet and overbite
> Align upper and lower teeth
> Correct the mandibular shift
> Finish details elastics and possible IPR lower
> Maintain profile
>
> Appointment every 4-6 weeks
>
> **Retainer:** Upper Essix retainer and lower fixed retainer
>
> **Estimated time:** 18 months

Treatment Cost:	Appliances	… [Ca 22.300 kr.]
	Each periodic visit	… [Ca 2.800 kr.]
	Final records with retainers	… [Ca 5.600 kr.]"

Tandlægen har i brev af 18/4 2015 anført:

> "I am writing this letter upon the request of the above mentioned patient. On the 18th of March, the patient patient was referred to me from Dr. … (Specialist orthodontist) for bite assessment prior to orthodontic treatment. … has premature contacts, enamel cracks causing severe muscular pain, and headaches. The clinical exam confirms temporomandibular joint and muscles disorders (TMJ/TMD). I have advised the patient to proceed with occlusal equilibration (adjustments) prior to orthodontic treatment."

Selskabet har stillet sin tandlægekonsulent en række spørgsmål. Af mail af 26/4 2015 fra tandlægekonsulenten til selskabet fremgår:

> Ad 1) [Hvad er diagnosen?]
> Diagnosen var malocclusio (udviklingsbetinget 'forkert' sammenbid) og mordex profundus (udviklingsbetinget dybt bid)
>
> Ad 2) [Hvornår blev hun diagnosticeret?]
> Da det er en udviklingsbetinget tilstand, må hun være blevet diagnosticeret som ung (15-årig).
>
> Ad 3) [Fastholder du at her er tale om et forventet behandlingsbehov? I så fald bedes du uddybe årsagen]
> Det må jeg fastholde, da tilstanden skyldes kæbernes (over- og underkæbe) indbyrdes relationer. Årsager vækst, manglende tandanlæg, ændret tandstilling.
>
> Ad 4) [Er der tale om uventet forværring af bestående sygdom?]
> Sammenbidsproblemer og dybt bid er ikke en sygdom, men en udviklingsbetinget tilstand i kæbernes indbyrdes relationer.
>
> Ad 5) [Er her tale om en helt ny og akut opstået sygdom?]
> Nej.
>
> Ad 6) [Såfremt du ikke fastholder FBB, må du meget gerne forholde dig rimeligheden og nødvendigheden af den forslåede behandling.]
> Det er oplyst, at der er opstået gener fra kæberne, formentlig kæbeled og muskulatur, men dette behandles ikke ved tandregulering, som foreslået. Dette behandles med bidskinne og eventuelt bidslibning.
>
> Ad 7) [Skal der indhentes yderligere bilag, så som MEDREPs fra hendes tidligere tandlæge i …?]
> Nej."

Af en mail af 4/5 2015 fra en anden tandlægekonsulent fremgår:

> "Her er mit oplæg til svar -
> …

4-5-2015:
Svar på klage:
D. 2.3.15 diagnosticeres på .. kvinde hos Dr. ….: Post ortho, TMJ syndrom, dybt bid og Speekurve er for dyb.

Pt. fortæller 3.3.15 :
'Infoer at hun tidligere har haft en wire sat fast bag på tænderne grundet skæv kæbe. Wire er knækket for noget tid siden, PT fik ikke wiren repareret grundet rejseaktivitet og nu har PT haft smerter gennem længere tid'.
Det formodes at være en retentionswire. Pt. er altså vidende om sit bidforhold, og om at wiren kan være medvirkende til forværring af symptomerne.
TMJ-behandling påbegyndes med reflexfrigørende skinne evt. kombineret med beslibning til symptomfrihed fremkommer. Først herefter kan tandregulering påbegyndes.

Forsikringen indeholder ikke dækning for tandregulering.

M.h.t. Forventet behandlingsbehov, må ovennævnte dokumentere, at der har været tale om forventet behandlingsbehov, men dækning på 3500 DKr finder anvendelse til at eliminere den akutte smerte i form af bidskinnebehandling."

Selskabets klageansvarlige har i et brev af 15/6 2015 til klageren bl.a. anført:

"Ved skadebehandlingen har SOS International konsulteret sin tandlægefaglige ekspertise, som har konkluderet, at der ikke kan være tale om en pludselig opstået eller uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse, men om et forhold, som har udviklet sig over lang tid og også er konstateret for mange år siden. Malocclusion er ikke en sjælden tilstand, men optræder i større eller mindre grad hos mange, ofte uden behandlingsbehov. Det er imidlertid ikke noget, der ændres pludseligt, og det er den tandlægefaglige vurdering, at det i mange år må have været klart for dig, at der var et behandlingsbehov.

Jeg skal også pege på, at SOS International har noteret en oplysning fra dig meget kort tid efter skadeanmeldelsen, hvorefter en wire, der var sat fast bag tænderne, var knækket, og at smerterne var opstået efter at du på grund af rejseaktivitet ikke havde fået wiren repareret. Du har dog senere afvist at have udtalt dig på denne måde, men SOS International har ikke helt kunnet se bort fra denne oplysning."

Af policen fremgår:

"Udstationeringsforsikring

…
Forsikringstager : [Klagerens arbejdsgiver]
…
Sikrede : Samtlige udstationerede ansatte samt eventuelle medrejsende ægtefæller/samlevere og børn, p.t. …
…
Ikrafttrædelse : 1. januar 2008
Policeperiode : 1. april 2014 – 1. april 2015
Hovedforfald : 1. april
…

4. Dækninger pr. person

Sygdom *) - selvrisiko DKK 1.500	: DKK	Ubegrænset iht. punkt 14
Tandlidelse – kun ifm. sygdom og tyggeskader	: DKK	15.000 iht. punkt 14
…		
Tandlægebesøg	: DKK	3.500 iht. punkt 19"

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"4. Hvornår dækker forsikringen
Forsikringen dækker 24 timer i døgnet.
Forsikringen dækker i forsikringsperioden, der begynder, når forsikrede forlader hjemlandet, for at tage ophold i udstationeringslandet og ophører, når forsikrede endeligt returnerer til hjemlandet, forudsat at begge tidspunkter ligger inden for den i policen angivne periode, herefter kaldet policeperioden.
…
14. Sygdom
14.1 Dækning
14.1.1 Forsikringen dækker ved akut opstået sygdom og/eller tilskadekomst eller begrundet mistanke herom eller en uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse.

14.1.2 Ved sygdom skal SOS straks underrettes. Forsikrede skal fremskaffe lægeerklæring indeholdende diagnose fra behandlende læge eller hospital, samt på anmodning give SOS's læge adgang til relevante sygejournaler og andre væsentlige dokumenter.

14.1.3 Kroniske lidelser er kun dækket, såfremt lidelsen kan karakteriseres som stabil. Herved forstås, at forsikrede inden for de sidste 2 måneder før afrejsen ikke har:

14.1.3.1 Modtaget behandling af læge (som ikke er kontrolbesøg).
14.1.3.2 Været underkastet ændringer i medicinering.
14.1.3.3 Været hospitalsindlagt.

Såfremt ovenstående ikke kan opfyldes fuldt ud, skal SOS kontaktes for en medicinsk forhåndsvurdering. Forhåndsvurderingen fremsendes skriftligt til den forsikrede.

14.2 Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:

14.2.1 Behandling ved autoriseret læge og lægeordineret medicin.
14.2.2 Hospitalsophold, operationer, lægebehandling og lægeordineret medicin.
…
14.2.4 Behandling af tandlidelse eller tyggeskade den i policen angivne forsikringssum pr. år.
…
14.3 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke udgifter til:

14.3.1 Behandling af sygdom eller tilskadekomst der er opstået, kendt eller diagnosticeret før forsikringens ikrafttræden.
…

19. Tandlægebesøg
19.1 Dækning
Forsikringen dækker udgifter til regelmæssige, nødvendige tandlæge besøg med op til den i policen angivne forsikringssum pr. forsikrede pr. år, inklusiv undersøgelse, forebyggende behandling, tandregulering og tandproteser.
Dokumentation for afholdte udgifter skal indsendes til SOS.

19.2 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke:

19.2.1 Tandbehandling, hvor forsikrede ikke har fulgt normal tandpleje med regelmæssige eftersyn og behandling.
19.2.2 Enhver efterbehandling af tidligere tandskader betalt af AIG."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klageren som følge af sammenbidsproblemer og dybt bid har udviklet blandt andet hovedpine og smerter i kæben. Nævnet finder, at forholdet udgør en sygdom i forsikringens forstand, og at denne – for så vidt angår dækningsmaksimum – kan henføres under "tandlidelse", jf. forsikringspolicen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 14.1.1, at forsikringen dækker ved akut opstået sygdom og ved uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse.

Selskabets tandlægekonsulent har i mail af 26/4 2015 anført, at der er tale om en udviklingsbetinget tilstand i kæbernes indbyrdes relationer, og at klageren derfor må være blevet diagnosticeret som ung (15-årig). Af årsager til hendes tilstand nævner konsulenten vækst, manglende tandanlæg og ændret tandstilling. Konsulenten vurderer, at der er tale om et forventet behandlingsbehov.

Det er nævnets opfattelse, at mange mennesker har sammenbidsproblemer og dybt bid af varierende omfang, uden at dette medfører et nødvendigt behandlingsbehov. Det fremgår af sagen, at klageren tidligere har modtaget tandreguleringsbehandling, men som sagen foreligger oplyst, er der ingen oplysninger om, at hun også tidligere skulle have haft hovedpine, smerter i kæben eller andre tilsvarende gener. Af de fremlagte

tandlægejournaler fra 2011 og 2013 fremgår således blandt andet: "She would like to improve her smile", og "Patient complaints of crooked teeth". Der er heller ingen oplysninger i øvrigt om, at tandlæger tidligere har vurderet og fortalt klageren, at hendes bidforhold var af en karakter, så behandling måtte forventes at blive nødvendig for at undgå de gener, som hun nu lider af.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at klagerens nuværende lidelse på den baggrund må anses for omfattet dækningen i punkt 14.1.1 for uventede forværringer af en bestående sygdom.

Af punkt 14.3.1 fremgår, at forsikringen ikke dækker behandling af sygdom, der er opstået, kendt eller diagnosticeret før forsikringens ikrafttræden. Nævnet finder, at denne bestemmelse må læses i sammenhæng med dækningsbeskrivelsen i punkt 14.1.1, hvorefter også bestående sygdom og kroniske lidelser er dækket, når der er tale om en uventet forværring. Nævnet lægger til grund, at klagerens forværring er sket i forsikringstiden, og nævnet finder på den baggrund, at selskabet er uberettiget til at afvise dækning med henvisning til undtagelsesbestemmelsen i punkt 14.3.1.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal yde forsikringsdækning for klagerens tandlidelse. Nævnet lægger på baggrund af den fremlagte "treatment plan" af 1/4 2015 til grund, at den lokale tandlæge har anbefalet en behandling med korrektion af kæbe og tænder. Nævnet finder, at selskabet skal yde dækning herfor, idet nævnet dog bemærker, at der gælder et særligt dækningsmaksimum for tandlidelser (15.000 kr.), jf. forsikringspolicen.

11. 88415

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe, skal yde forsikringsdækning for klagerens tandlidelse. Erstatningen skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings