Ankenævnet for Forsikring

Den 31. maj 2017 blev i sag nr. 90399:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Arch Insurance Company (Europe) Ltd.
v/RiskPoint A/S
Hammerensgade 4
1267 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Arch Insurance Company (Europe) Ltd. v/RiskPoint A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt tandskade.

Klageren har anmeldt, at hans kone den 21/11 2016 knækkede en tand, da hun tyggede i en sten, der var i et stykke lyst franskbrød. Hun har siden fået udbedret skaden med en krone og har anmodet selskabet om at dække tandlægeudgiften. Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at tandskaden er forårsaget af en uventet fremmed hård genstand i fødevarer, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 28.1.2.

I klageskema af 17/1 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
> I forbindelse med morgenmaden tyggede min kone i en sten i et stykke almindeligt lyst franskbrød med det resultat at hendes tand knækkede og efterfølgende måtte repareres med en krone.
>
> Hun nåede desværre at sluge stenen inden hun fandt ud af hvad der var sket og at tanden var flækket.

I vores ulykkesforsikring hos RiskPoint har vi en tyggeskade forsikring som netop dækker tyggeskader forårsaget af 'en uventet fremmed hård genstand i fødevarer'. Dette er netop tilfældet i denne sag.

Vi udfylder derfor på bedste vis en skadesanmeldelse til RiskPoint, som de i første omgang afviser med følgende begrundelse: 'Skaden er efter det oplyste sket i forbindelse med, at skadelidte spiste et stykke franskbrød, og derfor ikke dækket'.

Vi har ingen erfaring med hvad man skal skrive i en skadesanmeldelse og måtte derfor præcisere at tanden ikke bare var knækket ved at tygge i et almindeligt stykke franskbrød, men at den var knækket som følge af en sten i brødet.

RiskPoint vurderede herefter sagen igen og anerkender at forsikringen som udgangspunkt dækker i denne situation hvor der er en sten i brødet. De afviser dog nu alligevel sagen med følgende begrundelse: 'I mangel af konkret bevis for fremmedlegemet, kan vi ikke tilbyde dækning under forsikringen'.

De forlanger således nu at vi kan fremsende stenen til dem som dokumentation, men dette er som nævnt ikke muligt da min kone desværre slugte stenen inden hun fandt ud af hvad der var galt. Dette tror jeg næppe hun er den eneste der er kommet til og man knækker jo ikke en tand ved bare at tygge i et stykke hvidt franskbrød uden kerner med mindre der er en uventet hård fremmed genstand i brødet.

Jeg ser således intet belæg for at RiskPoint kan afvise sagen med denne begrundelse, og kan heller ikke finde et krav om fremsendelse af denne dokumentation i deres forsikringspolice.

Vi har forsøgte at få dem til at forstå situationen og ændre deres beslutning, men de fastholder deres position og afviser fortsat at godkende skaden.

Det skal siges at vi stort set aldrig har brugt vores forsikringer og herunder har nogen som helst erfaring med at udfylde skadesanmeldelser eller køre sådanne sager.

Det kan bare ikke være rigtigt at RiskPoint kan godkende skaden men alligevel afvise den grundet vores manglende mulighed for at indsende stenen til dem.

Vi håber meget I vil hjælpe os i denne sag og står gerne til rådighed med yderlige oplysninger hvis I måtte have behov for det.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de dækker tandlægeudgiften til udbedringen af skaden med en krone til ca. kr. 6.000."

Selskabet har i brev af 17/2 2017 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"[Klageren og dennes hustru] ['Forsikringstagerne'] har tegnet Heltids Ulykkesforsikring hos Arch Insurance Company (Europe) Ltd. v/ RiskPoint A/S ['Selskabet'] via De Frie Forsikringsmæglere med vilkår 'Forsikringsbetingelser De Frie Forsikringsmæglere 2015/2016 vedlagt klagen. [Klagerens hustru] er skadelidte i denne sag ['Skadelidte'].

Sagen drejer sig om, at Selskabet har afvist dækning for en tandskade konstateret den 21. november 2016 i forbindelse med at Skadelidte spiste et stykke franskbrød. Tvisten drejer sig om, hvorvidt skaden er dækket under forsikringsbetingelsernes pkt. 28.

Det skal indledningsvist bemærkes, at Selskabet, efter gennemgang af klagen, fastholder afvisningen.

Sagsfremstilling

Forsikringstagerne fremsendte den 9. december 2016 Skadeanmeldelse - Tandskade dateret 8. december 2016, hvoraf det fremgik, at skaden var sket den 21. november 2016 (Bilag A). Om hvordan skaden skete, blev oplyst:

> 'Jeg sad og spiste morgenmad og inden jeg var færdig med at spise mærker jeg at et stykke tand er knækket af'.

Selskabet afviste dækning ved e-mail af 9. december 2016 med henvisning til, at der ikke var tale om en begivenhed omfattet af forsikringen (Bilag B).

Skadelidte sendte i e-mail af 12. december 2016 (Bilag C) bemærkninger til Selskabets afvisning til forsikringsmægleren, der samme dag blev videresendt til Selskabet.

Den 11. januar 2017 sendte Selskabet kommentarer til de af Skadelidte fremførte yderligere bemærkninger, og afviste dækning igen (Bilag D).

Den 12. januar 2017 modtog selskabet en klage over afvisningen (Bilag E).

Den 17. januar 2017 sendte selskabet bemærkninger til klagen, hvori dækningsafvisningen blev fastholdt (Bilag F).

Begrundelse for afvisningen

Det er Selskabets opfattelse, at afvisningen i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 28, er korrekt.

Der er enighed om at Skadelidte har tyggeskadedækning, i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 28.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 28.1.2.., at:

> *'Ved tyggeskade forstås en tandskade forårsaget af en uventet fremmede hård genstand i fødevarer'*

Efter grundlæggende danske forsikringsaftaleretlige principper har forsikringstageren bevisbyrden for, at der foreligger en forsikringsdækket begivenhed i relation til skadens årsag. Det er således forsikringstageren, der har bevisbyrden for, at den skade, der ønskes dækket, kan henføres til en bestemt og konkret årsag, der berettiger til forsikringsdækning.

Det påhviler således Skadelidte at bevise, at skaden opstod som følge af en fremmed hård genstand i franskbrødet. Der vil ikke være tale om dækningsberettiget begivenhed, hvis skaden eksempelvis er forårsaget af seje skorper, hårde kerne, dejklumper eller andre stivelsesrester, uheldigt sammenbid o.l. Dette er i øvrigt i overensstemmelse med den fortolkning Nævnet har anlagt i andre lignende sager.

Det er grundlæggende Selskabets opfattelse, at Skadelidte ikke tilstrækkeligt har bevist, at der er sket en begivenhed omfattet af forsikringen.

Der er herved lagt vægt på, at Skadelidte har ændret forklaring omkring de faktiske omstændigheder undervejs i sagen, at der ikke forefindes beviser af nogen art, ligesom den ændrede forklaring forekommer usandsynlig, jf nærmere herom nedenfor.

Det fremgår af skadeanmeldelse, af 9. december 2016, at Skadelidte knækkede en tand under morgenmaden, da hun var i færd med at tygge et stykke franskbrød, jf. bilag A.

> *'Jeg sad og spiste morgenmad og inden jeg var færdig med at spise mærker jeg, at et stykke tand er knækket af'.*

Forsikringstageren ændrede efter Selskabets første afvisning ved sin e-mail af 12. december 2016 efterfølgende sin forklaring og anførte, at skaden skyldtes en sten i franskbrødet, jf. bilag C.

I den ændrede forklaring fremgår, at:

> *'Der var en hård genstand i form af en sten i franskbrødet som fik tanden til at knække, og dette må da med 100% sikkerhed gå ind under Jeres formulering om en 'uventet hård genstand i fødevarer'.*
>
> *Og jeg var IKKE i tvivl om at jeg tyggede i en sten da lyden ikke var til at tage fejl af. Desværre nåede jeg at sluge stenen inden jeg fandt ud at hvad der var sket."*

Den ændrede forklaring er ikke forenelig med oplysningerne fremsendt i skadeanmeldelsen af 9. december 2016 (bilag A), idet faktumbeskrivelsen i skadeanmeldelsen af 9. december 2016 fremstår således, at Skadelidte opdager beskadigelsen af tanden uden en egentlig hændelse, men blot 'mærker', at der var knækket et stykke tand af inden Skadelidte havde færdiggjort sit måltid.

Skadelidtes ændrede forklaring til, at hun ikke var i tvivl, om at hun tyggede i en sten pga. lyden. Denne forklaring kan ikke lægges til grund. Det forekommer også usandsynligt, at Skadelidte skulle sluge en sten efter at have bidt sammen og knækket en tand. Særligt hvis lyden var så voldsom som beskrevet i den ændrede skadeanmeldelse, jf. bilag C. Det normale adfærdsmønster, hvis man tygger i en sten, hører en høj lyd samt knækker en tand, er ikke at synke det, man har i munden på det pågældende tidspunkt.

Det bemærkes endvidere, at der ingen oplysninger er fra tandlægen omkring mulige skadesårsager eller tilstanden på skadelidtes tænder forud for hændelsen. Det er dog vores vurdering, at det ikke vil ændre på den samlede vurdering af sagen.

Selv hvis skaden skyldtes en hård genstand, er det ikke godtgjort, at der er tale om en fremmede genstand, idet skaden kan være forårsaget af brødet selv, herunder seje skorper, hårde kerne, dejklumper eller andre stivelsesrester eller uheldigt sammenbid, hvorefter der ikke vil være tale om en forsikringsbegivenhed.

Vi må således fastholde, at forsikringstageren ikke har godtgjort, at der foreligger en dækningsberettiget begivenhed. Der findes righoldig praksis til støtte for vores afvisning, men der kan bl.a. henvises til AK 56.629, AK 57.456, AK 66.296, AK 82.923, AK 57.682, AK 61.048, AK 61.697, AK 64.149, AK 64.404. AK 60.840 samt AK 61.630.

Der er ikke et krav i forsikringsbetingelserne, at det skadevoldende objekt fremsendes til Selskabet som dokumentation, men det kan være en mulighed for Skadelidte at dokumentere skaden på. Det er almindelig praksis, at det skadevoldende objekt sendes til teknisk analyse med henblik på at fastslå skadesårsagen.

Det bemærkes for god ordens skyld, at det ikke er et retligt relevant argument for vurdering af dækning i denne konkrete sag, at forsikringstageren kun sjældent anvender sine forsikringer, jf. oplysningerne i klagen.

Det bestrides, at Selskabet har godkendt skaden, jf. Klageformular til Ankenævnet for Forsikring fremsendt af klageren."

Klageren har i mail af 2/3 2017 til nævnet hertil bl.a. gjort gældende:

"Vi har modtaget Jeres brev dateret den 24. februar 2017 med vedlagt brev fra virksomheden Riskpoint dateret den 17. februar 2017.

Vi har forstået det således at Ankenævnet for Forsikring alene kan behandle klager over forsikringsselskaber, og vi har i denne sag klaget over forsikringsselskabet Arch Insurance Company (Europe) Ltd.

Vi er derfor uforstående over at virksomheden RiskPoint involveres i sagen og herunder svarer på en klage over en en anden virksomhed.

Vi må således helt grundlæggende stille spørgsmål ved om svarskrivelsen fra RiskPoint kan indgå som et gyldigt dokument i denne sag da vi må forvente en svarskrivelse fra den virksomhed vi klager over.

Vi anser derfor ikke umiddelbart svarskrivelsen fra RiskPoint som gyldig i sagen og anmoder Ankenævnet fra Forsikring om enten at se bort fra dette brev i afgørelsen eller alternativt at anmode om en gyldig svarskrivelse fra det forsikringsselskab vi har konkret har indsendt en klage over.

Til Ankenævnets information vil vi dog komme med følgende kommentarer til RiskPoint's skrivelse:

- Skadeslidte er … og ikke … som de fejlagtigt skriver

- Det bekræftes at vi har en tyggeskadedækning med følgende formulering: 'Ved tyggeskade forstås en tandskade forårsaget af en **uventet fremmed hård genstand i fødevarer'**

- Vi har ingen erfaring med udfyldelse af skadesanmeldelser men fakta er at [klagerens hustru] tygger i en sten der får tanden til at flække - desværre når hun at sluge stenen. Men hun var IKKE i tvivl om at det var en sten grundet den lyd det gav da hun tyggede og flækkede tanden. Vi havde på ingen måde forventet at der skulle stilles mistillid til vores ærlighed ved at vi ikke formulerer os forsikringsmæssigt korrekt og ej heller har mulighed for at indsende stenen som bevis af naturlige årsager. Var tanden flækket ved bare at tygge i et almindeligt stykke franskbrød kunne vi aldrig drømme om at indsende en klage - og alene det faktum at vi har en forsikring der dækker ved en **'uventet fremmed hård genstand i fødevarer'** kan ikke andet

en bekræfte os i at denne skade er dækket af denne forsikring. Vi er faktisk temmelig rystet over at RiskPoint ser det som en ændring af vores forklaring mere end en præcisering af det konkrete hændelsesforløb. Det kan ikke være rigtigt at der skal tolkes på ordlyd fra uerfarne forsikringstagere fremfor at forholde sig til det helt aktuelle hændelsesforløb og at der herunder helt klart har været en **'uventet fremmed hård genstand i fødevaren'** og dermed en erstatningsberettiget skade.

- RiskPoint udtaler sig ligeledes på usagligt grundlag om sandsynligheden for at sluge en sten i sådanne situationer. De har intet faktuelt eller juridisk belæg for denne udtalelse og den beviser blot endnu engang at der forsøges at undgå godkendelse af skaden på et usagligt grundlag.

- RiskPoint anerkender at der ikke er krav om at skadeslidte skal kunne sende stenen som dokumentation og det faktum at [klagerens hustru] har slugt stenen kan således ikke ligge til grund for afgørelsen.

Vi vil således grundlæggende anmode Ankenævnet for Forsikring om at se bort fra RiskPoint's skrivelse og anmode det sagsøgte forsikringsselskab om en udtalelse i sagen.

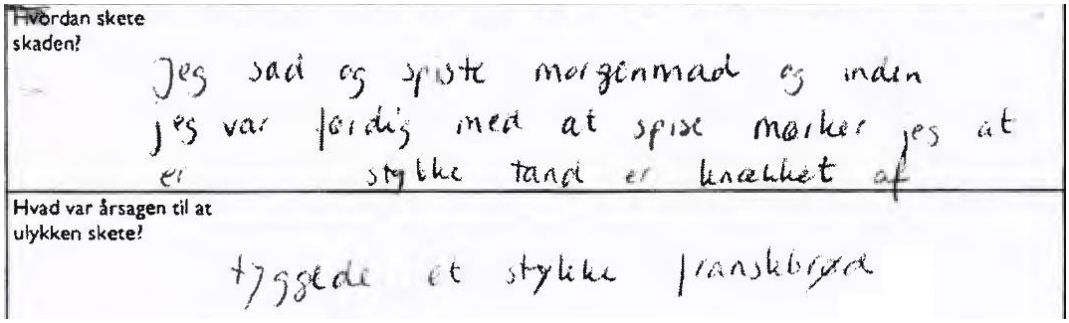
Såfremt der alligevel træffes en afgørelse i sagen baseret på det foreliggende vil vi anmode Ankenævnet for Forsikring at se dette med forbrugerøjne og ikke mindst at der **ikke er fremført nogen som helst juridisk gyldig argumentation for afvisning af skaden i det fremsendte brev fra RiskPoint** - men alene en usaglig tolkning på formuleringer og hændelsesforløb fra en mangeårig loyal kunde i selskabet for at undgå dækning af en skade."

Selskabet har i mail af 22/3 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Under henvisning til Ankenævnets brev af 6. marts 2017, kan det oplyses, at vi har autorisation til at varetage korrespondancen med Nævnet på vegne af Arch Insurance. Derudover har vi ingen bemærkninger til det af klageren fremførte, idet vi henviser til vores tidligere indlæg."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

I skadeanmeldelsesblanket af 8/12 2016 til selskabet har klageren bl.a. oplyst:


Hvordan skete skaden?
Jeg sad og spiste morgenmad og mens jeg var færdig med at spise mærker jeg at en stykke tand er knækket af
Hvad var årsagen til at ulykken skete?
Tyggede et stykke franskbrød

…

7. 90399

Er der foretaget akut behandling af anden tandlæge eller skadestue? Hvis ja – hvilken og af hvem?

__1__ stk. daterede røntgenbilleder vedlagt (vil blive returneret). Sagerne behandles kun undtagelsesvis uden røntgenbilleder

_____ stk. kliniske fotos (afkryds) ☐ Alm. røntgenbilleder ☐ Print ☐ E-mail ☐ Cd-rom

Oplysninger om de ved skaden påvirkede tænder (se diagnoseliste med bogstavmarkering)

Hvilke tænder	Diagnose, bogstav (se diagnoseliste på erklæringens bagside)	Tilstand før skaden							
		Intakt	Carieret	Fyldt. flader	Kronet		Rodbeh.	Parodontitis	
			Flader	Materiale	Type	Materiale		Apikalis	Marginalis
-6	B			124 PC					

...

Behandlingsforslag A. Akut/foreløbig behandling (specificeret)	Honorar +sygesikringens andel Kr.
RTG	143,52
B. Endelig behandling (specificeret overslag)	
E.MAX KRONE	5900
INJ	275
I alt	
Kan endelig behandling udføres på nuværende tidspunkt	Anbefalet observationstid
☒ Ja ☐ Nej	

Selskabet afviste dækning ved mail af 12/12 2016. Selskabet begrundede afslaget med, at skaden ikke var forårsaget af en uventet fremmed hård genstand, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 28.1.2.

Klageren har i mail af 12/12 2016 til selskabet hertil bl.a. anført:

> "I tror da vel ikke man knækker sine ellers sunde og raske tænder ved at tygge i et almindeligt stykke franskbrød.
>
> Der var en hård genstand i form af en sten i franskbrødet som fik tanden til at knække, og dette må da med 100% sikkerhed gå ind under Jeres formulering om en 'uventet hård genstand i fødevarer'.

> Og jeg var IKKE i tvivl om at jeg tyggede i en sten da lyden ikke var til at tage fejl af. Desværre nåede jeg at sluge stenen inden jeg fandt ud af hvad der var sket.
>
> Vi har jo netop en forsikring for at være dækket i sådanne tilfælde, så jeg går ud fra at I lige revurderer Jeres tilbagemelding og dækker denne tyggeskade under vores forsikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**28 Tyggeskade**
>
> 28.1 **Hvad er dækket**
>
> 28.1.1 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.
>
> 28.1.2 Ved tyggeskade forstås en tandskade, forårsaget af en uventet fremmed hård genstand i fødevarer."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt til selskabet, at hans hustru den 21/11 2016 knækkede en tand i forbindelse med, at hun spiste et stykke lyst franskbrød. Klageren har oplyst, at hustruen spiste morgenmad, og inden hun var færdig, mærkede hun, at et stykke tand var knækket af. Hun fik efterfølgende skaden udbedret med en krone.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at tandskaden er forårsaget af en uventet fremmed hård genstand i fødevarer, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 28.1.2.

Efter selskabets afvisning af skaden har klageren supplerende oplyst, at hustruen tyggede i en sten, der var i et stykke franskbrød med det resultat, at tanden knækkede.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at tandskaden er forårsaget af en uventet fremmed hård genstand i franskbrødet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i skadeanmeldelsen ikke har anført oplysninger om, at det var en sten, der forårsagede skaden. Der er heller

ikke oplysninger om, at hustruen har gemt stenen som bevis. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand