**Ankenævnet for Forsikring**

Den 25. oktober 2017 blev i sag nr. 91020:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Agria Dyreforsikring
filial af Agria International Försäkring AB, Sverige
Parkvej 1
2680 Solrød Strand

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring i Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige. Hun klager over størrelsen på den udbetalte erstatning i forbindelse med en anmeldt skade hos den forsikrede hund, som havde pådraget sig en skade på tænderne.

Selskabet har delvist dækket klagerens omkostninger, men har afvist at dække omkostninger til påsætning af krone med henvisning til, at påsætning af krone må anses som overvejende kosmetisk og ikke direkte livsnødvendig og dermed ikke medicinsk motiveret.

Klageren har i klageskemaet af 23/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Min hund blev behandlet af dyrlæge for en akut opstået skade på en hjørnetand, og efter dyrlægens anvisning blev tanden rodbehandlet og påsat en metalkrone.
>
> Jeg fremsendte regningerne på behandlingerne til Agria via deres elektroniske system.
>
> Hurtigt kom der en opgørelse af erstatningen. I erstatningsberegningen var der fratrukket et beløb på 6.000 kr. + moms i alt 7.500 kr. uden særlig forklaring. Dog kunne jeg se, at det svarede til beløbet for påsætning af krone på tanden. Rodbehandlingen blev altså dækket, men ikke den fulde behandling af tanden jf. dyrlægens anvisning.
>
> Da jeg spurgte Agria om begrundelse, oplyste skadebehandler ..., at en påsætning af en krone var en forebyggende behandling i stil med vaccination eller lignende. Og jeg kunne

da også se, at det var anført på opgørelsen, at forebyggende behandling ikke var omfattet. Dette svar undrede mig, da jeg ikke så kronen som forebyggende, men en nødvendighed for at hunden kunne anvende tanden, hvilket jeg oplyste Agria om.

Efter min henvendelse oplyste [skadebehandler], at sagen ville bliver overgivet til deres tandspecialist, hvorefter der ville komme svar.

[Skadebehandler] oplyser, at Agrias dyrlæger ikke har taget kontakt med min dyrlæge, som hun ellers havde oplyst, de ville ved behandling af min klage. [Skadebehandler] havde dog talt med ham.

Den 16. juni får jeg svar fra [skadebehandler], at Agrias dyrlæger sender sagen til deres hovedkontor i Sverige for yderligere vurderinng.

Den 22. juni kommer der så svar, at de stadig ikke vil dække skaden, men nu med en ny begrundelse, nemlig at kronen er "overvejende kosmetisk og ikke direkte livsnødvendig for hunden".

I dag får jeg så oplyst, da jeg har kommenteret sagen på Agrias facebookside, at Agria ikke dækker kroner, og begrundelsen her er, at Agria ønsker at have en bredt dækkende sygeforsikring, uden at prisen bliver for dyr. Altså ikke et afslag begrundet i en dyrlægemæssig vurdering, men åbenbart begrundet i, at det er en dyr behandling??

Jeg har vedlagt diverse dokumenter vedr. forsikringen og korrespondancen med Agria. Endvidere har jeg vedlagt et billede af tandkronen for at afkræfte, at den er sat på af kosmetiske årsager.
...
**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
Jeg ønsker naturligvis som udgangspunkt at opnå at få hele behandlingen dækket fra den sygeforsikring, som jeg har tegnet på min hund.

Jeg synes, at det er besynderligt, at de dækker rodbehandlingen af tanden, men ikke den krone, der sørger for, at hunden kan anvende sin hjørnetand. Og at afslaget fra Agria gives med vidt forskellige begrundelser i løbet af et meget kort forløb.

Jeg kan ikke ud fra deres vilkår læse, at Agria selv kan vælge, hvilken del af en behandling af en akut opstået tandskade, som de ønsker at dække. De vælger således at tolke deres egne vilkår meget restriktiv til ugunst for mig som forbruger.

Herudover er min dyrlæge også overrasket, da der ikke plejer at være problemer med at få dækket kroner hos andre forsikringsselskaber.

Hvis Agria virkelig har lov til at afvise dette krav på grund af deres egne fortolkning af vilkårene til ugunst for mig, så ønsker jeg, at Agria anmodes om at klargøre deres forsikringsbetingelser, således at det helt tydeligt fremgår, at det er et krav, at skadede tænder kun rodbehandles, eller allerhelst udtrækkes for at få dækning, da det faktisk er det de antyder i deres afvisning af min klage til dem, da de skriver:

'Forklaring fra vores dyrlæge Mogens Brix:
En rekonstruktion af en skadet tand via krone påsætning vs. kirurgisk ekstraktion må anses som overvejende kosmetisk og ikke direkte livsnødvendig for hunden. Agria erstatter

kun dyrlægeudgifter/behandlinger, som er direkte medicinsk motiveret ved sygdom eller ulykke der udløser kliniske symptomer.'

Oversat af mig til: Jeg burde bare have fået tanden rykket ud, da hunden jo ikke dør af at mangle den tand. Men en besynderlig handling at foretage sig, når tanden med dækning fra Agria er blevet rodbehandet."

Selskabet har i brev af 24/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået sagen vedrørende klagesag fra [klageren], vedrørende vores afvisning af udbetaling af erstatning fra Agria Sygeforsikring, til kronebehandling af tand 304 i forbindelse med tandfraktur på hunden ..., Labrador Retriever ... født ... 2013.

Vi fastholder vores afslag af dækning, jævnfør forsikringsvilkårene for den pågældende forsikring.

Agria Sygeforsikring dækker medicinsk motiveret behandling for akut traumatisk tandfraktur på blivende tand, jf. punkt B.2 og B.3B. Se forsikringsvilkår for Agria Hundeforsikring 2017.
...
Agria Dyreforsikring har den 1. juni 2017 modtaget en skadesanmeldelse fra [klageren] vedlagt en kvittering for undersøgelse og behandling af [hunden] den 18. maj, 22. maj og 1. juni 2017 på ... Dyrehospital for akut fraktur af hjørnetand 304 samt en fortand. Hjørnetand 304 er rodbehandlet, plomberet og har fået påsat krone. Fortanden er rodbehandlet og plomberet.

Agria Dyreforsikring har ved brev af 6. juni 2017 (bilag 2) givet [klageren] meddelelse om, at der udbetales erstatning fra Agria Sygeforsikring, dog med et fradrag på 6.000 kr. for kronebehandling.

Agria Dyreforsikring har vurderet, at rekonstruktion af en skadet tand med kronebehandling vs. kirurgisk ekstraktion eller rodbehandling og plombering må anses som overvejende kosmetisk og ikke direkte livsnødvendig for hunden og dermed ikke medicinsk motiveret.

At både en tandbevarende behandling og en kirurgisk ekstraktion af tanden er at betragte som mulige og acceptable behandlingsmåder af komplicerede tandfrakturer understøttes også af mail af 23. juni 2017 (bilag 3) til Agria Dyreforsikring fra den behandlende dyrlæge
...
Agria Dyreforsikring tilbyder ikke en særlig tanddækning til jagthunde, hvor hundens anvendelse har betydning for de erstatningsberettigede udgifter.

Der er således i overensstemmelse med forsikringsvilkårene i Agria Sygeforsikring udbetalt erstatning til den medicinsk motiverede del af behandlingen, som er rodfyldning og plombering. Hvis [klageren] i stedet havde valgt behandling i form af tandekstaktion, var udgifterne hertil også blevet erstattet på Agria Sygeforsikring."

Klageren har i brev af 28/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"1) Forsikringsbetingelserne jf. Agrias svarbrev

Når min dyrlæge oplyser, at min hund bør behandles med en krone, og at han efterfølgende er meget overrasket over, at netop Agria ikke dækker, så mener jeg, at de særlige vilkår B Tandpleje bør være klarere formuleret. Jeg kan IKKE læse ud af betingelserne, at kronen ikke dækkes, når dyrlægen anbefaler behandlingen.

At Agria kun dækker halvdelen af behandlingen, nemlig rodbehandlingen, virker underligt, og ville efterlade min hund med en tand, som jf. min dyrlæges erfaringer forventelig ville knække igen senere.

2) Beløbet, der ikke dækkes jf. Agrias svarbrev

Agria oplyser et forkert beløb i deres svarbrev, beløbet er rettelig 6.000 kr. + moms i alt 7.500 kr.

3) Agrias fejloplysninger

Det bemærkes, at Agria har givet 3 forskellige begrundelser:
• Forebyggende behandling jf. mail af 12. juni.
• For dyr behandling jf. svar på mit opslag på Facebook den 25. juni. Her skriver de, at de ikke dækker kroner, og her fuldstændig uden skelen til om det er medicinsk begrundet eller ej, vedlagt nederst.
• Kosmetisk behandling jf. endelig afgørelse fra Agria.

I min verden tegn på en rodet sagsbehandling over for mig som forbruger. Skadesbehandleren kender tilsyneladende ikke Agrias princip om ikke at dække kroner under nogen omstændigheder, og skriver til mig, at sagen skal undersøges af andre dyrlæger, og giver mig dermed en fejlagtig opfattelse af, at der kan være en mulighed for, at Agria dækker skaden."

Selskabet har i mail af 22/6 2017 til klageren bl.a. anført:

"Forklaring fra vores dyrlæge ...:
'En rekonstruktion af en skadet tand via krone påsætning vs. kirurgisk ekstraktion må anses som overvejende kosmetisk og ikke direkte livsnødvendig for hunden. Agria erstatter kun dyrlægeudgifter/behandlinger, som er direkte medicinsk motiveret ved sygdom eller ulykke der udløser kliniske symptomer'."

Den behandlende dyrlæge har i mail af 23/6 2017 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har fra [klageren], som er min kunde, fået nedenstående svar fra jer til hende, i forbindelse med tandbehandling af hendes hund .... [Hunden] er behandlet for en kompliceret tandfraktur af hjørnetand, hvor vi har lavet rodbehandling og påsat en finerkrone.

Jeg tillader mig at kommentere på tandfrakturbehandling og den holdning som I fremlægger i denne mail:

1. Behandling af tandfrakturer, som er komplicerede, altså hvor der er åbent ind til pulpahulen, er enten rodbehandling (evt. vital overkapning hvis tanden behandles indenfor 48 timer) eller ekstraktion. Hvis tandfrakturen er på en af hundens væsentlige tænder (tænder, som er vigtige for hundens funktion mv.) bør tanden bevares, såfremt den i øvrigt er sund og rask, hvis muligt. En hjørnetand, især hjørnetand i underkæben, er at betragte

som en meget væsentlig tand, både for funktionalitet, men også da bortoperation af en meget stor hjørnetand kan svække kæben igennem en længere periode og da en manglende hjørnetand kan betyde ulempe for hunden, da vi ser at nogle hunde efterfølgende bider sig i læben eller har svært ved at styre tungen. Både en tandbevarende behandling og en kirurgisk ekstraktion af tanden er dog at betragte som mulige og acceptable behandlingsmåder, som kunden selvfølgelig skal vælge.

2. En hjørnetand kan således behandles med en rodfyldning. Dertil kommer en plastfyldning på selve frakturstedet. Såfremt frakturen er en rimelig stor skråfraktur (som i [hundens] tilfælde) kan det blive meget svært, at få en fyldning til at holde på en hjørnetand, og derfor kan påsætning af en krone være hensigtsmæssigt - for at beskytte og bevare tanden. Nogle gange forsøger vi at lave en fyldning, og håber så det holder. Gør den ikke det, må vi efterfølgende påsætte en krone. Såfremt det skønnes, at fyldningen ikke vil kunne holde, anbefaler vi ofte at påsætte krone i første behandlingsforløb, hvorved vi sparer en indlæggelse med narkose og dermed også på den samlede pris.

3. Jeg er dermed ikke enig i [selskabets dyrlæges] udtalelse 'en rekonstruktion of en skadet tand via krone påsætning vs. kirurgisk ekstraktion må anses som overvejende kosmetisk'. Jeg betragter altid påsætning af kroner på hunde med komplicerede frakturer som en hensigtsmæssig og optimal behandling, hvor frakturens natur og hundens brug af tanden fordrer det. Som dyrlæge må og vil jeg ikke lave kosmetiske operationer, herunder prostodonti med påsætning af kroner."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**B.2 Dyrlægebehandling og medicin**
Du kan få erstatning op til forsikringssummen for dine udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller plejer den forsikrede hund, hvis den har kliniske symptomer på grund af ulykke eller sygdom, som indtræffer i forsikringsperioden og som omfattes af forsikringen.

Du kan også få refunderet dine udgifter til receptpligtig medicin. Du skal indsende detaljeret faktura fra behandlende dyrlæge eller kopi af recept og kvittering fra apoteket.

Undersøgelser og behandling skal jævnfør dansk veterinærmedicinsk ekspertise være medicinsk motiveret, og følge retningslinjer og normer fra Den Danske Dyrlægeforening.
...
**B.3 Særlige vilkår**
...
**B** Tandpleje
Vi erstatter behandling for akut traumatisk tandfraktur på en blivende tand. Nedslidte tænder, tandsten, paradontitis (tandløsning) eller andre komplikationer til dårlig mund- eller tandstatus erstattes ikke."

**Nævnet udtaler:**

Klageren har anmeldt til selskabet, at den forsikrede hund - en labrador retriever født i 2013 - havde pådraget sig en skade på tænderne. Hunden blev behandlet for en kom-

pliceret tandfraktur af en hjørnetand, hvor dyrlægen har lavet rodbehandling og påsat en finerkrone.

Selskabet har delvist dækket klagerens omkostninger, men har afvist at dække omkostninger på 7.500 kr. inklusive moms til påsætning af krone med henvisning til, at påsætning af krone må anses som overvejende kosmetisk og ikke direkte livsnødvendig og dermed ikke medicinsk motiveret.

Det fremgår blandt andet af forsikringsbetingelserne pkt. B.2, at en behandling skal være medicinsk motiveret. Heraf kan efter nævnets opfattelse ikke udledes et krav om, at en behandling skal være direkte livsnødvendig, men kan efter omstændighederne også omfatte behandling, der er væsentlig for dyrets sundhed, trivsel og velfærd.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at behandlingen i form af påsætning af krone på den forsikrede hund var medicinsk motiveret. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise dækning af omkostninger til påsætning af krone.

Nævnet har blandt lagt vægt på hundens alder og race, og at der var tale om en hjørnetand i underkæben, hvilket ifølge den behandlende dyrlæge er at betragte som en meget væsentlig tand, både for funktionalitet, men også for at undgå ulemper for hunden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Agria Dyreforsikring filial af Agria International Försäkring AB, Sverige, skal udbetale 7.500 kr. i erstatning for behandlingsudgifterne til påsætning af krone. Forfaldne beløb skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings