Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 93105:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Global Dental Insurance A/S
v/Dansk Tandforsikring
Jægersborg Allé 14
2920 Charlottenlund

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en tandforsikring. Klageren har i klageskema af 15/11 2018 til nævnet blandt andet anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> DT afviser at dække en behandling med påsætning af to kroner, da de mener at behandlingen tidligere er blevet anbefalet. Jeg er ikke tidligere af min tandlæge blevet anbefalet at få kroner på disse tænder.
> Jeg har regelmæssigt gået til tandlæge og løbende fået sat kroner på i takt med at min tandlæge har anbefalet det, hvilket også fremgår af min journal.
> Jeg har i øvrigt fået oplyst af min tandlæge, at der i journalen ikke står, at der er anbefalet kroner, men at journalsystemet automatisk på baggrund af eftersyn har noteret, at der er tænder under opsyn (risikotænder), og at det ikke er det samme som at der skal skiftes til krone her og nu.
> Der er derfor ikke tale om en tidligere planlagt eller anbefalet behandling, men at det ifølge min tandlæges faglige vurdering var tid til at sætte kroner på de to tænder, hvorfor tandlægen ved mit eftersyn den 30.04 anbefaler mig at få kroner på.
> Bemærk i øvrigt at 1. afslag er givet på baggrund af et behandlingsoverslag fra min tandlæge, hvorfor skadedato (behandlingsdato) ligger efter afslag.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At Dansk Tandforsikring anerkender at mine to kroner er dækket af forsikringen, dvs. behandlingen ikke var anbefalet inden jeg tegnede forsikringen, og dækker udgiften til behandlingen."

Klageren har i en tidslinje over forløbet blandt andet oplyst:

"30.04 Ved alm. Eftersyn bliver jeg anbefalet at få to kroner på 76-, og får et prisoverslag fra min tandlæge

Jeg sender samme dag et behandlingsoverslag til Dansk Tandforsikring for at høre om de dækker behandlingen.

08. 05 Svar fra DT. De kan ikke godkende behandling af kronerne. Årsager er at de skulle være anbefalet inden forsikringen blev tegnet.

29.05 Mail til DT: Jeg har talt med min tandlæge, de jeg er uforstående overfor, at jeg skulle have fået anbefalet krone på de to tænder tidligere.

29.05 Svar fra DT om at de fastholder og ikke vil revurdere sagen.

14.09-08.10 Jeg får behandling med de to kroner.

12.10 Sender regning til DT som fastholder at jeg ikke er dækket.

Ca. 1. nov. Kontakter jeg Dansk Tandforsikring telefonisk for at høre, om de fastholder afvisningen. Medarbejderen jeg taler med, siger at de fastholder, og hun vil notere i min sag, at jeg har kontaktet dem."

Selskabet har i brev af 26/11 2018 til nævnet blandt andet anført:

"**1. Dansk Tandforsikrings (DT) overordnede indstilling**
DT fastholder afvisning af skadesudbetaling vedrørende krone på tænderne 76- ud over det, der allerede er godkendt og udbetalt i den aktuelle sag.

2. DT's resumé af sagen:
[Klageren] tilmeldes til tandforsikringen hos Dansk Tandforsikring den 01.01.2018. Forsikringen er tegnet i samarbejde med [klagerens] arbejdsgiver og [andet forsikringsselskab]. Forsikringen dækker de fleste tandbehandlinger, bortset fra undersøgelser/tandrensning samt protetiske behandlinger, der allerede er diagnosticeret/anbefalet/planlagt eller igangværende, inden forsikringen blev tegnet. Dertil kommer andre omstændigheder, der kan ligge til grund for et eventuelt afslag af tandbehandlinger – se mere herom i forsikringsbetingelserne punkt 6. FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE.

D. 30.04.2018 indsender [klageren] et behandlingsoverslag fra sin tandlæge vedrørende krone på tænderne 76-. Der indhentes journal og røntgen den 01.05.2018 hos tandlæge …. Materialet modtages den 03.05.2018 og sagen behandles af DT's tandlæger den 08.05.2018.

Af journalen fremgår det, at tandlægen har anbefalet krone på 76- op til flere gange – første gang i 2012.
…
Anbefaling af kroner fortsætter i årene 2014 samt 2015, og i 2016 aftales der præparation til krone 7-, men pt. ønsker at afvente. Tandlægen noterer kontinuerligt gennem årene, at begge tænder bør krones, da de er yderst dubiøse.

Den 08.05.2018 informeres [klageren] om, at kronerne ikke er godkendt, men at alle tilhørende behandlinger vil blive dækket af forsikringen. Begrundelsen for afvisningen sker i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 6.2, hvor det fremgår at protetiske behandlinger, der er diagnosticeret, anbefalet, igangværende og/eller planlagt inden tegningstidspunktet, ikke dækkes af forsikringen.

Den 29.05.2018 klager [klageren] over afgørelsen og informerer om, at hendes tandlæge har oplyst, at det er tandlægens journalsystem, der automatisk noterer, at der anbefales kroner, da tænderne er under opsyn. Sagen vendes mundtligt med vores tandlæger, der fastholder afgørelsen. Samme dag besvares indsigelsen af DT, der afviser at tilbyde en revurdering og fastholder afgørelsen, da DT's tandlæger vurderer, at der er anbefalet krone på tænderne, og at de notater, der er lavet i journalen, ikke er autogenereret.

Det er blandt andet baseret på, at systemet **ikke** kan autogenerere teksten fra 01.11.2012, hvor det er noteret, at 7- skal laves med plast eller krone. Ej heller er notat fra den 25.11.2013 autogenereret, hvor det er skrevet, at patienten er informeret om, at der på sigt skal krone på 76-, og at hun er indforstået hermed.

3. DT's faglige begrundelse for afgørelsen
DT har vurderet sagen ud fra det indhentede journalmateriale, hvori det fremgår, at tandlægen flere gange har anbefalet krone på begge tænder fra 2012 og frem til nu. At tandlægen efterfølgende udtaler, at alle notater er autogeneret, ændrer ikke DT's holdning i sagen. Det må helt indlysende være tandlægens ansvar, at de forhold, der registreres i journalen, er korrekte og i overensstemmelse med det, patienten er informeret om. En tandlægejournal er dokumentation, der skal afspejle den faktuelle situation, hvilket indebærer registrering af patientens tandstatus, anbefalede behandlinger samt anden dialog og information, der måtte være mellem tandlæge og patient.

Vi afviser derfor sagen i henhold til vores forsikringsbetingelser pkt. 6.2, hvori det er beskrevet, at vi ikke dækker protetik, der er enten diagnosticeret, planlagt, anbefalet eller igangværende. I journalen står det klart, at begge kroner er anbefalet, og DT's tandlæger fastholder dermed afvisningen."

Af klagerens brev af 17/12 2018 fremgår det blandt andet:

"Min tandlæge har ved de almindelig eftersyn fortalt mig, at en eller flere af mine tænder på et tidspunkt skulle have kroner på. Jeg har løbende haft dialog med tandlægen om hvornår det tidspunkt var, og har fået sat kroner på, når min tandlæge har sagt til.

De to kroner jeg har fået lavet i år, er på tænder med fyldninger fra min folkeskoletid, dvs. at de har siddet der i årtier. Min tandlæge begynder i 2012 at tale om, at der på et tidspunkt skal kroner på de to tænder.

Fyldningerne har således holdt i ca. 40 år og der er gået 6 år fra tandlægen gør mig opmærksom på, at der på et tidspunkt skal kroner på, til jeg får dem påsat, uden at der i den mellemliggende periode har været problemer med tænderne.

Behovet for at få sat kroner på, er i mit tilfælde ikke et behandlingsbehov, der pludselig opstår, men udvikler sig gennem mange år.

Jeg fastholder derfor, at jeg at jeg har fået udskiftet mine kroner på det tidspunkt, hvor jeg i dialogen med min tandlæge, har fået at vide, at tandlægen mente det var hensigtsmæssigt."

Selskabet har i brev af 10/1 2019 til nævnet blandt andet bemærket:

"Dansk Tandforsikring fastholder afvisning af krone på tænderne 76- med henvisning til tidligere begrundelse. Modpartens svar underbygger derimod vores begrundelse for afvisningen, da [klageren] selv skriver, at tandlægen siden 2012 har talt om, at der skulle kroner på tænderne, hvilket også er dokumenteret i journalen.

At fyldningerne har holdt i mange år, mener vi er sagen uvedkommende, da vi i henhold til forsikringsbetingelserne udelukkende forholder os til, om kronerne er anbefalet inden tegningstidspunktet den 1. januar 2018."

Af et udateret brev til klageren fra selskabet fremgår det blandt andet:

"Vi har nu behandlet dit erstatningskrav og er klar til at udbetale pengene til dig. I nedenstående oversigt kan du se, hvilke behandlinger vi har erstattet.

Behandling	**Tandlæge pris**	**Dansk Tandforsikrings erstatningspris**	**Refusionspris**
Krone (Guld, Keramik, Zircon eller Porcelæn)	12.596,00	0,00	0,00
	342,00	250,00	250,00
	290,14	295,38	290,14
	13.228,14	**545,38**	**540,14**

Vi har opgjort din erstatning til:

Samlet udgift til tandlæge:	Kr.	13.228,14
Egenbetaling:	Kr.	13.228,14
Beløb til udbetaling:	Kr.	0,00 "

Af klagerens tandlægejournal fremgår det blandt andet:

"**31-10-2011**

…

6- Meget tydelig infraktion i bunden af tanden gående i hele linquale del. Pt info vedr frakturrisiko og risiko for evt komplikatoner hvorfor evt endo kan komme på tale. Pt indforstået med diverse risici.

…

19-03-2012

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt inforstået.+6; 6-;

…

20-03-2012

…

Pt info om +6 bør restur. med noget støbt. Og 7- bør skiftes til plast der den er lidt insufici-
ent.

…

04-06-2012

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt inforstået.+6; +7;
6-;
Der ses tydelige infraktioner i tanden,
tanden normal vitalitet, der sonderes ikke pulpa komplikation
pt info om ricisi endo/støbt restaurering
pt orienteret om evt eftersmerter, som bør aftage succesivt

…

25-11-2013

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt inforstået.7+; +7;
7-; 6-; -7;

…

7-,6- 76- pt info om at der skal kroner på her på sigt,,, Pt inforstået...
NG tal krone 7 –

…

26-05-2014

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt inforstået.7+; +7;
7-; 6-; -7;

…

05-12-2014

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt inforstået.7+; 7-;
6-; -7;

…

28-07-2015

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt in forstået. 7 +; 7-;
6-; -7;
7- gl sa meget slidt og fac meget mørk infraktion, vi aftaler NG krone 7-…
udleveres overslag…
Pt vil gerne vente til NG da +7 først nu er ved at blive bedre….
Og de har bruge mange penge i sommer…
+7 tanden er endeligt fredelig. pt meget glad…

…

14-01-2016

…

7- 7- pt ønsker at vente til NG da +7 først er fredelig nu..Vi aftaler tid til præp i aug...

…

23-01-2017

…

Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest, Pt inforstået.7+; 7-;
6-; -7;

…
30-04-2018
…
76- pt info om kroner her, vi aftaler tid til dette ...
…
29-05-2018
Talt med pt idag på telefon .... og vi taler frem og tilbage om diverse ved registrering i jounalisering af tilstande – det juridiske og faglige aspekt i dette.
Jeg oplyser pt om at der er STANDARD REGISTRERET at det er risikotænder og at de på sigt bør forsynes med støbte restaureringer.
Pt har løbende selv fået erstattet med støbte restaureringer og deraf selv hele tiden vedligeholdt sit tandsæt – og at det er en generel information som kommer
Jeg skønner ikke det er rimeligt at pt ikke er dækket af forsikring – og jeg har sagt til pt at forsikring er meget velkommen til at kontakte mig for yderligere oplysninger
PT vender selv tilbage til forsikring med ovenstående og giver mig besked hvis jeg skal foretage mig yderligere"

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**6 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE**
Forsikringen dækker ikke udgifter til følgende behandlinger af forsikredes tandsæt:
…
6.2 Allerede diagnosticerede, igangværende, planlagte eller anbefalede protetiske behandlinger
Hvis der ved protetiske skader (kroner, broer o.lign.) ikke foreligger tilfredsstillende journal/ røntgen dokumentation bagud i tid (min. 3 år), vil det være DT's tandlægekonsulent, der ud fra en tandlægefaglig betragtning, vurderer om en skade reelt allerede var eksisterende på tegningstidspunktet. Hermed menes at behandlingsbehovet, hvis der havde foreligget en tilfredsstillende journal, må antages at have været anbefalet eller diagnosticeret."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for kronebehandling af tænderne 7- og 6- (angivet som 76-). Klageren har anført, at hun ikke er blevet anbefalet kronebehandling af tænderne, før hun blev omfattet af forsikringen den 1/1 2018, og at notaterne i tandlægejournalen er automatisk generet i forbindelse med, at det ved eftersyn er konstateret, at der er tænder under opsyn.

Klageren har videre anført, at de to tænder, der skal kronebehandles, har fyldninger, der har holdt i ca. 40 år, at der er gået 6 år fra, at tandlægen gjorde opmærksom på, at der på et tids-

punkt skulle kroner på, indtil de sættes på, og at der ikke har været problemer med tænderne i den mellemliggende periode.

Selskabet har anført, at klagerens tandlæge flere gange i perioden fra 2012 til nu har anbefalet behandling af begge tænder. Selskabet har anført, at notaterne i tandlægejournalen ikke kan være autogenereret, og at det er tandlægens ansvar, at oplysningerne om forholdene i journalen er korrekte og i overensstemmelse med, hvad en patient er informeret om.

Af klagerens tandlægejournal fremgår det flere gange fra 2012 til 2017 "Risiko – tand: Tanden er yders dubiøs og bør forsynes med støbt rest". Bemærkningerne er angivet for tænderne +6, 6-, +7, 7+, 7-, og -7. Den 25/11 2013 er det noteret, at "76- pt info om at der skal kroner på her på sigt… Pt. Indforstået". Den 28/7 2015 er det noteret, at "7- gl sa meget slidt og fac meget mørk infraktion. Vi aftaler NG lkrone 7-". Det hertil noteret, at "Pt vil gerne vente til NG da +7 først nu er ved at blive bedre". Den 23/1 2017 er det notereret "Risiko – tand: Tanden er yderst dubiøs og bør forsynes med støbt rest., Pt indforstået. 7+;7-;6-;-7;".

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for omkostningerne til kronebehandlingen af klagerens tænder 7- og 6-. Nævnet finder, at kronebehandlingen af tænderne må anses for at have været anbefalet og planlagt forud for, at klageren blev omfattet af forsikringen.

Nævnet har ved afgørelsen af sagen blandt andet lagt vægt på, at klageren blev omfattet af forsikringen den 1/1 2018, og at det af tandlægejournalen fremgår, at der siden 2012 er gjort bemærkninger om, at tænderne 7- og 6- er dubiøse og bør forsynes med støbt restaurering. Nævnet har også lagt vægt på, at det i notat af 28/7 2015 er anført, at det aftales at vente med tanden 7-, da tanden +7 først da var ved at være fredelig. Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens forklaring om, at tandlægen ved almindelige eftersyn havde oplyst, at én eller flere tænder på et tidspunkt skulle have kroner på, og at der har været en løbende dialog om, hvornår det tidspunkt var.

8. 93105

Klagerens bemærkninger om, at journaloplysningerne er autogenerede, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels