Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 93275:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Betri Trygging
Kongabrúgvin 1
Postboks 329
110 Torshavn

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 3/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "I 1992 fik jeg en alvorlig tandskade i en håndboldkamp.
>
> I 1994 fik min tandlæge et dokument i min journal, hvor der blev bekræftet, at forsikringen dækker. Der er ikke noget oplyst om at dækningen kan forældes.
>
> I 1996 har tandlægen taget kontakt til forsikringsselskabet for at høre, om skaden kan blive for gammel, hvor han efterfølgende har noteret i journalen: "har talt med … skaden kan ikke blive for gammel". Dette er den virkelighed, jer har levet i alle årene - Nu tandlægen vurderer at tanden skal skiftes vil forsikringsselskabet ikke dække skaden. Dette har tandlægen noteret på journal dokumenterne, som er vedhæftet.
>
> Jeg har klaget til forsikringsselskabet. Samt ringet igen til … for at høre, om dette er deres absolutte beslutning, hvilket jeg fik oplyst at det var.
>
> I min efterfølgende samtale med … i Betri trygging, fik jeg oplyst at de førhen ikke så tandskader som dækninger, der blev forældet, men at de har ændret forretningsgange. Specielt her er jeg yderst utilfreds med forsikringsselskabet. For jeg mener, at hvis de har lovet at de dækker skaden, men siden ændrer hvorledes de arbejder, så burde de kontakte mig herom - i hvert fald kontaktet mig, da vi nærmede os den forældelsesdato.
> …
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Fuld dækning for tandskaden."

2. 93275

I håndskrevet klageskema af 2/1 2019 er bl.a. tilføjet:

> "5. november 1996 henvender min tandlæge sig til forsikringen og får oplyst at dækningen ikke forældes. Dette har tandlægen noteret i journalen. Og dette er årsagen til at tanden ikke er skiftet endnu. "

Selskabet har i brev af 26/2 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "1 1993 får vi anmeldt skade på tænder som er hændt den 08.07.1992.
>
> Tandlægen oplyser den 30.01.1994, at fortænderne i overmunden er løse, trykket ned og at der er brud på kroner og rødder.
>
> Tandlægen oplyser også, at der kan laves broerstatning i 1994 eller 1995.
>
> Skaden bliver anerkendt af ulykkesforsikringen den 09.02.1994
>
> [Klageren] kontakter Betri Trygging P/F i 2018, da han nu ønsker at udskifte en fortand.
>
> Kravet er afvist af Betri Trygging P/F, da der vurderes at kravet er forældet henvisende til forældesesreglerne i Forsikringsaftaleloven § 29, og efter 20 år forældesesfristen i Norske Lov 5-13- 2, som er den absolutte forældesesfrist.
>
> Som tidliger nævnt oplyser tandlægen, at den endelige behandling med broerstatning kan udføres i 1994 eller 1995.
>
> Henvisende til forældesesfristen efter Forsikringsaftaleloven § 29 er kravet forældet 5 år efter, at det er forfaldet til betaling, som er i 1999 i dette tilfælde.
>
> Den absolutte forældesesfrist efter Norske Lov 5-13-2 på 20 år begynder at tælle fra skadetidspunktet, som i dette tilfælde er den 08.07.1992, kravet er derfor absolut forældet den 08.07.2012.
>
> Vi vurderer ikke, at et håndskrevet notat fra tandlægen på tandlægeerklæringen den 05.11.96, er nok dokumentation for, at vi har valgt at suspendere forældesefristen.
>
> Udfra foreliggende dokumentation mener vi ikke, at der er tale om så specielle og usædvanlige omstændigheder i denne sag der gør, at man kan vige fra forældelsereglerne.
>
> Vi vurderer at kravet i al fald er forældet den 08.07.2012 efter Norske Lov.
>
> Vi henviser ellers til brev/mail til [klageren] fra undertegnede og … hvori forældelse reglerne bliver beskrevet.
>
> Vedlagt er kopi af Forsikringsaftaleloven§ 29, Norske Lov 5-13-2 og 1908 loven.

> Vi skal gøre opmærksom på at den nye forældelselov som nu er gældende i Danmark, ikke er gældende på Færøerne."

Klageren har i mail af 4/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Da skaden skete var jeg aldrig i direkte kontakt med forsikringsselskabet. Gennem det færøske … var jeg forsikret og det var tandlægen, der tilmeldte skaden.
>
> I og med, at det er tandlægen, der havde korrespondancen med forsikringen, er jeg af den mening, at forældelsesfristen faldt bort da, …, tandlæge, i 1996 har været i kontakt med forsikringen og fået oplyst at skaden ikke kan blive "for gammel" til forsikringsdækningen. Som det kan ses af [tansdlægen]s email til mig i 2018, så er han ligeledes i god tro om at forsikringen stadig dækker.
>
> Jeg er ikke tandlæge, men som jeg har forstået, så er det bedst først at skifte tænder ud da kranium er fuldt udviklet, hvilket det ikke er da man er …-… årig. Derudover så bliver børneforsikringer solgte med netop det argument at de skal dække tandskader, men som jeg er behandlet er det næsten bedrageri, da forsikringen gemmer sig bag forældelsesfrist, dog uden på noget tidspunkt at oplyse mig om at sagen bliver forældet. Da jeg aldrig har modtaget noget direkte brev fra forsikringen.
>
> Betri forsikring, skriver så arrogant i sine bemærkninger, at det vurderes ikke at et håndskrevet notat er dokumentation nok.....
> Det må tages med i betragtning, at der var begrænsende muligheder for at skrive journal digitalt i 1996, hvilket medfører at notatet er skrevet med hånd."

Selskabet har i brev af 18/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Da 20 års forældelse reglen er absolut, og alle som arbejder med forsikring kender til reglerne omkring forældes, er det højst usandsynligt, at en medarbejder ville have sagt i telefonen, at en sag aldrig forældes, og samtidigt have givet tilladelse til at suspendere forældelsesfristen uebgrænset pr telefon.
>
> Der er som tidligere nævnt ingen dokumentation for, at tandlægen har fået bekræftelse fra forsikringsselskabet, at forældelsesfristen kunne suspenderes ubegrænset."

Til dette har klageren fremsendt mail af 31/3 2019, hvori det bl.a. er anført:

> "Efter jeg modtog svar på min klage med email den 23. november 2018, ringede jeg til … i Betri trygging, fik jeg oplyst at de førhen ikke så tandskader som dækninger, der blev forædlet, men at de har ændret forretningsgange.
>
> Da jeg snakkede med …, i november, sagde hun blandt andet: "ja, det er rigtigt, vi har ændret vores praksis omkring tandskader"
>
> Dette vil jeg vurdere er endnu et meget godt argument for, at forældelsesfristen ikke er gældende, for efter min mening, burde forsikringsselskabet informere om ændrede arbejdspraksis til alle dem de ellers har sagt til at "skaden kan ikke blive for gammel".

> For hvis man ikke kan have tillid til at det de siger hos forsikringen holder, hvad er så grundlaget for forsikringsselskabet?"

Hertil har selskabet i brev af 18/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har nu forelagt …, … hos Betri, kommentarerne fra [klageren], som han har skrevet den 31.03.2019, hvor han nævner, at han har talt med ….
>
> … oplyser, at hun tværtimod oplyste at forældelses reglerner er gældende, og at vi ikke kan se bort fra dem.
>
> Som vi tidligere har oplyst, er det højst usandsynligt at en medarbejder med kendskab til forsikring ville oplyse at tandskader ikke forældes, og er der heller ikke nogen dokumentation herom."

Heroverfor har klageren i mail af 10/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Mine krav mod forsikringen er, at de dækker tandskaden, som de lovede både, da de skrev til mig at forsikringen dækker skaden og som min tandlæge … har fået at vide telefonisk da han ringede for at høre om forsikringen kan forældes – hvor han fuldt ud har udført sin notat pligt. At forsikringen ikke noterer det de lover, synes jeg ikke kan gå ud over mig.
>
> At forsikringsselskabets …, ikke siger det samme nu, som hun sagde til mig i telefonen, kan jeg desværre ikke dokumentere, men det som hun sagde i telefonen var, at førhen var der ikke forældelsesfrist på tandskader.
>
> Jeg er af den mening, at i tilfælde af, at der skulle være en forældelsesfrist, så faldt denne bort da, …, tandlæge, i 1996 har været i kontakt med forsikringen og fået oplyst at skaden ikke kan blive "for gammel" til forsikringsdækningen. Som det kan ses af … email til mig i 2018, så er han ligeledes i god tro om at forsikringen stadig dækker.
>
> Til forsikringens kommentar om: ' … det højst usandsynligt at en medarbejder med kendskab til forsikring ville oplyse at tandskader ikke forældes, og er der heller ikke nogen dokumentation herom. ” vil jeg til den første påstand kommentere at i tilfælde af at hun henviser til deres …, så har … ikke kendskab til forsikring og ville i så fald være dybt inkompetent - i tilfælde af at hun henviser til …, som [tandlæge] har snakket med, så har han været inkompetent, ud fra hendes kommentar. I tilfælde af at hun i påstanden ikke henviser til forsikringens ansatte, så beskylder hun [tandlæge] til at have lavet dokumentfals, men det kan vist ikke være det … henviser til, da hun endnu engang påstår at ”Der er heller ikke nogen dokumentation herom.'
>
> Til denne påstand vil jeg bare påminde at vi er tilbage i 1996 og dengang var alle journaler i papir og mapper."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af erklæring fra tandlæge af 30/1 1994 fremgår bl.a.:

> "**Erklæring fra tandlæge**
> …
> Ulykkesdato: 08.07.92

> Henvendelse til tandlæge: 10.07.92
> Under håndboldkamp
> Fortænder i overmund: løse, trykket ned, brud på kroner og rødder
> + 1 reponeret og fixeret - ellers observersO
> Udsigterne for+ I er dårlige, broerstatninger kommer at være i l 994 eller 1995. Pris ca. 12.000.-."

Af brev fra selskabet af 9/2 1994 til [tandlæge] fremgår bl.a.:

> "Henvisende til Deres tandlægeerklæring fra 30, januar 1994 skal meddeles, at forsikringen dækker følgerne efter omtalte skadeshændelse 8. juli 1992 i det omfang, hvor hjælp ikke kan fås fra andre- (subsidiert).
>
> Højeste erstatning fra forsikringen for tandskade er begrænset til kr. 15.000.- for hver skadeshændelse."
>
> (Håndskrevet*: [tilføjelse fra tandlægen]*
> 5/11-96: Har talt med [medarbejder hos selskabet], og der er ingen begrænsning er i tiden hvor forsikring 'dækker'.)

Af mail fra [tandlæge] af 12/10 2018 til klageren fremgår bl.a.:

> "Jeg sender dig her det materiale, jeg har om skaden på fortanden. 5.11. 96 har jeg talt med en …, konklusionen står noteret i skrivelsen."

Nævnet udtaler:

Klageren pådrog sig en tandskade den 8/7 1992. Han er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække en udskiftning af en fortand i 2018 med henvisning til, at hans krav er forældet. Klageren har henvist til, at selskabet har givet tilsagn om, at skaden dækkes, og ikke har oplyst noget om, at hans krav kan blive forældet. Han har anført, at tandlægen, der nu vurderer, at tanden skal udskiftes, den 5/11 1996 har noteret i tandlægejournalen, at der ingen begrænsning er i tiden, hvor forsikringen dækker, og at dette er sket efter en samtale med den medarbejder i selskabet, der har meddelt, at skaden var dækningsberettigende.

Selskabet har anført, at klageren ikke har ret til dækning, da kravet er forældet. Selskabet har henvist til de på Færøerne gældende forældelsesregler, hvor der gælder en absolut forældelsesregel på 20 år. Selskabet har desuden anført, at et håndskrevet notat fra tandlægen ikke er tilstrækkelig dokumentation for, at forældelsesfristerne er suspenderet.

6. 93275

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens krav er forældet.

Nævnet har lagt til grund, at klageren pådrog sig tandskaden i 1992, og at der efter færøsk ret gælder en absolut 20-årig forældelsesregel, hvorfor klagerens krav senest er forældet i 2012. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har aftalt at suspendere den 20-årige forældelsesfrist.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen