

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 95020:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka  
Engelholm Alle 1  
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 15/3 2020 har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Jeg har i perioden august 2014 til august 2018 været udstationeret ... . Jeg faldt på min cykel den 5 maj 2017. Jeg fik styret i hovedet og knækkede en hjørnetand samt fik slået stykker af mine for-tænder. Jeg henvendte mig efter anbefaling til [klinik] ved tandlæge ... . Han behandlede mine tænder og gjorde herunder tydeligt klart at der var tale om en behandling af en skade efter fald med cykel. Dette endda i et personligt brev.

Alka forlangte røntgenbilleder og det havde vi svært ved at få tandlægen til at udlevere. Alka in-volverede Falck Global Assistance og fik herigennem tilsendt røntgenbilleder. Alka har afslået ska-den fordi der ikke kan bevises at der har været en uheld og fordi deres tandlæge ikke kan se ska-den på de tilsendte røntgenbilleder. Alka afslår endvidere at dække skaden fordi min journal ikke nævner nogen skade fra fald med cykel. Jeg har forsøgt at overbevise Alka om at skaden både at beskrevet af den [udenlandske] tandlæge i han personlige breve og at han endvidere har indført det i den journal der omhandler min sidebehandling af tandkødet for at de nødvendige kroner kunne isættes. Sagen har været forelagt Fællesnævnet og her medførte det et yderligere afslag. Alka har efter forelæggelse i Fællesnævnet fremsendt flere påstande der er direkte falske. Disse falske påstande har jeg haft forelagt den [udenlandske] tandlæge og han har modsagt dem alle i et personligt brev. Sidste fakta har jeg foreholdt Alka, men det fik dem ikke til at ændre afslag. De henviste mig til at klage til Ankenævnet for Forsikring og det gør jeg hermed.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg vil have min skade anerkendt og have udbetalt min erstatning."

Selskabet har den 23/4 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klagers tandbehandling i udlandet er dækket på en kollektiv ulykkesforsikring.

...

Alka Forsikring modtog ved mail af 9. maj 2017 internetanmeldelse. Klager anmeldte, at hun den 5. maj 2017 var faldet på cykel og havde slået ansigtet mod styret og fået ødelagt sine tænder i overmund. Der var angiveligt tale om en knækket hjørnetand og 4 delvis knækkede tænder. Klager oplyste, at hun havde taget kontakt til sin tandlæge i sit bopælsland (...) samme dag, som skaden skete og igen den 8. maj og den 9. maj.

Alka Forsikring fremsendte en tanderklæring til udfyldelse hos behandlende tandlæge og efter korrespondance om en mulig oversættelse af erklæringen fremsendte klager oplysninger fra den [udenlandske] tandlæge.

Klager fremsendte den 23. maj 2017 en erklæring fra den [udenlandske] tandlæge samt dennes behandlingsforslag. Klager oplyste samtidig, at det ikke var muligt, at få tandlægen til at udfylde noget, der ikke var [udenlandsk] og at [udenlandske] tandlæger ikke udleverede røntgenbilleder.

Alka Forsikring oplyste, at selskabet fortsat behøvede røntgenbillederne til brug for vurderingen af sagen, men klager meddelte at det ikke var muligt at få røntgenfotos udleveret i [land].

Alka Forsikring fastholdt nødvendigheden af røntgenbilleder og meddelte, at selskabet i sagens natur var indstillet på at betale for disse.

Klagers [ægtefælle] fremsendte den 24. juli 2017 en erklæring fra den [udenlandske] tandlæge om klagers tænders tilstand forud for ulykken og fastholdt, at det ikke var muligt at få røntgenbilleder fra [land].

Alka Forsikring forelagde herefter sagen for selskabets tandlægekonsulent, som stillede sig uforstående overfor oplysningen om, at [udenlandske] tandlæger ikke udleverede oplysninger eller røntgenbilleder, da det ikke burde være et problem at få udleveret materiale man selv havde betalt for. Konsulenten bemærkede desuden, at der ikke tidligere havde været problemer med at få nødvendige oplysninger fra [udenlandske] behandlere og selskabet fremsendte således en samtykkeerklæring til udfyldelse.

Klager gav sit samtykke og meddelte samtidig kontaktoplysninger på sin danske tandlæge og Alka Forsikring indhentede journal og røntgen fra denne.

Af journalen fremgik det, at klager havde opsøgt sin danske tandlæge i april og i juli 2014. Af journalnotaterne fra disse konsultationer fremgik det, at der var et bestående behandlingsbehov for bl.a. tænderne 4+ og 4- samt parodontose, men tandlægen bemærkede samtidig, at klager havde oplyst, at hun skulle til [land] og have lavet sine tænder derovre.

Alka Forsikring bad på denne baggrund på ny ved brev af 5. september 2017 om røntgenbilleder fra klagers tandlæge i [land] samt journal for behandlinger forud for skaden, idet det var nævnt i den danske journal, at tanden 4+ skulle laves hurtigst muligt.

Selskabet bad desuden om mulig journal fra skadestue/læge i forbindelse med uheldet og eventuelle fotos.

Alka Forsikring bad efterfølgende Falck Global Assistance om hjælp til at indhente de ønskede oplysninger. Selskabet meddelte klager, at FGA ville sende en erklæring, som klager skulle underskrive og returnere til brug for indhentning af oplysningerne.

Det blev oplyst til selskabet, at klager ikke havde returneret erklæringen og selskabet meddelte klager, at hvis erklæringen ikke blev modtaget ville sagen blive lukket.

Klager meddelte den 9. oktober 2017, at hun ikke havde modtaget erklæringen, men selskabet modtog senere samme dag den udfyldte erklæring

Det viste sig efterfølgende vanskeligt, at få klagers [udenlandske] tandlæge til at besvare henvendelserne fra FGA og Alka Forsikring, trods utallige rykkere og på den baggrund kontaktede FGA den 7. maj 2018 den [udenlandske] tandlæge telefonisk og fik efterfølgende tilsendt panoramarrøntgen, som blev forelagt deres tandlægekonsulent.

FGAs tandlægekonsulent udtalte, at røntgenoptagelsen alene viste manglende vedligehold af tandsættet og ikke nogen følger af et traume/ulykkestilfælde og FGA rykkede på ny tandlægen for den fulde journal.

FGA modtog journalen i juli måned 2018 og denne blev forelagt tandlægekonsulenten.

Tandlægekonsulenten bemærkede, at hun havde udspurgt både tandlægen og personalet på klinikken grundigt og forhørt sig, om de kunne bekræfte, at klager havde opsøgt klinikken med skader svarende til et cykeluheld umiddelbart inden. Dette kunne ikke bekræftes. Det blev oplyst, at klager ingen synlige skader havde ved sit første besøg hos den behandlende tandlæge.

En personale på klinikken oplyste, at klager ikke havde været på klinikken på ulykkesdagen, men at klager havde oplyst, at der var sket en ulykke tidligere (der er oplysninger i journalen om et tidligere biluheld, som konkluderes at være af ældre dato).

Efter tandlægekonsulentens vurdering fremgik det klart af journalen, at klager havde en meget dårlig tandstatus og at klager ved den første kontakt til klinikken ønskede at få behandlet tanden +5, som var tydeligt nedbrudt og fraktureret samt at klager ønskede behandling af yderligere fortænder, herunder også med hensyn til farve.

Tandlægekonsulenten gennemgik den fulde journal og fandt ikke nogen beskrivelse eller indikation af et cykeluheld, derimod var der beskrevet en dårlig tandstatus og efter tandlægekonsulentens opfattelse i lyset af dette en fin fremadrettet behandlingsplan.

Af den fremsendte journal fra klagers danske tandlæge vedrørende besøg i april og juli 2014, forud for rejen til [land], fremgår det, at klagers tænder allerede da havde et behandlingsbehov - både caries og paradontose - samt at tandlægen påpegede dette overfor klager, som imidlertid havde oplyst, at hun skulle rejse til [land] og have lavet sine tænder der.

Alka forsikring meddelte på ovenstående baggrund ved brev af 18. juli 2018, at selskabet desværre ikke kunne være behjælpeligt med erstatning for udgifterne til tandbehandling, idet der ikke

forelå den nødvendige dokumentation for den anmeldte skades indtræden og at det derfor heller ikke var sandsynliggjort, at den iværksatte tandbehandling var en følge af skaden.

Alka Forsikring påpegede desuden at det af forsikringsbetingelsernes afsnit 10.1.2. fremgik, at der er krav om selskabets godkendelse af et behandlingsoverslag før en eventuel behandling iværksettes og at dette krav heller ikke var opfyldt.

Klager indbragte herefter sagen for Fællesnævnet, som ved afgørelse af 4. april 2019 gav selskabet medhold i den trufne afgørelse.

Klagers [ægtefælle] henvendte sig telefonisk den 20. juni 2019 til Alka Forsikring og meddelte at den [udenlandske] tandlæge ønskede alle navne og telefonnotater udleveret.

På selskabets oplysning om at en sådan anmodning skulle fremsættes af den pågældende tandlæge meddelte klager ved mail af 21. juni 2019, at det ikke var tandlægen der ønskede disse oplysninger, men hende selv, idet hun skulle bruge oplysningerne til forberedelse af sin ankesag. Klager oplyste i den forbindelse hvilke navne - på bl.a. selskabets og FGAs sagsbehandlere hun ønskede oplyst.

Alka Forsikring gennemgik sagen og fremsendte ved brev af 26. august 2019 kopi af FGAs noter i forbindelse med kontakten til den [udenlandske] tandlæge og meddelte, at navne på enkelte sagsbehandlere ikke var relevant at oplyse, idet selskabet stod inde for behandlingen af sagen og at selskabet heller ikke var forpligtet til at oplyse enkeltpersoners navne.

Klager henvendte sig på ny til selskabet ved mail af 15. december 2019 og oplyste, at der var nye oplysninger i sagen, idet hendes [ægtefælle] havde talt med den [udenlandske] tandlæge. Klager havde vedlagt diverse bilag til sin mail og Alka Forsikring gennemgik derfor igen sagen.

På klagers [ægtefælles] opfordring havde den [udenlandske] tandlæge afgivet et 'to whom it may concern' notat, hvor han bekræftede, at FGA havde kontaktet klinikken og havde fået svar på de stillede spørgsmål, men ikke kunne huske, at de skulle have oplyst at klager ikke havde været ude for et traume. Den [udenlandske] tandlæge tilføjede, at dette også ville være i strid med det han havde anført i et brev fra maj 2017. Dette må retteligen være det 'to whom it may concern' notat fra 18. juli 2018, som Alka Forsikring modtog i forlængelse af sit brev af 10. juli 2017, hvor selskabet skrev til klager, at det påhvilede klager at dokumentere en dækningsberettiget skade (tandskade som følge af et ulykkestilfælde).

Der foreligger ikke noget brev fra den [udenlandske] tandlæge fra maj 2017 i sagen, men det er i det fremsendte behandlings- og omkostningsoverslag af 8. maj 2017 nævnt, at der er tale om behandling som følge af trauma, men det fremgår ikke af journalen hverken fra det første besøg den 4. maj 2017 eller senere besøg, at der skulle være tale om traumatisk beskadigede tænder.

Det fremgår derimod af journalens beskrivelse af 'soft tissue exam', at der intet var at bemærke vedrørende klagers hoved, hals, lymfe, læber, tunge mundbund, gane eller svælg og ved forespørgsel til traume nævnes kun det tidligere refererede biluheld af ældre dato.

Der nævnes intet om et cykeluheld, som angiveligt skulle være sket samme dag – hverken som årsag til at klager opsøgte tandlægen eller i øvrigt - hvilket vi finder bemærkelsesværdigt, såfremt

dette var årsagen til at klager søgte tandlæge, ligesom det traume det indebærer at få et cykelstyr i hovedet med en kraft, så det ødelægger tænderne, må give om ikke andet, så i hvert fald mindre skader i regionen (tunge, slimhinder, læber).

Først senere, nemlig i den medsendte reviderede journal er det under datoen 13. august 2018 tilføjet, at ved den første konsultation var der 'a recent trauma from an accident just prior to her husband scheduling an appointment with us' samt at 'the accident may have exacerbated (forværret) her dental needs'.

Alka Forsikring fandt ikke de fremsendte oplysninger indeholdt nyt relevant materiale i forhold til det foreliggende og meddelte derfor ved brev af 15. januar 2020 at den trufne afgørelse måtte fastholdes.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager er via medlemskab af [fagforbund] omfattet af en kollektiv heltidsulykkesforsikring.

Forsikringen dækker med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 5.1.1. følger af ulykkestilfælde. Ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Det skal således være et aktuelt ulykkestilfælde, der er årsag til skaden/følgerne.

De gener man har, skal være en direkte følge af ulykkestilfældet og der skal med andre ord være årsagssammenhæng mellem ulykken og de gener man har, hvorfor gener, hvis årsag eller forværring skyldes andre forhold, ikke kan lægges til grund for erstatningsudbetaling.

Af afsnit 10 fremgår det, at forsikringen udover invaliditet og dødsfald også dækker tandskader. Af afsnit 10.1.1 fremgår det således, at 'Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling efter ulykkestilfælde. Ved rimelige og nødvendige udgifter forstås udgifter til genopretning af tandsættet til samme status som før skaden.

Af afsnit 10.1.2 fremgår det, at behandlingen skal godkendes af Alka inden den påbegyndes (fraset akutte nødbehandlinger).

Nødvendig tandbehandling som følge af tilstedeværende sygdom og/eller almindelige aldersforandringer i tænderne samt almindelig vedligeholdelse af tandsættet (herunder også lysning af emaljen), selvom behandlingsbehovet muligvis indtræder tidligere på grund af et ulykkestilfælde, er ikke dækket af forsikringen, ligesom diverse sygdomme i tænderne i henhold til betingelsernes afsnit 10.4.1. kan medføre bortfald af erstatningen trods dokumentation for et ulykkestilfælde.

For dækning af udgifter til tandbehandling skal der således også være tale om, at den direkte årsag til iværksættelsen af tandbehandlingen er et ulykkestilfælde.

Det er den sikrede, der efter de almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet og det påhviler derfor klager, at sandsynliggøre, at den iværksatte tandbehandling er en følge af det anmeldte ulykkestilfælde og det således er ulykkestilfældet, der har medført behovet for den aktuelle tandbehandling.

Af klagers anmeldelse fremgik det, at hun var styrtet på cykel og havde slået ansigtet i styret og knækket og delvis knækket/beskadiget flere tænder og straks efter havde opsøgt tandlæge.

Desværre medgik der - angiveligt grundet misforståelser - urimelig lang tid førend selskabet kunne få de nødvendige oplysninger om skaden.

Klager søgte ikke skadestue eller læge selvom det angivne ulykkestilfælde - et cykelstyrt, hvor klager slog ansigtet mod styret og knækkede og delvis knækkede adskillige tænder, må have medført andre skader på ansigtet.

Af journalen fra den [udenlandske] tandlæge, som klager oplyste at have opsøgt umiddelbart efter uheldet, fremgår ingen skader i ansigtet eller i øvrigt skader som kunne være traumefremkaldte.

Af journalen vedrørende konsultationer i april og juli 2014 hos klagers danske tandlæge, fremgår det, at flere tænder var med dyb caries og fæstetab, herunder at tanden 4+ havde en meget dårlig prognose med risiko for at mistes og derudover konstateredes parodontose med dybe lommer flere steder samt pus fra lommerne og tandlægen foretog parodontal behandling ved konsultationen den 1. juli 2014.

Ved konsultationen hos sin danske tandlæge oplyste klager, at hun skulle rejse til [land] og have lavet tænder der. Tandlægen oplyste i den forbindelse ved den næste konsultation den 8. juli 2014, at der var ubehandlet caries, som klager burde få lavet. Af tanddiagrammet ses også, at klager allerede på dette tidspunkt manglede adskillige tænder og der var flere tænder, hvor kronen var knækket af i gummeniveau.

Ikke desto mindre opsøgte klager ikke tandlæge i [land] før 4. maj 2017. I journalen anførte tandlægen, at klager henvendte sig for en gennemgribende vurdering af tandsættet grundet en historie med sygdomme i tandsættet.

Tandlægen beskrev ikke traumer eller ulykkestilfælde af nogen art som baggrund for henvendelsen, trods det at ulykkestilfældet angiveligt var sket umiddelbart forud for at klager opsøgte tandlægen. Tandlægen beskrev heller ikke i journalnotatet ved klagers næste besøg den 8. maj 2017 nogen traumer/traumefølger (det er alene anført i behandlings- og omkostningsoverslaget).

Af journalen fra [udenlandsk tandlæge] fremgår ingen traumefremkaldte skader, men alene re-stauration af et sygdomsramt/forsømt tandsæt.

Af journalen fra den første konsultation omkring den indledende undersøgelse beskrevet ved 'soft tissue exam' (undersøgelsen af det bløde væv), at der intet var at bemærke vedrørende klagers hoved, hals, lymfe, læber, tunge mundbund, gane eller svælg.

Der beskrives udtrækning af tandrødder for tænder, som var knækket i gumme niveau - det ses at være de samme tænder, som på tanddiagrammet fra den danske tandlæge i april/juli 2014 var angivet som knækket i gummeniveau.

Der angives desuden for de øvrige tænders vedkommende fjernelse af eksisterende materiale og fjernelse af henfald samt efterfølgende kronebehandling og for de fleste tænders vedkommende derudover lysning af emaljen.

Med henvisning til det anførte i både den danske tandlægejournal, den [udenlandske] tandlægejournal, røntgenoptagelserne og de tandlægefaglige vurderinger finder selskabet fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for endsige sandsynliggjort det rejste krav.

Klagers afvisning af at få foretaget den efter tandlægens vurdering nødvendige behandling af tænderne i 2014, med henvisning til, at hun skulle til [land] og have lavet tænder, stiller efter selskabets opfattelse klager i en bevismæssig vanskelig situation.

Udtalelser der fremkommer på anmodning af den skadelidte dels mere end et år efter det initiale tandlægebesøg dels efter selskabets begrundede afvisning kan ikke lægges til grund for en revurdering.

Selskabet finder således ikke tilstrækkelig dokumentation for at et ulykkestilfælde er årsag til skaderne på klagers tandsæt og selvom Ankenævnet for Forsikring måtte finde, at klager har løftet sin bevisbyrde for ulykkestilfældet, må vi med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.1.4. og afsnit 10.3.4. og 10.4.1. sammenholdt med den [udenlandske] tandlæges tilføjelse til journalen om, at et cykelstyrt muligvis kan have forværret tændernes tilstand fortsat fastholde den trufne afgørelse.

I den aktuelle sag foreligger der med henvisning til de foreliggende tandlægeoplysninger fra 2014 og røntgenoptagelserne så markante bestående skader/behandlingsbehov, at vi må afvise at være behjælpelige med at dække klagers tandlægeudgifter i [land].

Forsikringen dækker som nævnt (afsnit 10.1.1.) rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling som følge af et ulykkestilfælde. Ved rimelige og nødvendige udgifter forstås udgifter til genopretning af tandsættet til samme status som før skaden, hvilket med henvisning til de tandlægefaglige oplysninger fra 2014 - efter selskabets mening - ikke umiddelbart fremstår som en realistisk mulighed.

Hverken de fremsendte svar fra klagers [udenlandske] tandlæge på klagers [ægtefælles] opfordring eller tandlægens tilføjelse til journalen giver selskabet belæg for en ændret stillingtagen til sagen."

Klageren har den 12/5 2020 bl.a. anført:

"Efter at have læst Alka Forsikrings fremstilling af skadeforløbet, dateret 23. april 2020, har jeg fundet det nødvendigt at afgive bemærkninger til dette, som supplement til tidligere fremsendt.

## Generelt

1. Det har generelt virket som om Alka Forsikring har besluttet at afvise dækning af skaden tidligt i forløbet. Der har ikke på noget tidspunkt været nogen hjælp fra selskabet, men kun en lang række af urimeligt lange perioder uden svar/reaktion. Der skete generelt intet fra Alka's side før vi rykkede dem. Eneste undtagelse var da Alka 5. oktober 2017 sendte os en rykker på, at vi ikke havde reageret på en henvendelse fra Falck Global Assistance (FGA).

# Ankenævnet for Forsikring

8.

95020

FGA mail var endt i min hustrus SPAM mail box og den blev underskrevet og sendt samme dag vi fandt den – 9. oktober 2017. Dokumentation for at vi gentagne gange har været nødt til at rykke Alka fremgår af medsendte bilag. Korrespondance med Alka efter vi kom hjem til Danmark i august 2018 har været telefonisk, med undtagelse af den sidste mail med [tandlæges] afvisning af FGA påstande.

## Specifikt

2. På side 2, nederst og øverst side 3 fastholder Alka fortsat, at FGA her udspurgt både tandlæge og personale på klinikken i [land]. Dette er entydigt tilbagevist af Tandlæge ... i hans brev dateret 15. oktober 2019.

3. På side 4 øverst erkender Alka delvist [tandlæges] tilbagevisning af FGA-påstande om at have talt med ham og hans stab. Alka kan ikke erkende at have modtaget et brev fra [tandlæge] i maj 2017 (første linie i andet afsnit side 4). Dette er fortsat helt uforståeligt, da dette brev, som vi anser som helt centralt, sammen med beskrivelse af nødvendig behandling, er blevet fremhævet adskillige gange, ligesom vi har forespurgt til om FGA har modtaget Tandlæge ... to første breve, som grundlag for deres vurdering. (Vi har aldrig kunne få et svar på dette fra Alka)

4. På side 6, andet afsnit, påstår Alka, at [klageren] ikke opsøgte tandlæge i [land] for 4. maj 2017. Denne påstand synes også at fremgå af andre dele af Alka skrivelse. Det skal oplyses at [klageren] fra vores ankomst til [land] blev registreret og besøgte [tandklinik], som klarede almindelige tandeftersyn og vedligeholdelse [for personer]. Det [udenlandske] [virksomhed] system dækker imidlertid ikke skade på tænder, der kræver behandling med kroner og derfor valgte vi på anbefaling Tandlæge ....

5. Sidste men ikke mindste og særligt fordi alt synes at afhænge af, at der ikke er beskrevet et 'traume' i journalen, har jeg igen talt telefonisk med Tandlæge ... og han fastholder, at han ikke fokusere på beskrivelse af skaden, men på behandlingen og at han, som også anført i hans sidste brev af 15. oktober 2019, har beskrevet skaden i særligt brev til 'whom it may concern' – i dette tilfælde vores forsikringsselskab Alka.

Som afslutning skal jeg fremhæve næstsidste afsnit på side 6, som underbygning af min påstand i pkt. 1. 'selvom Ankenævnet for Forsikring måtte finde, at klager har løftet sin bevisbyrde for ulykkestilfældet, må vi med henvisning..... fastholde den trufne beslutning.

Med andre ord selv om vi får medhold i Ankenævnet, så får vi ikke nogen erstatning og sagen skal derfor videre i retten. Dette er vi villige til, men da vi nu begge er passeret de [alder], vil vi foreslå et forlig, hvor Alka dækker halvdelen af omkostningen til behandlingen - \$ 6.000,-."

Selskabet har den 8/6 2020 bl.a. anført:

"Indledningsvis må vi påpege, at vi ikke finder, at sagens langsommelige opstart kan lastes selskabet, hvilket bør fremgå af selskabets brev af 23. april 2020.

Med henvisning til de medsendte mails skal vi desuden gøre opmærksom på, at Alka Forsikring 'ikke blot overdrager ansvaret til et andet selskab', men at FGA er selskabets samarbejdspartner, når det drejer sig om tilskadekomst i udlandet og indhentning af lægelige oplysninger i udlandet,

idet selskabets ikke har medarbejdere/repræsentanter i udlandet. FGA overtager ikke ansvaret, men alene arbejdet.

Alka Forsikring fastholder, at FGA har talt med tandlægen og klinikken i [land] og det fremgår ikke, at tandlægen har tilbagevist dette, men alene at han har oplyst, at han ikke kunne huske, hvad han havde oplyst til FGA.

At Alka Forsikring delvist erkender, at tandlægen har tilbagevist FGAs 'påstande' om at have talt med tandlægen er efter selskabets opfattelse en fejlfortolkning af afsnittet øverst på side 4 og vi fastholder med henvisning til vores brev af 23. april 2020, at FGA har talt med tandlægen.

Det brev klagers [ægtefælle] henviser til fra tandlægen fra maj 2017 (som klagers [ægtefælle] anfører, at Alka Forsikring nægter at have modtaget) er efter selskabets opfattelse fortsat det 'To whom it may Concern regardig [klageren]' notat, som tandlægen vedlagde behandlingsoverslaget, hvor behandlingen forklares og hvor tandlægen skriver: 'The patient presented to our office on May fourth 2017 with trauma to her front upper teeth from a bicycle accident per the patient'.

Udsagnet om et uheld på cykel er alene 'per the patient' – altså efter patientens oplysninger.

Under punkt 4 fremkommer klagers [ægtefælle] med helt nye og for selskabet ukendte oplysninger, nemlig at klager har konsulteret tandlæge i [land] forud for 4. maj 2017, idet hun var patient på [tandklinik]. Dette er ikke oplyst før nu og der er ikke fremlagt journal fra denne klinik.

Hvis klager, som hendes [ægtefælle] oplyser, har gået til almindelige tandeftersyn og vedligeholdelse på denne klinik, må der alt andet lige være journaloplysninger, som kan bekræfte klagers tandstatus forud for det anmeldte ulykkestilfælde og selskabet finder det besynderligt at sådanne ikke er fremlagt i sagen.

Af klagers [ægtefælles] afsnit 5 fremgår det, at den [udenlandske] tandlæge fortsat fastholder, at han ikke kan fokusere på en beskrivelse af skaden, men alene på behandlingen af denne, hvilket ikke er nyt, men vi finder stadig det er en ejendommelig holdning.

For så vidt angår de afsluttende bemærkninger ser det ud til at klagers [ægtefælle] fejllæser selskabets bemærkninger.

Alka Forsikring skriver ikke, at selskabet vil tilsidesætte en afgørelse fra Ankenævnet for Forsikring, men alene at selskabet i forsikringsbetingelserne har forbeholdt sig retten til at afvise eller nedsætte en erstatning som følge af et ulykkestilfælde (hvis der er dokumentation for et ulykkestilfælde), hvis skadelidtes tandsæt forud for ulykkestilfældet var forringet.

Der kan være tale om forringelse af et tandsæt f.eks. i form af genopbygning, rodbehandling, slid, forsømt tandsæt, dårlig mundhygiejne, carierede tænder, knoglesvind og fæstetab, som følge af parodontose eller sygdom i tænderne og de omgivende knogler. Det nævnte vilkår er et helt sædvanligt vilkår for dækningen af tandbehandling på en ulykkesforsikring.

Fraset klagers [ægtefælles] oplysning om, at klager fik foretaget almindelige tandeftersyn på [udenlandsk tandklinik] er der ikke nye oplysninger i klagers bemærkninger og Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen som fremgår af vores brev af 23. april 2020.

# Ankenævnet for Forsikring

10.

95020

Alka Forsikring skal afslutningsvis meddele, at selskabet ikke er indstillet på at indgå forlig."

Af klagerens danske tandlægejournal fremgår bl.a.:

**"18/6/2014**

RTG 4+. Pt er meget angst. Der er fraktur fac 4+, ... Caries dentalis profunda, Symptomfri, apicalt i.a., marginalt: Fæstetab mes > 50%, Løs 1°. Pt er informeret om tanden har en middel prognose og at KP er svag ..

Injektion 4+. Dentocaine 1,8 ml. Lagt som Infiltration.

Plastfyldning 4+ flade 123. Bunddækning ilagt. Syreætst med 37%

fosforsyre. Bonding: Schotcbond. Materiale: Filtec supreme. Farve:

A3,5. Tanden afvaskes med CHX, der lægges bunddækning og plast. Ved sympt må tanden rodbehandles evt ekstraheres. hvis ikke den skønnes bevaringsværdig. Pt er informeret om: risiko for at tanden skal rodbehandles, risiko for fraktur, risiko for at tanden mistes

**1/7/2014**

Caries 4- flade 4. Fundet under Tdr., der laves fuld RDU ved næste aftale ..

Injektion 4+. Dentocaine 1,8 ml.

Tandrodsrensning 4+ . Antal=1

Almindelig parodontalbehandling. Parodontitis marginalis superficialis,

Parodontitis marginalis profunda. Påbegyndt APA (H.S under inj):

Pocher 4-5mm pån ær 4+: 10 mm mes. PI info om denne tand har en

dubiøs prognose. Pt rejser snart til USA og skal have lavet tænder

derovre. Pt info om caries i 4- /Parodontitis marginalis simplex adulta,

par. marg. chron. complicata 4+.

...

**8/7/2014**

Tandrodsrensning +4.

Tandrodsrensning -6.

Injektion -6. Dentocaine 1,8 ml.

\*SLUT\*.

...

Kommentar . Pocher 4-5 mm flere steder, med pus fra pocher i OK. TR3 i alle pocher > 4 mm. Mindet pt om der er ubehandlet caries, hun bør få lavet når hun er kommet til USA.

...

**14/8/2017**

Kommentar . pts mand ringer fra USA pt er har været ude for en ulykke hvor hun har brug for en udtalelse fra en tandlæge, der har set hvordan hendes tænder havde det inden ulykken, de vil bede Alka forsikring om at kontakte os, jeg har oplyst at pt ikke har været her så mange gange"

Af den udenlandske lægejournal fremgår bl.a.:

"5/4/2017 [udenlandsk datoformat svarende til 4/5 2017] 8:36:35 AM

...

Do you have a history of trauma? Car accident

...

A soft tissue exam show the following:

Extraoral head/neck: normal

Lymph chain: normal

Lips: normal

Labial/buccal mucosa: normal

Tongue: normal

Floor of the mouth: normal

Palate hard and soft: normal

Pharynx: normal

...

Patient main concern: broken tooth #5 and front teeth color and breaking down ... many yrs since care, very nervous

...

Patient presented to the office for a comprehensive periodontal evaluation due to a history of periodontal disease as well as risk factors for periodontal disease.

...

5/8/2017

A comprehensive evaluation of existing occlusal conditions through the use of articulated diagnostic casts, facebow transfer, centric relation bite record, and mounted study models on an articulator. The study casts were used to establish the maximum attainable stability, comfort, function and appearance of the teeth in harmony with the muscles of mastication, temporomandibular joints and periodontium. Proposed occlusal changes are simulated and evaluated on a separate set of articulated diagnostic casts. The models were used to develop a treatment plan that will be presented to the patient. Pt is wanting to start APT treatment at the end of June, once back from Denmark."

Af anmeldelse af 9/5 2017 fremgår bl.a.:

"Generelle oplysninger om hvor og hvornår

Skadedato og -tidspunkt: 05-Maj-2017 Kl.: 1130

...

## **Oplysninger om skaden**

Hvordan skete skaden? Jeg er faldet på cykel og kommet til skade. Jeg fik styret i ansigtet og har fået ødelagt mine tænder i ovennunden. Min hjørnetand er knækket næsten ved roden og de fire tænder ved siden af, er delvis brækket og har fået slået dele af den nederste del af tanden af.

...

Har du tidligere haft skader/smerter på samme legemsdel? Nej

...

## **Øvrige oplysninger**

Har du været i kontakt med læge, sygehus, lægevagt eller anden behandler? Ja

Hvis ja, hvor og hvornår? Kontakt til tandlæge her i [by] fredag 5 maj og igen mandag 8 maj og i dag 9 maj."

# Ankenævnet for Forsikring

12.

95020

Af behandlingsoverslag af 10/5 2017 fra den udenlandske tandlæge fremgår bl.a.:

"Treatment case  
Phase 1b (teeth affected by trauma)"

Af e-mail fra klageren til selskabet af 23/5 2017 fremgår blandt andet:

"til Alka  
Hej ... Jeg har nu forsøgt at få min tandlæge til at udfylde det fremsendte skema, men forgæves. Han vil af princip ikke vil give oplysninger til noget der ikke er amerikansk udformet og godkendt. Han vil heller ikke udlevere de røntgenbilleder der blev taget fordi det er imod amerikansk lov om læge/patient fortrolighed.  
Jeg har fået ham til at beskrive skaden og redegøre for hvad han har gjort for at behandle mig. Dette er vedhæftet og jeg håber meget at det er tilstrækkeligt da jeg allerede har betalt 2/3 af beløbet for at han ville indlede behandling så jeg kunne blive smertefri.  
venligste hilsner  
...

To Whom It May Concern regarding ...,  
The patient presented to our office initially on May fourth 2017 with trauma to her front upper teeth from a bicycle accident per the patient. Tooth number five had a fracture at the gum line which requires a bridge from tooth number four to tooth number six. Additionally the patient had trauma to teeth numbers seven through ten which require crowns to restore and teeth twenty three through twenty five that require bonding. The total investment for this restorative treatment is \$12,009.00 and an itemized breakdown has been attached. This will require a series of appointments beginning with the provisional phase to allow for healing and then the final restoration. Thank you for your time and consideration in this matter.  
..."

Af brev af 18/7 2017 fra den udenlandske tandlæge fremgår bl.a.:

"[To whom it may concern ...  
[Klageren] has been scheduled to restore her teeth on the maxillary arch that were damaged in an accident. The teeth involved are restorable, and were not hopeless. Preventative measures were being done to protect the periodontium of the teeth. The restorative measures of full coverage crowns were required to restore the buccal, lingual and incisal surfaces of the teeth due to fractures. The teeth did not fracture due to decay or bacterial issues."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10 Erstatning ved tandskader  
10.1 Følgende tandbehandling dækkes  
10.1.1 Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling efter ulykkestilfælde. Ved rimelige og nødvendige udgifter forstås udgifter til genopretning af tandsættet til samme status som før skaden.  
10.1.2 Forsikringen dækker i samme omfang skader på proteser, når disse beskadiges i forbindelse med personskade eller ved beskadigelse, mens protesen sidder i munden."

For at opnå dækning i punkt 10.1.1 og 10.1.2 skal behandlingen godkendes af Alka inden den påbegyndes. Akutte nødbehandlinger er dog undtaget."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte den 9/5 2017, at hun den 5/5 2017 havde været udsat for en ulykke, hvor hun havde slået ansigtet mod et cykelstyr, og derved pådraget sig skader på flere tænder. Klageren var på dette tidspunkt bosat i udlandet, og hun blev derfor behandlet af en tandlæge i udlandet.

Selskabet har afvist at yde dækning, og har henvist til, at klageren ikke har dokumenteret, at den udførte tandbehandling er en følge af et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

Nævnet bemærker indledningsvis, at klageren har angivet ulykkesdatoen som den 5/5 2017 kl. 11.30, mens det fremgår af tandlægejournalen, at første behandling fandt sted den 4/5 2017 kl. 8.36. Nævnet har lagt til grund, at der er tale om en fejl i enten anmeldelse eller journal.

Af journalnotat af 4/5 2017 fra den udenlandske tandlæge fremgår det "Do you have a history of trauma? Car accident. ... Patient main concern: broken tooth #5 and front teeth color and breaking down ... many yrs since care, very nervous ... Patient presented to the office for a comprehensive periodontal evaluation due to a history of periodontal disease as well as risk factors for periodontal disease".

Af behandlingsoverslag af 10/5 2017 fra den udenlandske tandlæge fremgår det "Treatment case. Phase 1b (teeth affected by trauma)".

Af udateret brev vedhæftet klagerens mail til selskabet af 23/5 2017 fra den udenlandske tandlæge fremgår det, at "The patient presented to our office initially on May fourth 2017 with trauma to her front upper teeth from a bicycle accident per the patient".

Af brev af 18/7 2017 fra den udenlandske tandlæge fremgår det, at "[klageren] has been scheduled to restore her teeth on the maxillary arch that were damaged in an accident. The teeth involved are restorable, and were not hopeless. Preventative measures were being done to protect the periodontium of the teeth. The restorative measures of full coverage crowns were required to restore the buccal, lingual and incisal surfaces of the teeth due to fractures. The teeth did not fracture due to decay or bacterial issues".

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klageren at bevise størrelse og rigtigheden af et fremsat krav.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for klagerens tandlægeudgifter under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at tandbehandlingen er en følge af et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

Nævnt har blandt andet lagt vægt, at klageren blev undersøgt af en udenlandsk tandlæge umiddelbart efter ulykken, og at der i journalen fra tandlægen ikke er beskrevet et traume mod munden/tænderne.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af journalnotatet af 4/5 2017 blandt andet fremgår, at klagerens "main concern" var "broken tooth #5 and front teeth color and breaking down ... many yrs since care, very nervous", og at tandlægen har anført årsagen til klagerens besøg var "a comprehensive periodontal evaluation due to a history of periodontal disease as well as risk factors for periodontal disease". Endvidere har nævnet lagt vægt på, at der i journalnotatet om traumehistorie anføres, at klageren tidligere har været involveret i et biluheld. Der er derimod ikke oplysninger, om det anmeldte cykeluheld.

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

# Ankenævnet *for* Forsikring

15.

95020

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

  
Peter Thønnings