

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. november 2022 blev i sag nr. 98367:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring med tandbehandlingsdækning. I klageskema af 17/6 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg vil gerne have rettet min fortand med invicibel bøjle, for at få dette, skal jeg have alle tænder røntgenfotograferet. Der opdager tandlægen at minus 2 er død. Så jeg ringer til min tandforsikring og spørger om de dækker bøjle i stedet for tandimplantat. Dertil svare de telefonisk at det gør de og at det er tandlægen som afgør, hvilken behandling er bedst. Jeg nævner, at jeg kan se de ikke dækker bøjle, men dertil svarer de telefonisk, at de dækker ikke kosmetisk behandling, men udrykning af død tand -2 jo ikke er kosmetisk, så jeg kan vælge det som tandlægen siger er mindst smertefuldt. Bøjlen skulle koste 12.500 kr. for retning af min fortand, men da jeg jo skulle have trukket den døde -2 tand ud og hullet skulle lukkes ved at trække tænderne sammen, ville behandlingen tage ca. 10 uger længere og derfor en merudgift.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener de skal dække den ekstra udgift som jeg skulle give udover det første tilbud, som de netop sagde i telefonen at de ville. Ellers ville jeg have haft implantat på -2 tanden og først derefter fået bøjle på til retning af min fortand."

Selskabet har i brev af 4/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 16. december 2021, at hun ønskede at bruge sin forsikring for tandbehandling, da en undertand var gået i stykker i roden.

Klager vedhæftede en udtalelse fra sin tandlæge, hvoraf det fremgik, at der ved røntgenoptagelse var konstateret en stor resorption af roden på -2. Destruktionen af roden var så stor, at tanden ikke kunne reddes. Der var ikke kendskab til noget traume mod tanden.

Behandlingsmulighederne var enten implantat eller tandregulering og Alka Forsikring modtog efterfølgende overslag for så vidt angik de to behandlinger fra klagers tandlæge.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 27. februar 2022, at tandbehandlingsforsikringen desværre ikke dækkede behandling i form af tandregulering.

Implantatbehandling var derimod dækket af forsikringen med op til 20.000 kr. årligt, såfremt behovet ikke havde været til stede forud for forsikringen tegning.

Den 14. marts 2022 kontaktede klager telefonisk afdelingen og gav udtryk for sin utilfredshed med afgørelsen, idet hun oplyste, at hun havde talt med tandskadeafdelingen og fået oplyst, at tandregulering var dækket. Klager kunne dog ikke huske, hvem hun havde talt med og medarbejderen fastholdt den trufne afgørelse.

Klager fremsendte ved mail af 3. april 2022 en klage over ovennævnte afgørelse, idet klager oplyste, at hun havde fået at vide, at det alene var kosmetisk tandregulering, som ikke var dækket og bemærkede hertil at behandlingen i form af tandregulering i hendes tilfælde var begrundet i den mistede tand -2.

Alka Forsikring fastholdt imidlertid ved brev af 3. april 2022 den trufne afgørelse.

Ved brev af 26. april 2022 meddelte Alka Forsikring i lyset af den modtagne klage, at selskabet var indstillet på at foretage en revurdering af den foreslåede tandbehandling og ville indhente de nødvendige oplysninger til brug for dette hos klagers tandlæge.

Efter at have erindret klagers tandlæge om anmodningen og kontaktet klagers tandlæge telefonisk modtog selskabet den 28. maj 2022 de ønskede oplysninger og forelagde sagen for selskabets tandlægekonsulent.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 15. juni 2022, at selskabet kunne dække den operative fjernelse af tanden -2, røntgenoptagelse, panoramarøntgenoptagelse og bedøvelse fratrasket den gældende selvrisiko, hvilket vil sige de behandlingsudgifter der lå udover selve tandreguleringen.

Kvalitetsafdelingen fastholdt ved brev af samme dato afgørelsen for så vidt angik selve tandreguleringen.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 20. april 2010 en heltidsulykkesforsikring i Alka Forsikring. Klager udvidede den 4. januar 2021 forsikringen med dækning for tandbehandling.

Forsikringen for tandbehandling dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 13.

Som udgangspunkt dækker forsikringen udgifter til behandling af tænder, tandkød og kæbeknogler, når behandlingsbehovet er opstået tidligst 2 måneder efter dækningen er trådt i kraft. De dækkede behandlingsområder fremgår af betingelsernes afsnit 13.3 (afsnittene 13.3.1. til 13.3.7).

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 14 (afsnittene 14.1 til 14.22) fremgår det, hvad forsikringen ikke dækker.

Det er herunder specifikt nævnt i afsnit 14.2, at forsikringen ikke dækker behandlingsudgifter der vedrører tandregulering eller som det fremgår af afsnit 14.9 kosmetiske behandlinger.

Invisalign er som udgangspunkt en metode til kosmetisk retning af tænder på en mere skånsom måde end de gammeldags metalbøjler som blev sat på tænderne og der kan på ingen måde rejses tvivl om, at behandling i form af Invisalign er tandregulering.

Forsikringsbetingelserne skelner ikke mellem rent kosmetisk tandregulering eller tandreguleringer som følge af funktionelle forhold, men undtager alle former for behandlingsudgifter der vedrører tandregulering. Der er tale om en objektiv dækningsundtagelse på forsikringen.

At klagers tandlæge derfor den 19. november 2021 anbefalede tandregulering 'som første behandling' fremfor implantat, da tandregulering var et mindre invasivt indgreb til genopretning af funktion eller og æstetiske forhold medfører i den forbindelse ikke at der kan ses bort fra de gældende forsikringsbetingelsers bestemmelser.

Klagers bemærkning om at det ikke var en kosmetisk betinget behandling, da årsagen var at tanden -2 var trukket ud må selskabet afvise at mangle tanden -2 medfører ikke et funktionstab, men er alene kosmetisk skæmmende, hvilket heller ikke er dækket på forsikringen.

Derudover fremgår det af klagers tandlægejournal af 10. november 2021, at klager og tandlægen havde en samtale om Invisalign, da klager overvejede en sådan behandling primært fordi tanden +1 stod oralt placeret i forhold til nabotænderne og at tænderne 5- og -5 var kippet indad.

Efterfølgende blev der som led i udarbejdelsen af materialet til Invisalign foretaget scanning af klagers tandsæt og taget kliniske fotos. Efterfølgende blev der desuden foretaget ortophan (panoramarøntgen, som giver et overblik over alle tænder) til brug for behandlingsplanlægningen.

I forbindelse med ortophan røntgen blev det konstateret, at tanden -2 havde et stort substansstab midt-rods og der blev foretaget yderligere røntgendiagnostik af denne tand.

Klager anfører selv i sit klageskrift til Ankenævnet for Forsikring, at hun ønskede en fortand rettet med Invisalign (tandregulering), hvorfor hun henvendte sig til tandlægen og først ved undersøgelsen til brug for denne behandling blev det opdaget, at roden på tanden -2 havde resorption.

Det fremgår desuden af klagers journal, at Invisalign behandlingen var planlagt og accepteret af klager førend resorptionen af roden på -2 blev konstateret og selskabet finder på den baggrund ikke, at det er resorptionen af roden på -2 der er hovedårsagen til Invisalignbehandlingen.

Klager henviser til, at hun har forespurgt selskabet om forsikringen dækkede bøjle i stedet for implantat og fik et bekræftende svar og at det var tandlægen der afgjorde hvad der var bedst.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at selskabet – under henvisning til de gældende forsikringsbetingelserne, som meget klart undtager tandregulering – tvivler på, at klager kan have fået et positivt svar på, at tandregulering var dækket under nogle former.

En mulig misforståelse fra klagers eller medarbejderens side i forhold til ordvalget 'bøjle', som også bruges om en udtagelig delprotese som netop sidder på en bøjle (unitor) til erstatning af en enkelt tand og som i sagens natur vil være dækket ligesom en implantat-behandling kan ikke afvises, men vil ikke ændre på det grundlæggende i, at tandregulering ikke er dækket på forsikringen.

Alka Forsikring må således fastholde den trufne afgørelse primært på baggrund af de gældende forsikringsbetingelser, som objektivt undtager dækning af tandregulering, uanset årsagen til den med den tilføjelse, at den foreslåede tandregulering ikke har sin årsag i den mistede tand, men var besluttet af kosmetiske grunde før tanden blev trukket ud."

Klageren har i brev af 12/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Alka oplyser ikke korrekte data vedr. min henvendelse til dem, da jeg kontakter dem tirsdag den 28.12 eller 29.12.21, desuden giver jeg Alka ret til at optage samtalen. Jeg vil gerne have at Alka fremsender denne optagelse, som de har i systemet. Så kan man selv høre, at de vil dække den behandlingsmetode som tandlægen foreslår som bedst og billigst."

Selskabet har i brev af 31/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede har gennemgået alle logs på både denne skade og de øvrige tandskader klager har anmeldt til forsikringen.

Alka Forsikring har desværre ingen registreringer om kontakt – hverken telefonisk eller skriftligt med datoerne den 28. og/eller den 29. december 2021.

Der foreligger alene klagers anmeldelse og uploads – modtaget den 16. december 2021 og selskabets brev af 20. december 2021 til klager forud for Alka Forsikrings brev af 27. februar 2022, hvor selskabet meddelte, at forsikringen desværre ikke dækkede tandregulering.

Den første registrerede telefoniske kontakt fra klager er den 14. marts 2022.

Det fremgår af loggen for den 14. marts 2022, at klager ved sin telefoniske henvendelse oplyste, at hun havde haft telefonisk kontakt med tandafdelingen den 28. december 2021. Klager talte den 14. marts 2022 med den medarbejder, der havde haft telefonvagten den 28. december 2021, men som ifølge klager ikke var den person, klager havde talt med.

Da klager ikke kunne huske, hvem hun havde talt med, fastholdt medarbejderen den stillingtagen der var meddelt i selskabets brev af 27. februar 2022.

Alka Forsikring har i sit svar af 4. august 2022 ikke refereret til en samtale med klager den 28. eller 29. december 2021, men alene givet udtryk for en generel stillingtagen til klagers oplysning om, at hun havde kontaktet selskabet med en forespørgsel.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98367

Vi er således ikke klar over, hvad klager refererer til af 'ikke korrekte data'.

Det skal bemærkes, at selskabet ikke har optagne telefonsamtaler med klager.

Selskabet har desuden svært ved at se årsagen til en henvendelse i slutningen af december 2021, da selskabet på dette tidspunkt ikke havde taget stilling til klagers anmeldelse af 16. december 2021, men alene ved brev af 20. december 2021 bedt klager om at indsende tandlægeregning."

Klageren har i kommentar af 1/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ringer netop til Alka den 28.12.21 og taster ja til at samtalen må optages til brug for evt. udannelse samt dokumentation i sagen. Jeg ringer ikke for at klage, men fordi der står i forsikringspolicen, at Alka ikke dækker bøjle. Jeg siger heller ikke, at det ikke er [selskabets medarbejder] jeg har talt med den 28. eller 29.12.21, men at jeg ikke ved navnet, så hvis Alka kun har haft en på arbejde den dag, så er det jo hende. Jeg taler med medarbejderen, som siger at bøjle i mit tilfælde jo netop ikke er kosmetisk, men pga. -2 i undermundent enten skal have et implantat eller bøjle for at erstatte tanden. Medarbejderen siger at jeg bare skal følge anvisningen fra tandlægen. Hun spørger også om jeg skal have trukket tanden ud nu og jeg siger at jeg først kan få en tid i det nye år.

Hvorfor kan Alka ikke bare sende optagelsen af samtalen fra mig fra telefon nummer ... fra enten den 28.12 eller den 29.12.21, så kan vi jo let se hvad der er korrekt i sagen. Jeg havde netop ikke en klage men en forespørgsel denne dato i december fordi brevet var uklart, da jeg havde fremsendt overslag til løsning fra tandlægen mht. til -2 tanden i undermundent

...

Jeg har nu tjekket hos mit telefonselskab og jeg beklager meget, men dato hvor jeg talte med [telefonnummer 1] hos Alka, var kl. 9.43 den 22.12.21 i 11 minutter. Jeg vedlægger udskrift fra selskabet og gør igen opmærksom på, at det ikke var en klage, men netop spørgsmål til min police i forhold til fjernelse af død tand, så derfor burde de kunne finde optagelsen."

Selskabet har i brev af 22/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal det bemærkes, at der ikke fremgår nogen kald hverken den 28. december eller den 29. december 2021. Det fremgår derimod at klager har kontaktet Alka Forsikring telefonisk den 22. december 2021.

Alka Forsikring har IKKE optaget telefonsamtalen med klager. At selskabet beder om tilladelse til at optage en samtale er ikke ensbetydende med at samtalen rent faktisk bliver optaget.

Alka Forsikrings telefonnummer er [telefonnummer 2] og det fremgår, at klager har kontaktet selskabet kl. 9.24.52 og igen kl. 9.24.54.

Det bemærkes, at tidspunkterne for de forskellige opkald på klagers liste stemmer dårligt overens med den angivne varighed af opkaldene.

F.eks. første opkald til Alka Forsikring, som blev foretaget kl. 9.24.52 og angiveligt varede et minut og 15 sekunder stemmer dårligt overens med at klager foretog endnu et opkald til Alka Forsikring kl. 9.24.54 (to sekunder senere).

Klagers andet opkald til [telefonnummer 2] kl. 9.24.54 varede ifølge det fremlagte fire minutter og 24 sekunder. Hvem klager har talt med – om det er en sælger eller en skademedarbejder – er ikke muligt at opklare. Det faktum, at der ikke er noteret en log på kaldet på skadesagen indikerer dog, at det er en sælger klager har talt med.

Klager oplyser, at hun kontaktede [telefonnummer 1], som er det gruppenummer der er anført på Alka Forsikrings brev af 20. december 2021. Brevet i sig selv giver som tidligere nævnt ikke umiddelbart anledning til spørgsmål om dækning og klager anfører da også, at hun kontaktede selskabet fordi der i policen stod, at forsikringen ikke dækkede 'bøjle'.

Det skal bemærkes, at forsikringsbetingelserne ikke omtaler 'bøjle' under undtagelserne til dækning, men alene i punkt 14.2 fastlægger at forsikringen ikke dækker 'Behandlingsudgifter, der vedrører tandregulering'.

Alka Forsikring har som nævnt ikke en optagelse af en sådan samtale og der er ikke ført en sådan samtale til loggen. Hvem klager har talt med og/eller, hvad der er blevet talt om i den pågældende telefonsamtale, står hen i det uvisse.

Selskabet kan imidlertid ikke lægge til grund, at en medarbejder i en specialiseret afdeling som tandskadeafdelingen – imod de gældende forsikringsbetingelser, som er det helt fundamentale i medarbejdernes stillingtagen til de anmeldte skader – har oplyst, at tandregulering ville være dækket.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den ved vores breve af henholdsvis 4. august og 31. august 2022 meddelte afgørelse, idet vi igen med henvisning til klagers journal desuden skal gøre opmærksom på det væsentlige faktum, at invisalign behandlingen allerede var besluttet af kosmetiske årsager før det blev opdaget, at tanden -2 led af rodresorption."

Klageren har i kommentar af 22/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at min samtale med Alka ikke var en klage, da jeg slet ikke var gået i gang med behandlingen endnu, derfor talte jeg med den medarbejder som hvis navn stod i brevet. Desuden talte vi sammen i over 11 minutter og ikke 4 minutter."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens tandlæges overslag af 16/12/2021 på henholdsvis implantat eller Invisalign samt udskrift fra klagerens telefonselskab. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af journalnotat af 10/11 2021 fra klagerens tandlæge fremgår bl.a.:

"Invisalign diaglog. Fortalt kort om Invisalignkonceptet. Vist skinner og knapper. Pt. overvejer primært behandling fordi hun er ked af +1 står oralt placeret ift. naboerne og 5-, -5 er kippet lingulat. Klinisk ses Let trangstilling i OK. Saksbid af 5- og -5 med tydelige slidfacetter.. Formodet behandlingstid: 6-12 måneder.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98367

Info om cirkapris på 12.500 måske lidt mere, hvis Invisalign Go Pluskr., hvoraf 10.000 skal betales når behandlingen påbegyndes.
Pt. vil gerne i gang.

Materiale til Invisalign. Scannet hele tandsættet med Trios og sendt det til Invisalign.
Taget kliniske fotos og sendt dem til Invisalign. Fotos gemmes også i mediecentret.

Studiemodel. Ud fra scannet, printes studiemodeller til dialog med patient. Disse udleveres når behandlingen er afsluttet.

Orthopan røntgen. Pt. accepterer højere stråledosis i forhold til enoralt rtg.
Optagelse foretaget med X1 3D unit.
Indikation: Behandlingsplanlægning.
Udført af: MP.
Tænder: i.a.

Der ses substanstab midtrod -2. Enoralt billede nødvendigt for at diagnosticere bedre.
Ingen erkendbare apikale forandringer og suff. rodfyldning +1.
Kæbeled i.a.
Der ses intet fæstetab.
Sinus maxillaris i.a.
Kæbeknoglen: i.a.

RTG -2. Indikation: Diagnostik.
Røntgen viser stort substanstab midtrods på -2. I.a. apikalt.

Diagnose. Resorptio dentis -2
Pt. erindrer intet traume af tanden. +1 blev rodbehandlet pga. nekrose efter orto og ikke pga. traume.

Behandlingsplan. Prognosen for -2 er dårlig, da resorptionen er meget stor. Aftalt at vi forsøger at skaffe tidl. rtg fra forrige tandlæger. Talt om mulighed for ex -2 og derefter lukke diastema med orto. Det er patient ikke afvisende overfor. Aftalt at jeg ringer tilbage når jeg har fået rtg og talt med kollegaer om beh.muligheder [Ændret 17/12/2021 ...] [D. 17/12/2021, indsat på 10/11/2021]"

Af journalnotat af 19/11 2021 fra klagerens tandlæge fremgår bl.a.:

"Talt med ... som anbefaler regulering som første behandling fremfor implantat. Reguleringen er et meget mindre invasivt indgreb for at genoprette funktionelle og æstetiske forhold. Det har ikke været muligt at finde evt. tidl. rtgbilleder hos tidl. tdl. [D. 17/12/2021, indsat på 19/11/2021]"

Af selskabets brev af 20/12 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse på tandbehandling.

På din tandbehandlingsforsikring tager vi kun stilling til tandlægeregninger.

Vi vil derfor bede dig vedhæfte en tandlægeregning, så vi kan vurdere din sag.

Du kan vedhæfte din tandlægeregning på alka.dk/mitalka, under 'Mine skader'.

I forsikringsbetingelserne kan du læse mere om, hvilke tandbehandlinger forsikringen dækker."

Af journalnotat af 22/12 2021 fra klagerens tandlæge fremgår bl.a.:

"Telefonsamtale. pt. ønsker beh. hvor der ikke skal laves plast (den store beh.) måske du skal ringe og tjekke med pt."

Af journalnotat af 17/1 2022 fra klagerens tandlæge fremgår bl.a.:

"Injektion -2. Patient har ingen sygdomme eller får noget medicin som kontraindicerer lokalanalgetika.

Xion 2 x 1,8 ml. lagt som infiltration

Amotio -2. Tanden løsnes længe med elevator men ved tag med tang knækker tanden svarende til resorption. Der lægges snit på toppe n af proc. alveolaris til nabotænderne samt aflastning snit mesiale for -3. Tanden er nærmest ankyloseret. Der fjernes knogle facielt og roden deles i 2 før den eleveres ud. Der udføres sårtoilette med sterilt fys. saltvand. Opnået hæmostase. Der lægges 2 stk. suturer. Suture type: Ethicon Vicryl 5-0.

Almindelig post op vejledning, udleveret d.d. bilag i journal.

Udleveret gaze."

Af journalnotat af 24/1 2022 fra klagerens tandlæge fremgår bl.a.:

"Sutur fjernet -2. Fjernet 1 stk. sutur(er). Klinisk ses nydelig heling. Pt. fortæller at der har været svage til moderate smerter.

... Kommentar. Medgivet skinner nr. 1 til kosmetisk brug indtil attachments påsættes om 1 uge."

Af selskabets brev af 27/2 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget en mail fra din tandlæge vedrørende tanden -2 samt tandbehandlingsoverslag.

Tandlægen skriver i mailen at tanden -2 ikke kan bevares på grund af intern resorption. Af behandlingsmuligheder anbefaler hun at tandregulering som første og mindst invasive behandlingsmulighed. Vi dækker desværre ikke tandregulering på din tandbehandlingsforsikring.

I henhold til implantatbehandling skriver tandlægen at dette ikke vil være hendes førstevalg, da det kræver en større knogleopbygning. Vi dækker implantatbehandling på tandbehandlingsforsikringen op til 20.000 kr. årligt minus selvrisiko, hvis behovet ikke har været tilstede før forsikringen er trådt i kraft. Din forsikring er trådt i kraft den 04.03.2021."

Af selskabets brev af 3/4 2022 fremgår bl.a.:

"Vi må desværre meddele dig at vi fastholder vores afgørelse.

Vores afgørelse fra den 27.02.2022, hvor vi skriver, at vi dækker ikke tandregulering. Vi kan ikke tilbyde dig dækning af udgifterne for din behandling, da den behandling du har fået, ikke er dækket af forsikringen. Se forsikringsbetingelsernes punkt 14.1."

Af selskabets brev af 26/4 2022 fremgår bl.a.:

"Vi vil gerne tilbyde, at vi tager stilling til, om behandlingen er omfattet af forsikringen, og en eventuel forhåndsgodkendelse af din tandbehandling, dog er det ekstraordinært, da det fremgår af vores betingelser, at vi udelukkende tager stilling til regninger.

For at vi kan tage stilling til en eventuel forhåndsgodkendelse i denne konkrete sag, indhenter vi de relevante informationer hos din tandlæge.

Oplysninger til brug for sagens videre behandling

Til brug for sagens behandling har vi bedt din tandlæge om at sende os røntgenbilleder samt journal."

Af klagerens mail af 3/4 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Undertegnede vil gerne klage over afgørelsen af 27.2.22, da jeg netop ringede til jer vedr. tandregulering eller tand implantatbehandling. I siger til mig at det kun er kosmetisk tandregulering I ikke dækker, men i mit tilfælde er det jo pga. udtrækning af en tand, hvilket ikke er kosmetisk.

I siger i telefonen som også er optaget på bånd hos Jer, at jeg bare skal lytte til min tandlæge og så sende regningen til jer og at I dækker tandregulering når bare det ikke er kosmetisk.

Jeg håber, at I holder det som I har sagt telefonisk plus at det jo er lige så bindende som en skriftlig aftale."

Af selskabets kvalitetsafdelings brev af 15/6 2022 fremgår bl.a.:

"I din henvendelse angiver du, at du ønsker at klage over vores afgørelse. Du har blandt andet anført, at vi har oplyst, at vi dækker tandregulering, når årsagen til reguleringen ikke er kosmetisk.

Efter vor gennemgang har vi fundet anledning til at dække fjernelse af tanden -2, men vi fastholder vores afgørelse vedrørende tandregulering, du vil høre fra skadeafdelingen herom."

Af selskabets brev af 15/6 2022 fremgår bl.a.:

"På baggrund af din henvendelse til Alka Forsikrings klageansvarlige afdeling, Kvalitet, har vi gennemgået din sag og på baggrund af dette, har vi ændret afgørelse vedrørende fjernelse af tanden -2.

Erstatningen er opgjort og ser således ud:

Skadeopgørelse

Operativ fjernelse -2

1000,00 kr.

Ankenævnet for Forsikring

10.

98367

Røntgen	156,77 kr.
Panorama	950,00 kr.
Lokalbedøvelse	345,00 kr.
Fratrukket selvrisiko	-500,00 kr.
I alt til udbetaling	1951,77 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Tandbehandling

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen, at der er købt Tandbehandling)

13. Forsikringen dækker

13.1 Hvad dækker forsikringen

13.1.1 Forsikringen dækker udgifter til behandling af dine tænder, tandkød og kæbeknogler, når behandlingsbehovet opstår tidligst 2 måneder efter, at din dækning af tandbehandling er trådt i kraft.

Vi dækker dog behandlingsbehov, der opstår inden for de første 2 måneder, hvis vi har overtaget en tilsvarende dækning af tandbehandling fra et andet forsikringsselskab.

13.2 Tidspunkt for behandlingsbehov

13.2.1 Tidspunktet for, hvornår et behandlingsbehov er opstået, fastsættes ud fra en tandlægefaglig vurdering. Vurderingen foretages af Alkas tandlægekonsulent.

...

13.3 Behandlingsområder

Forsikringen dækker følgende behandlingsområder:

...

13.3.5 Implantater

Vi dækker én implantatbehandling pr. tand i hele den tid, hvor du har dækning af tandbehandling hos os.

Vi dækker dog ikke genbehandling af implantater og udgifter forbundet med komplikationer ved implantater. Det gælder også implantater, der er indsat før, din dækning af tandbehandling er trådt i kraft.

...

14. Forsikringen dækker ikke

14.1 Tandeftersyn, tandrensning og undersøgelser

Behandlingsudgifter, der vedrører tandeftersyn og tandrensning samt udgifter til undersøgelser og konsultationer.

14.2 Tandregulering

Behandlingsudgifter, der vedrører tandregulering.

...

14.9 Kosmetiske behandlinger

14.9.1 Kosmetisk behandling eller følger af kosmetisk behandling, fx:

- Tandsmykker eller skader fra tandsmykker.
- Skader fra piercinger.
- Blegning eller behandling af misfarvning af tænder.

- Udskiftning af tandfyldninger, der ikke er defekte.
- Plast- og porcelænsfacader."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 16/12 2021 en stor resorption af roden på tand -2. Klageren valgte at få fjernet tanden og lukket hullet med Invisalign-behandling. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækkede behandling i form af tandregulering. Den 15/6 2022 meddelte selskabet dækning til behandlingsudgifter udover selve tandreguleringen – røntgenoptagelse, panoramarøntgenoptagelse og operativ fjernelse af tanden – med kr. 1.951,77. Selskabet fastholdt afvisningen for at vidt angik selve tandreguleringen.

Klageren ønsker, at "selskabet skal dække den ekstra udgift som jeg skulle give udover det første tilbud, som de netop sagde i telefonen at de ville. Ellers ville jeg have haft implantat på -2 tanden og først derefter fået bøjle på til retning af min fortand".

Klageren har anført, at hun den 22/12 2021 telefonisk kontaktede selskabet for at høre, om det dækkede en bøjle i stedet for et tandimplantat, og at hun samtykkede til, at samtalen måtte optages. Hun har i den forbindelse anført, at hun fik oplyst, at bøjlen i dette tilfælde ikke var en kosmetisk behandling, idet tanden enten skulle have et implantat eller en bøjle. Hun har videre anført, at selskabets medarbejder bad hende følge tandlægens anvisning.

Selskabet har anført, at Invisalign-behandlingen var besluttet på grund af kosmetiske årsager før rodresorptionen af tanden blev opdaget, og at forsikringen ikke dækker udgifter til tandregulering eller kosmetisk behandling. Resorptionen var derfor ikke hovedårsagen til Invisalign-behandlingen. Selskabet har anført, at det ikke har optaget den af klageren omtalte telefonsamtale, og at tidspunkterne på klagerens opkaldsliste stemmer dårlig overens med den angivne varighed af opkaldene. Selskabet har videre oplyst, at "en mulig misforståelse fra klagers eller medarbejderens side i forhold til ordvalget 'bøjle', som også bruges om en udtagelig delprotese som netop sidder på en bøjle (unitor) til erstatning af en enkelt tand og som i sagens

natur vil være dækket ligesom en implantat-behandling kan ikke afvises, men vil ikke ændre på det grundlæggende i, at tandregulering ikke er dækket på forsikringen".

Følgende fremgår af journalnotat af 10/11 2021 fra klagerens tandlæge: "fortalt kort om Invisalignkonceptet. Vist skinner og knapper. Pt. overvejer primært behandling fordi hun er ked af +1 står oralt placeret ift. naboerne og 5-, -5 er kippet lingulat. Klinisk ses let trangstilling i OK. Saksbid af 5- og -5 med tydelige slidfacetter. Formodet behandlingstid: 6-12 måneder. Info om cirka pris på 12.500 måske lidt mere, hvis Invisalign Go Pluskr., hvoraf 10.000 skal betales når behandlingen påbegyndes. Pt. vil gerne i gang. ... Der ses substanstab midtrod -2. Enoralt billede nødvendigt for at diagnosticere bedre. ... RTG -2. Indikation: Diagnostik. Røntgen viser stort substanstab midtrods på -2. I.a. apikalt. ... Behandlingsplan. Prognosen for -2 er dårlig, da resorptionen er meget stor".

Af journalnotat af 19/11 2021 fra klagerens tandlæge fremgår: "talt med ... som anbefaler regulering som første behandling fremfor implantat. Reguleringen er et meget mindre invasivt indgreb for at genoprette funktionelle og æstetiske forhold".

Af journalnotat af 22/12 2021 fra klagerens tandlæge fremgår: "telefonsamtale. pt. ønsker beh. hvor der ikke skal laves plast (den store beh.) måske du skal ringe og tjekke med pt.".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 13.3.5, at forsikringen dækker "én implantatbehandling pr. tand i hele den tid, hvor du har dækning af tandbehandling hos os".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 14.2 fremgår det, at forsikringen ikke dækker behandlingsudgifter, der vedrører tandregulering.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 14.9 fremgår det, at forsikringen ikke dækker kosmetisk behandling eller følger af kosmetisk behandling.

Ankenævnet for Forsikring

13.

98367

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække udgifterne til tandreguleringen med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 14.2 og 14.9.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Invisalign som udgangspunkt er en metode til kosmetisk retning af tænder, at det af journalnotat af 10/11 2021 fra klagerens tandlæge fremgår, at klageren overvejede Invisalign på grund af kosmetiske forhold, og at klagerens tandsæt samme dag blev scannet og sendt til Invisalign.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren først anmeldte resorptionen af roden på tand -2 den 16/12 2021.

Nævnet bemærker, at det af journalnotat af 19/11 2021 fra klagerens tandlæge fremgår, at tandlægen anbefalede regulering som første behandling, idet reguleringen var et meget mindre invasivt indgreb for at genoprette funktionelle og æstetiske forhold. Nævnet har hertil lagt vægt på, at der i forsikringsbetingelserne ikke ses at være bestemmelser, som giver klageren ret til at vælge en anden, ikke dækningsberettigende behandlingsform, hvis denne – ud fra en tandlægefaglig vurdering – skønnes at kunne give en tilsvarende effekt, som en behandling, der er omfattet af forsikringen.

Nævnet finder videre, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at selskabet ved telefonsamtale den 22/12 2021 har givet et dækningstilsagn eller på anden måde givet klageren en berettiget forventning om, at hun kunne få dækket Invisalign-behandlingen.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at det ikke har optaget telefonsamtalen med klageren.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder den fremlagte opkaldsliste – kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

98367

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand