

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. marts 2023 blev i sag nr. 99234:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 12/1 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Har knækket en tand mens jeg spiste wienerbrød på arbejdet (var sammen med flere kolleger). Kom desværre til at sluge den knækkede del af min tand og den hårde genstand... Anmelder skaden på websitet (har talt med skadesafdeling pr. telefon, men de henviser til websitet for anmeldelse, selvom jeg her redegjorde for forløbet). De afviser min skade, da jeg ikke kan fremvise den fremmede genstand, på trods af, at der kun står i deres betingelser, at de 'KAN' kræve genstanden udleveret. På trods af, at jeg både pr. telefon og i min anmeldelse klart har gjort opmærksom på at jeg har slugt både del af tand og fremmed genstand, bliver jeg ikke gjort opmærksom på, at de nu tolker betingelserne som 'SKAL', hvilket jeg først bliver bekendt med 4 dage efter min anmeldelse, hvor begge dele jo er ude af mit fordøjelsessystem. Dermed afskærer de mig jo de facto muligheden for at fremskaffe beviset. Det klager jeg naturligvis over.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Storstrøms Forsikring skal betale for reparationen af min knækkede tand, da tyggeskadedækning er en del af den ulykkesforsikring, vi har indgået aftale om og de har modtaget betaling for."

Selskabet har i brev af 30/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"PÅSTAND

Klagen tages ikke til følge.

SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN

Betingelser for ulykkesforsikring, som var gældende på det anmeldte skadetidspunkt, fremlægges som bilag 1.

Klager anmeldte den 12. december 2022 skriftligt til selskabet, at han i forbindelse med indtagelsen af et stykke wienerbrød pludselig tyggede på noget hårdt og derved knækkede en tand. Klager oplyste endvidere, at han slugte sin tand såvel som genstanden. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Selskabet afviste ved mail af 15. december at dække skaden, idet det er en betingelse at en fremmed genstand er årsag til tandskaden og at denne genstand skal kunne fremvises ved selskabets anmodning herom. Som bilag 3 fremlægges selskabets afvisning.

Ved mail af 4. januar 2023 klagede klager til selskabet og henviste blandt andet til, at selskabet med det samme skulle have gjort gældende, at genstanden skulle udleveres, idet den fremmede genstand på tidspunktet for afvisning havde passeret fordøjelsessystemet og at han derved var afskåret fra at løfte sin bevisbyrde. Som bilag 4 fremlægges klagers klage til selskabet.

Ved mail af 11. januar 2023 besvarede selskabets underdirektør som ansvarlig for skadeafdeling klagers klage, og forsøgte at forklare klager om de regler som danner grundlag for afvisningen og hvilke overvejelser selskabet på et ledelsesmæssigt plan har gjort sig om tyggeskadedækningen. Som bilag 5 fremlægges svaret fra selskabets underdirektør.

Den efterfølgende korrespondance har ikke direkte betydning for sagen, men fremgår af klagers bilag.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

Betingelserne for dækning

Det følger af punkt 6.1.8, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling, når der sker skade som følge af spisning, hvis årsagen er en fremmed genstand i maden. Desuden fremgår det, at selskabet kan kræve at få fremvist den genstand, som er årsag til skaden.

Bevisførelsen i nærværende sag

Efter klager knækkede sin tand slugte han maden, og det kan således ikke vurderes om der be fandt sig en fremmed genstand i maden, som var årsag til at tanden knækkede. Den hårde genstand, som klager tyggede på, kan således lige så vel være selve tanden.

Selskabet kan efter betingelserne kræve at få den fremmede genstand fremvist, hvilket ikke kan gøre lade sig gøre i dette tilfælde, idet klager har slugt den eventuelle genstand som måtte befinde sig i wienerbrødet.

Klager har bevisbyrden for, at en fremmed genstand er årsag til tandskaden og ved at sluge maden, herunder sin tand og den eventuelle genstand, har han afskåret sig fra at sandsynliggøre at en fremmed genstand er årsag til tandskaden.

Klager modtog en afvisning fra selskabet mindre end tre døgn efter han skriftligt anmeldte sin skade, hvilket må betragtes som en rimelig sagsbehandlingstid. At tanden og den eventuelle fremmede genstand i mellemtiden har passeret klagers fordøjelsessystem, påvirker ikke bevisbyrden.

At der normalt ikke befinder sig hårde ingredienser i et stykke wienerbrød, medfører ikke i sig selv dækning. Selskabet kan således henvise til AK 90399, hvor klager havde spist et stykke lyst franskbrød og i den forbindelse knækkede sin tand. Idet der var tale om en ukendt genstand som klager ikke havde spyttet ud og gemt, kunne nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

På baggrund af ovenstående finder selskabet ikke, at klager har sandsynliggjort, at årsagen til tyggeskaden er en fremmed genstand i maden, og skal derfor fastholde sin afgørelse."

Klageren har i brev af 3/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg indgiver hermed mit høringssvar med påstand om medhold, dvs. at Storstrøms Forsikring betaler for tandlægeregning, som andrager 6746,84 kroner.

Som tidligere nævnt, rettede jeg telefonisk henvendelse til Skadesafdelingen og redegjorde for skaden. Herunder også det faktum, at jeg havde slugt 'den hårde genstand' samt del af min tand. Her blev jeg IKKE oplyst om, at man i selskabet tolkede forsikringsbetingelserne i sådanne skader anderledes end det trykte. Jeg blev bare bedt om at sende min skadesanmeldelse via hjemmesiden, da skader på ulykkesforsikringer ikke måtte behandles mundtligt. Dernæst lavede jeg anmeldelse online og beskrev også her at jeg havde slugt 'den hårde genstand'. I betingelserne står der, at selskabet KAN forlange genstanden udleveret (ikke skal). Jeg får først svar 3 dage senere og nu er det jo for sent at genfinde genstanden og del af tanden, da begge dele for længst har passeret mit fordøjelsessystem. Da selskabet ikke reagerer på hverken min telefoniske henvendelse eller min anmeldelse før det er for sent, har de de facto frataget mig muligheden for at efterkomme deres ønske og dermed også accepteret, at jeg ikke kan fremvise en genstand.

At selskabet mener at have ret til?, at tolke anderledes internt og tilbyde mig dårligere dækning bare fordi, de internt har vedtaget at dækningen er gratis, kan jeg under ingen omstændigheder acceptere. Jeg kan ingen steder læse mig til det, de lægger til grund for afslag tværtimod.

At selskabet mener at en anden sag, der er faldet ud til deres fordel, kan danne præcedens, kan jeg heller ikke acceptere. Hvis man som erhvervsdrivende bliver klar over, at ens betingelser kan opfattes forkert, har man pligt til at meddele det til kunderne eller skrive betingelserne om. Det er bare ikke sket.

I øvrigt vil jeg gerne henlede opmærksomheden på:

Aftalelovens §1: Tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren

Tilbuddet er afgivet i henhold til betingelserne for forsikringen og jeg har ved min betaling accepteret dette og dermed er aftalen bindende for begge parter.

Dette er en forbruger aftale jvf Aftalelovens §38 a. Stk. 2 og mit medhold kan (udover god forsikringskik og kundepleje i øvrigt) også baseres på:

Aftalelovens § 38 b: Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling.

Stk. 2 En skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal af den erhvervsdrivende være udarbejdet på en klar og forståelig måde."

Ankenævnet for Forsikring

4.

99234

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens anmeldelse den 12/12 2022 fremgår bl.a., at skade skete den 11/12 2022, og at:

"Hvor er hændelsen sket?"

Hvor er hændelsen sket?

På arbejdet

Hvad er der sket?

Beskriv med dine egne ord, hvad der er sket

Spiste et stykke wienerbrød og tyggede pludselig på noget hårdt. Det resulterede i, at jeg knak en tand. Blev i situationen lidt overrasket, så jeg slugte både 'det hårde' og stykket fra min tand"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.1.8 Tyggeskade

Forsikringen dækker

- Rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling når der sker skade som følge af spisning og årsagen er en fremmed genstand i maden. Vi kan kræve at få fremvist genstanden der er årsag til skaden. Akut nødbehandling kan igangsættes uden vi har godkendt det, alle andre behandlinger skal godkendes af os.

Forsikringen dækker én behandling. Senere genoptagelse af behandlingen på grund af reparation eller vedligeholdelse er ikke dækket.

Behandling skal være påbegyndt senest 5 år efter ulykkestilfældet. For børn under 18 år skal tandbehandling blot være påbegyndt inden de fylder 25 år.

Forsikringen dækker ikke

- tandbehandling der kan betales fra anden side fx sygesikring, arbejdsskadeforsikring, en skadevolder og lignende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han spiste wienerbrød og pludseligt tyggede på noget hårdt, hvorved en tand knækkede. Klageren slugte både den hårde genstand og stykket fra tanden. Klageren ønsker at få dækket sin tandlægeudgift til reparation af den knækkede tand. Han har anført, at det af forsikringsbetingelserne alene fremgår, at selskabet kan kræve genstanden udleveret, og at selskabet ikke har gjort ham opmærksom på – hverken i forbindelse med telefonisk henvendelse eller efter modtagelse af anmeldelse – at genstanden vil blive krævet udleveret. Han blev først bekendt med dette 3 dage efter anmeldelsen, hvor tand og genstand var ude af fordøjelsessystemet. Selskabet har derfor afskåret ham fra at fremskaffe beviset.

Ankenævnet for Forsikring

5.

99234

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at en fremmed genstand er årsag til tandskaden. Selskabet har anført, at den hårde genstand – som klageren tyggede på – lige så vel kan være selve tanden. Selskabet kan kræve, at få den fremmede genstand fremvist. Selskabet har anført, at klageren modtog selskabets afvisning mindre end tre døgn efter, at han skriftligt anmeldte skaden. Det forhold, at tanden og den eventuelle fremmede genstand i mellemtiden har passeret klagerens fordøjelsessystem, påvirker ikke bevisbyrden.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.8 fremgår det, at forsikringen dækker "Rimelige og nødvendige udgifter til tandbehandling når der sker skade som følge af spisning og årsagen er en fremmed genstand i maden. Vi kan kræve at få fremvist genstanden der er årsag til skaden".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at tandskaden er forårsaget af en fremmed genstand i maden. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af skadeanmeldelsen fremgår, at "Spiste et stykke wienerbrød og tyggede pludselig på noget hårdt. Det resulterede i, at jeg knak en tand. Blev i situationen lidt overrasket, så jeg slugte både 'det hårde' og stykket fra min tand".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke kan fremvise den fremmede genstand. Nævnet bemærker, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at selskabet kan kræve at få fremvist genstanden, der er årsag til skaden.

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

Ankenævnet for Forsikring

6.

99234

Nævnet bemærker dog, at selskabet med fordel kan indrette sine procedurer således, at selskabet ved forsøg på telefonisk anmeldelse af en tyggeskade gør forbrugeren opmærksom på, at selskabet kan kræve, at forbrugeren fremviser den genstand, der er årsag til skaden. På tilsvarende måde kan dette med fordel tillige fremgå af selskabets hjemmeside, når en tyggeskade anmeldes på den måde.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand