

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99494:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring med tandskadedækning. I klageskema af 9/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Tegnet ekstra dækning kaldet Tandbehandling telefonisk kontakt fra Tryg sælger om gode dækninger til udskiftning af gamle fyldninger mm., med dækning op til kr. 20000,- - lød forbavsende godt og spurgte flere gange og søgende indtil betingelser, for ikke at blive skuffet der burde ligge telefon optagelser af samtaler, tænker at når jeg som forsikringstager henvender mig, beder jeg om optagelse, hvorfor jeg også tænker Tryg gør det samme som dokumentation. Disse burde foreligge.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for de udgifter jeg havde i forbindelse med tandbehandling af kroner, som Tryg henviser til i deres betingelser"

Selskabet har i brev af 28/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren havde på skadestidspunktet personforsikring med vilkår 20B0. Vilkårene fremlægges som bilag 1.

Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, hvor selskabet har afvist dækning for tandbehandling af tænderne 6+, 5+, 7- og 6- med henvisning til, at tænderne havde et behandlingsbehov før, forsikringen trådte i kraft.

Sagsfremstilling

Den 20. juli 2022 tegnede klageren tandbehandlingsdækning på sin personforsikring med en karenstperiode på 2 måneder.

Klageren anmeldte den 26. oktober 2022, at han ønskede at bruge sin dækning for tandbehandling og oplyste at første tandlægehjælp blev modtaget den 29. september 2022. Klageren vedhæftede sammen med sin anmeldelse en regning fra tandlægen. Anmeldelsen samt regningen fra tandlægen fremlægges som bilag 2.

Til brug for sagsbehandlingen selskabet til klageren, at selskabet ønskede at indhente journaloplysninger fra klagerens nuværende tandlæge. Selskabet modtog klagerens tandlægejournal den 9. november 2022. Tandlægejournalen fra klageren nuværende tandlæge fremlægges som bilag 3.

Selskabet skrev i et brev til kunden den 1. december 2022, at selskabet havde modtaget journal og røntgenbilleder fra klagerens nuværende tandlæge, men at disse sagsakter ikke var tilstrækkelige til at vurdere sagen. Selskabet bad derfor klageren oplyse navn og adresse på sin tidligere tandlæge. Klageren fremsendte oplysningerne på sin tidligere tandlæge den 2. december 2022.

Herefter anmodede selskabet om tandlægejournalen samt røntgenbillede fra klagerens tidligere tandlæge. Den 8. december 2022 modtog selskabet en kopi af tandlægejournalen. Tandlægejournalen fra klagerens tidligere tandlæge fremlægges som bilag 4.

Den 23. december 2022 skrev selskabet til klageren, at selskabet manglede en begrundelse fra klagerens nuværende tandlæge for, hvilken indikation, der havde været for kronebehandling af tænderne 6+, 5+, 7- og 6-. Selskabet oplyste til klageren, at selskabet ville vende retur, når selskabet modtog en begrundelse fra klagerens nuværende tandlæge.

Selskabet modtog den 10. januar 2023 en ny kopi af journalen fra klagerens nuværende tandlæge, hvor tandlægen i journalnotat af 10. januar 2023 havde noteret begrundelsen for kronebehandlingen af tænderne 6+, 5+, 7- og 6-. Den nye kopi af journalen fra klagerens nuværende tandlæge fremlægges som bilag 5.

Den 20. januar 2023 afviste selskabet dækning for klagerens tandbehandling af tænderne 6+, 5+, 7- og 6- med henvisning til, at tændernes behandlingsbehov havde været til stede før, at forsikringen trådte i kraft. Selskabets første afvisning fremlægges som bilag 6.

Klageren sendte en mail den 20. januar 2023, hvor han blandt andet anførte 'Da tilvalg til forsikring blev 'solgt' til os igennem en telefon henvende fra Jer med mange positive formaninger om vores tænders levetid og udskiftning af dårlige sølvfyldninger mm, dog først med en dækning efter 2 mdr. tænkte vi det lyder som et godt tilvalg til vores forsikring.' Klagerens mail af 20. januar 2023 fremlægges som bilag 7.

Selskabets skadeafdeling sendte klagerens henvendelse af 20. januar 2023 til salgsafdelingen den 1. februar 2023 og orienterede klageren herom, for at få klarlagt, hvorvidt der har været en fejl i rådgivningen i forbindelse med salg af forsikringen. Selskabets salgsafdeling fremsendte den 1. marts 2023 en mail til skadeafdeling med en forklaring. Salgsafdelingens mail af 1. marts 2023 fremlægges som bilag 8.

Den 9. marts 2023 skrev skadeafdelingen til klageren, at de havde lukket sagen og vedlagde en klagevejledning til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.1, fremgår det blandt andet, tandforsikringen dækker udgifter til planlagte behandlinger på dine tænder, tandkød og kæbeknogler. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.1, at tandforsikringen ikke dækker, når behovet for tandbehandling er opstået indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft(karenstid).

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til Nævnet blandt andet anført, at han ønsker dækning for de udgifter, han havde i forbindelse med kronebehandling af tænderne 6+, 5+, 7- og 6-.

Af klagerens tandlægejournal fremgår blandt andet følgende i notat af 23. august 2021:

'Anamnese 23-08-2021:

-- ~Ingen sygdomme

-- ~Ingen medicin

-- Den kliniske undersøgelse viser:

Under observation:+7 1; 6- 2;

Insufficient restaurering eller tandfraktur uden aktiv caries:+6 5; +7 34;

Symptomgivende infraktionslinier:7-; -5;

Risikotænder, som kræver kronebehandling:6+; +6; +7; 6-; -5;'

Det fremgår blandt andet i journalnotat af 4. marts 2022, at:

'Fokuseret undersøgelse

-- Behandlingskode/Diagnose 1012 Caries

-- Kontrol-us, ajourføring og evaluering med fokus på cariesaktivitet, plak og plakfremkaldende faktorer. Ingen aktiv caries.

Mundhygiejne : Tilstrækkelig.

Tandsten : Små mængder uk front. Alm. tdr + afpudset.

Ny risikotænder: 7-7, 5+. Infraktion 4+. Anbf. at udskifte SA fyldninger og krone på 7-7 og 5+. aftalt at vi tager en ad gangen. (Det værste først). Pt. acc.'

I journalnotat af 10. januar 2023 fremgår blandt andet følgende:

'[Selskabet] har bedt om en begrundelse for kronebehandling :

[Klageren] er anbefalet at få lavet krone på sine tænder, da der ses store slidte fyldninger samt infraktionslinier, som gør at der er stor risiko for at de knækker.'

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets opfattelse, at behandlingsbehovet på tænderne 6+, 5+, 7- og 6- var til stede før, forsikringen trådte i kraft. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen.

Selskabet har lagt vægt på, at det fremgår i journalnotatet af 23. august 2021, at tænderne 6+ og 6- kræver kronebehandling, hvilket også er nævnt i tidligere notater i klagerens tandlægejournal. Derudover fremgår det i journalnotatet af 4. marts 2022, at tandlægen anbefalede udskiftning af fyldninger og krone på tænderne 7- og 5+.

Når det fremgår af klagerens tandlægejournal, at tandlægen har noteret forud for, at forsikringen trådte i kraft, at der henholdsvis anbefales og kræves kronebehandling af tænderne 6+, 5+, 7- og 6-, er det selskabets opfattelse at tænderne havde et behandlingsbehov før forsikringen trådte i kraft.

Salg og rådgivning

Selskabet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at selskabets rådgiver har givet ham vildledende oplysninger af en karakter, der var egnet til at give ham en berettiget forventning om, at behandlingen ville være omfattet af forsikringen.

I forbindelse med gennemgangen af sagen, har selskabet ikke fundet oplysninger, der har båret præg af, at klageren skulle have fået en berettiget forventning om, at behandlingen ville være omfattet af forsikringen. Hertil bemærkes, at selskabet har tilbudt klageren at fjerne dækningen og tilbagebetale den betalte præmie, hvilket klageren ikke har ønsket.

Selskabet har undersøgt, hvorvidt selskabet har haft optagede samtaler liggende. Selskabet har søgt efter samtaler i perioden fra 1. juni 2022 til 4. april 2023, selskabet har ingen optagede samtaler fra den 20. juli 2022, hvor klageren tegnede dækning for tandbehandling. Den eneste telefonsamtale selskabet har er fra den 30. september 2022, denne samtale er imidlertid ikke optaget i forbindelse med klageren tegnede forsikringen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke er berettiget til dækning for kronebehandling af tænderne 6+, 5+, 7- og 6-, idet behandlingsbehovet på tænderne var til stede før, forsikringen trådte i kraft. Endvidere er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har fået en berettiget forventning om, at behandlingen ville være omfattet af forsikringen, da han tegnede forsikringen. Selskabet fastholder således sin afgørelse af sagen."

Klageren har i brev af 31/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Deres svar var desværre nok det jeg havde forventet. Meget utilfredsstillende og meget dårlig service ud fra jeg bestemt mener De har begået en fejl og jo de har Deres betingelser at henvise til, men det gør det ikke legalt for Deres medarbejdere at misinformere i Deres sag for at "Sælge" dækning"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af tandlægejournal fra klagerens forhenværende tandlæge fremgår bl.a.:

"3/1/2020

Under observation:+4 4; +6 1245; +7 13;. Slid/usur:6+ 3; 5+ 3; 4+ 3; +4 3; +5 3; +6 3; 6- 3; 5- 3; 4- 3; -6 3; -7 3;. Infractioner:4+; 2+; +2;. Positive fund Checkliste for risikofaktorer: Gingivitis. Erosion/slid. Kommentar. Udfyldt Checkliste risikofaktorer jvf. Nationale kliniske Retningslinjer. Sat farvespor gul... Mundhygiejne: Rimelig. Der ses en smule plak appr. Calc. Pt bruger [...] sporadisk og manuel tandbørste dgl. Anbefalet tt dgl. Anbefalet el-tandbørste. Slimhinder: i.a. Parodontium: pocher: 3-4 mm BOP PI: 1 CI: 1. Diagn.: //Gingivitis//"

Af tandlægejournal fra klagerens nuværende tandlæge fremgår bl.a.:

"23-08-2021

Ingen sygdomme. Ingen medicin. Den kliniske undersøgelse viser: Under observation:+7 1; 6- 2;. Insufficient restaurering eller tandfraktur uden aktiv caries:+6 5; +7 34;. Symptombgivende infraktionslinier:7-; -5;. Risikotænder, som kræver kronebehandling:6+; +6; +7; 6-; -5;...Behandlingskode/Diagnose 1012 Caries. Pt klager over noget som er knækket i vs ok, +6 ellers ingen symptomer. Slimhinder: i.a. Anamnese: i.a. PA: i.a. Aktiv sygdom. Mundhygiejne: tilstrækkelig. Små mængder calculus i uk front., BOP. Diag: Gingivitis. Mulighed for at ændre risikofaktorer (Gul). Aftalt plan: lfb, tdr, SU om 12 mdr. og FU om 6 mdr. Tandplejevaner. Fik ikke talt med pt om dette da der var tid nok. +6 og +7 er knækket. Tdl anbefaler kronebeh. +6 og plastfld. +7. Pt acc. Tdl anbefaler kronebeh. -5. Pt acc. Pt får overslag og tid med. Applicering med flourid. Pt inf. og acc. +6,-5, 2 Røntgenoptagelse TF Tandfilm. +6,-5 -indikation Diagnostik og prognosevurdering. +6,-5 Røntgenbeskrivelse: Tandvæv: I.a. Parodontium: I.a. Omgivende strukturer: I.a. Til vurdering af kronebeh: i.a. Tandrensning a - min.15 tænder. Individuel forebyggende behandling. Behandlingskode/Diagnose 1012 Caries. Påvist aktiv caries, plak og plakfremkaldende faktorer. Motivation, kostudredning, generel og site-specifik instruktion. Påpeget vigtigheden af egenomsorg aht prognosen. Behandling med Duraphatlak på tænder med aktive carieslæsioner, der skønnes at kunne holdes rene

...

04-03-2022 Fokuseret undersøgelse

Behandlingskode/Diagnose 1012 Caries. Kontrol-us, ajourføring og evaluering med fokus på cariesaktivitet, plak og plakfremkaldende faktorer. Ingen aktiv caries. Mundhygiejne: Tilstrækkelig. Tandsten: Små mængder uk front. Alm. tdr + afpuddet. Ny risikotænder: 7-7, 5+. Infraktion 4+. Anbf. at udskifte SA fyldninger og krone på 7-7 og 5+. aftalt at vi tager en ad gangen. (Det værste først)... Pt. vil ringe ang. tid til beh. og der skal tages Apikal rtg. før beh. [...] vil gerne have 2 timer til Præp 7- og 5+. Applicering med Flourid. PT.info og acc. Aftalt plan: Tdr, indkald til tidligere aftalt SU... 5+,7- 5+,7- HTP VHOS. 5+,7- Pt er henvist til fremstilling af protetik. Den kliniske undersøgelse viser: Under observation:+7 1; 6- 2;. Symptombgivende infraktionslinier:5+; 4+; 2+; +2; 7-; -7;. Risikotænder, som kræver kronebehandling:6+; 5+; +7; 7-; 6-; -7;

...

29-09-2022Den kliniske undersøgelse viser: Under observation:+7 1;6- 2;. Slid igennem til dentin:6+ 3;5+ 3;4+ 3;+3 3;+4 3;+5 3;+6 3;6- 3;5- 3;4- 3;-4 3;-5 3;-6 3;-7 3;. Symptombgivende infraktionslinier:5+;4+;2+;+2;7-;-7;. Risikotænder, som kræver kronebehandling:6+;5+;+7;7-;6-;-7;... Aktiv sygdom. Mundhygiejne: tilstrækkelig. Små mængder calculus i uk front., BOP. Diag: Gingivitis. Mulighed for at ændre risikofaktorer (Gul). Aftalt plan: lfb, tdr, SU om 12 mdr. og FU om 6 mdr. Ingen symptomer siden sidst. Slimhinder: i.a. Anamnese: i.a. PA: ingen pat. pocher. CA: ingen progression. Tandplejevaner. Pt bruger sticks til approximalrenholdelse 2-3 gange i ugen. Anbefalet blød tb pga. retraktioner. Anbefalet kronebeh. 5,4+ og 7,6-. Pt acc. beh. Pt får beh. af 5+ og 7- til pris på oversalg fra marts 2022. Der er givet ny overslag med på 4+ og 6-. Applicering med flourid. Pt info og acc. beh. Behandlingskode/Diagnose 1012 Caries. 5+>4+ 5+>4+ Røntgenoptagelse. 5+>4+ -indikation Diagnostik og prognosevurdering. Røntgenbeskrivelse: Tandvæv: I.a. Parodontium: I.a. Omgivende strukturer: I.a. Vurdring inden kronebeh: i.a. 7->6- 7->6- Røntgenoptagelse. 7->6- -

indikation Diagnostik og prognosevurdering. Røntgenbeskrivelse: Tandvæv: I.a. Parodontium: I.a. Omgivende strukturer: I.a. Vurdering inden kronebeh: i.a.

...

10-01-2023

Tryk forsikring har bedt om en begrundelse for kronebehandling:

[Klageren] er anbefalet at få lavet krone på sine tænder, da der ses store slidte fyldninger samt infraktionslinier, som gør at der er stor risiko for at de knækker."

Af mail af 1/3 2023 fra selskabets salgsafdeling fremgår bl.a.:

"Som jeg har skrevet i [...], har jeg talt med kunden, omkring denne dækning, som han mener at jeg har sagt til ham at vi dækker skader som tandlægen har konstateret og noteret i journalen.

Jeg fortæller ham igen at vi ikke kan dække "skader" som er blevet konstateret, også tegne forsikring, og regne med vi kan dække. Har tilbudt ham at tilbageføre pengene med tilbagevirkende kraft, hvilket han ikke ønsker, da han synes dækning er god for ham og [...]. Han vælger ikke at tage imod tilbagebetaling."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.3 Tandbehandling

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

3.3.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker udgifter til behandlinger på dine tænder, tandkød og kæbeknogler.

...

3.3.2 Karenstid

Forsikringen dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid).

Karenstid er en venteperiode efter en forsikrings eller dæknings startdato, hvor forsikringen eller dækningen endnu ikke gælder."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 20/7 2022 personforsikring med dækning ved tandbehandling. Den 26/10 2022 ønskede klageren at få dækket behandlingsudgift på 17.664,34 kr., idet klageren havde fået keramiske kroner på tænderne 6+, 5+, 7- og 6-.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at behandlingsbehovet var til stede, før forsikringen trådte i kraft. Selskabet har anført, at klageren ved forsikringens tegning ikke har fået en berettiget forventning om, at behandlingen ville være omfattet af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99494

Klageren ønsker at få dækket kronebehandlingen. Han har anført, at selskabet ved forsikringens tegning misinformerede ham og solgte gode dækninger til udskiftning af gamle fyldninger mm., og at han flere gange spurgte ind til forsikringsbetingelserne for ikke at blive skuffet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.2 fremgår det, at "Forsikringen dækker ikke, når behovet for tandbehandling er opstået før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid)".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at dække klagerens kronebehandling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen trådte i kraft den 20/7 2022 med en karenperiode på 2 måneder, og at tænderne 6+, 5+, 7- og 6- forud for den 20/7 2022 havde slidte fyldninger og infraktionslinier, som var omfattende og behandlingskrævende.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det af tandlægejournalen fremgår, at der forud for den 20/7 2022 flere gange er anbefalet kronebehandling på tænderne 6+, 5+, 7- og 6- på grund af symptomgivende infraktionslinier. Det fremgår, at der er tale om risikotænder, som kræver kronebehandling.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens tandlæge den 10/1 2023 har noteret, at "[Klageren] er anbefalet at få lavet krone på sine tænder, da der ses store slidte fyldninger samt infraktionslinier, som gør at der er stor risiko for at de knækker".

Nævnet bemærker, at det er klageren der skal bevise, at selskabet har handlet på en sådan måde, at selskabet ifalder erstatningsansvar herfor.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99494

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han er blevet fejlinformeret ved købet af forsikringen, eller at selskabet gav ham en berettiget forventning om fuld dækning af kronebehandlingen. Nævnet kan derfor ikke på erstatningsretligt grundlag pålægge selskabet at dække klagerens kronebehandling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for indholdet af telefonsamtalen, og at selskabet ikke har kunne tiltræde klagerens udlægning af samtalen.

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