

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. februar 2024 blev i sag nr. 100440:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har personforsikring med dækning ved sygdom. I klageskema af 25/9 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Tryg har afslået at udbetale erstatning for leddegigt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for kritisk sygdom."

Klageren har videre i brev af 22/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan oplyse følgende om sagens forløb:

- Da jeres Tryg's assurandør ... præsenterede mig for/prøvede at sælge mig forsikringen i telefonen vedr. kritisk sygdom, informerede han mig om at Leddegigt var dækket af forsikringen - ikke kun udvalgte former for leddegigt.
- Jeg vil understrege, at det ikke var mig der ville købe en arbejdsskade- forsikring med dækning mod kritisk sygdomme, men Tryg der ville sælge den til mig, med hertil hørende argumenter om dækning og udbetaling af erstatning indenfor 7 dage m.m.
- Jeg snakkede med Tryg's assurandør inden jeg anmeldte skaden og han informerede mig om at Leddegigt var dækket af kritisk sygdom og at jeg var berettiget til udbetaling af forsikringssummen.
- Herefter kontaktede jeg skadesafdelingen telefonisk, hvor jeg så får at vide at leddegigt ikke var kritisk sygdom, hvilket jeg protesterede imod, hvorefter vedkommende kontaktede en kollega og vendte tilbage og erkendte at det var en kritisk sygdom. Hvorfor der skulle udfyldes en speciel skadesanmeldelse og en samtykkeerklæring, som jeg udfylder og indsender.
- Jeg modtager så afslag på min indsendte skadesanmeldelse fra Tryg med begrundelse af at der havde vist sig symptomer på sygdommen inden jeg tegnede forsikringen hos TRYG i form

af en hævet tå. En hævet tå kan være tegn på både sygdomme, betændelsestilstande, slag etc. og der har på intet tidspunkt været mistanke om Leddegigt eller anden sygdom, som det også fremgår af journalen. Derfor sender vi en reklamation til TRYG om at vi ikke kunne acceptere denne afgørelse.

- Herpå fremsender Tryg så et nyt afslag med ny begrundelse for hvorfor de ikke vil udbetale erstatningen og at det er pga. de kun dækker MO5 Leddegigt - noget Tryg ikke har gjort opmærksom på ved salg af forsikringen eller ved efterfølgende samtaler. Jeg mener derfor at det er falsk markedsføring når man sælger en forsikring uden at gøre opmærksom på at der er fejl og mangler ved det man sælger. I dette tilfælde at man ikke gør opmærksom på at der ved Leddegigt er 1/3 tilfælde hvor udbetalingen ikke kan udbetales fordi det ikke kan måles i blodet. Dette er en væsentlig mangel, som man ifølge god markedsføringskik burde gøre opmærksom på ved salg af forsikringen. Man kan ikke forvente at den menige dansker er oplyst herom.
- Jeg snakker så med Tryg's assurandør efterfølgende telefonisk den 06.03.2023 og han fortæller at det 100% er en fejl og at jeg er dækket af forsikringen - dette bekræfter han 2 gange i samtalen. Han vil derfor vende det internt og så vende tilbage til mig. Jeg har afventet at høre nyt fra ham/Tryg, men har intet hørt fra ham siden.
- I mine samtaler med Tryg har der på intet tidspunkt været nævnt, at forsikringen kun dækkede leddegigt med diagnosen MO5. Hvorfor ikke oplyse denne mangel, som man må formode at den menige dansker ikke har kendskab til? Her vil jeg henvise til vedhæftede udsnit af klumme af Gitte Seeberg, adm. Direktør i Autobranchen Danmark, bragt i Motormagasinet den 08.09.2023, hvor Tryg også bliver nævnt for at formulere sig selektivt.
- Tryg henviser i deres afslag til Patienthåndbogen på Sundhed.dk, men heller ikke her kan jeg finde noget om leddegigt med en diagnose MO5.
- Men i patienthåndbogen kan man læse følgende under
- '[https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/reumatologi/tilstande-ogsygdomme / artritter/reumatoid-arthritis/](https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/reumatologi/tilstande-ogsygdomme/artritter/reumatoid-arthritis/)' at ved mistanke om reumatoid artit kan bruges en point scoringssystem og blodprøver som kan påvise 70% af tilfælde med RA (Reumatoid artit), dette bekræfter overlæge ... oplysning om, at kun 2 ud af 3 patienter giver udslag for RA.
- På grund af disse oplysninger mener jeg, at diagnosen MO5 er så usikker, at den ikke kan bruges som en forsikringsbetingelse og hvis den bliver brugt at man skal gøre opmærksom herpå, da det er en væsentlig mangel i den tilbudte ydelse/forsikring.
- Derudover er en mundtlig aftale lige så bindende, som en skriftlig aftale i juridisk henseende. 2 gange i forløbet har TRYG bekræftet at min sygdom Leddegigt var omfattet af forsikringen og at forsikringssummen ville blive udbetalt. Når TRYG' s egne medarbejdere/assurandører som arbejder med dette til hverdag ikke engang kan finde ud af hvad der er korrekt - hvordan skal almindelige mennesker/forsikringstegnere så vide det?
- Da leddegigt er en sygdom, som ikke kan helbredes eller forsvinde og jeg ikke har haft symptomer på sygdommen i perioden 2018 til 2022, så er det min klare vurdering at sygdommen først er kommet til for nyligt. Der var ingen mistanke herom ved indgåelse af forsikringen.
- Tryg henviser til Ankenævnet for Forsikring sagsnr. 95443 og 97081, jeg mener ikke, at disse sager er identiske eller kan sammenlignes med min sag da der er tale om forskellige sager, med hver deres baggrund."

Ankenævnet for Forsikring

3.

100440

Selskabet har i brev af 16/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren havde på skadestidspunktet personforsikring med vilkår 2010. Vilkårene fremlægges som bilag 1.

Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for sygdom. Selskabet har dels afvist dækning med henvisning til, at symptomerne på leddegigt var til stede før forsikringen trådte i kraft, og dels at den konstaterede sygdom ikke er omfattet af forsikringen.

Sagsfremstilling

Klageren tegnede den 1. august 2021 personforsikring inklusiv sygdomsdækning med en karenperiode på 2 måneder.

Den 11. august 2022 anmeldte klageren, at hun blev diagnosticeret med Seronegativ Reumatoid Arthritis den 25. juli 2022. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Til brug for sagsbehandlingen indhentede selskabet lægelige akter i sagen. Selskabet modtog klagerens sygehusjournal den 22. august 2022, der fremlægges som bilag 3. Selskabet modtog journalmateriale fra klagerens egen læge den 9. november 2022, 25. november 2022 og 28. november 2022, der fremlægges som bilag 4.

Selskabet afviste dækning for klagerens sygdom den 21. december 2022 med henvisning til, at symptomerne på leddegigt var til stede før, forsikringen trådte i kraft. Selskabets afvisning fremlægges som bilag 5.

Den 26. december 2022 klagede klageren over selskabets afgørelse. Klagerens klage fremlægges som bilag 6.

Selskabet fastholdte sin afgørelse den 19. januar 2023. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 7.

Klageren klagede til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 12. juni 2023. Klagen til Kvalitet fremlægges som bilag 8.

Den 18. september 2023 fastholdte Kvalitetsafdelingen, at klagerens symptomer på leddegigt havde udvist symptomer i karenperioden. Svaret fra Kvalitet fremlægges som bilag 9.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.1 fremgår det, at personforsikringen dækker, hvis du får diagnosticeret en af de sygdomme, der er nævnt i tabellen i punkt 4.2.4.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.2, at personforsikringen ikke dækker sygdom, der viser de første symptomer eller diagnosticeres før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid).

Det fremgår blandt andet af tabellen i punkt 4.2.4, at Leddegigt (reumatoid arthritis, leddegigt), diagnosekode M05, er omfattet af forsikringen.

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til Nævnet blandt andet anført, at hun først modtog afslag fra selskabet med henvisning til, at sygdommen havde vist symptomer før forsikringen trådte i kraft og selskabet efterfølgende i sin fastholdelse også henviste til, at den konstaterede sygdom ikke var dækket på forsikringen.

Af journalen fra klagerens praktiserende læge fremgår følgende i notat af 5. februar 2018:

'L17 Smerte, tå ...

Sub.: Gn 3 mdr. haft smerter i 2. tå sin, den har været hævet op og huden nu skallet af. I weekenden været mere hævet igen nu faldet. Ikke haft mistanke om fremmedlegeme. Obj.: ve. 2. tå: let rødme og hævelse af distale phalanx, ikke rotationsømhed af DIP-led, lille vabel på pulpa. Negle klippet ned i siderne men virker frie. Plan: Ser fredeligt ud i dag, anb fodbad x 1-2 dagl og kvf. /...'

I sygehusjournalen fremgår blandt andet følgende i notat af 24. maj 2022:

'Aktionsdiagnose

A DM060 Seronegativ reumatoid arthritis

Epikrise

CAVE

Anden CAVE:

Cave debut: Ukendt. Allergen: Nikkel. Reaktion: Allergi UNS

Resumé af behandlingsforløb

Kontaktårsag

Klinik for Gigt- og Bindevævssygdomme ...:

...-årig kvinde henvist til reumatologisk vurdering grundet hævelser af 1 finger og 1 tå.

Aktuelt

Patienten har for 5 år siden haft en hævelse af højre pegefinger varende flere uger. Ligeledes hævelse af 2. tå på venstre fod. 2. tå på venstre fod er hævet op on/off over sidste 5 år. Nu gennem den sidste 1½ måneds tid, efter er formodet virusinfektion, haft hævelse af højre pegefinger, særligt PIP-leddet. Har smerter i hele pegefingeren. Har desuden haft smerter af 3. finger på højre hånd som er bedring. Der er begyndende smerter i 2. og 3. finger på venstre hånd også.

Smerter og stivhed er værst fra morgenstunden og om natten.

Har desuden haft hævelse og smerter i venstre 2. tå. Har haft fornemmelse af at hele tåen var hævet. Haft et ømt venstre knæ hvor hun dog har tolket det mere relateret til hendes åreknuder end selve knæet. Ift. patientens hoftesmerter, som hun har været et med i ortopædkirurgisk regi i oktober måned, er der bedring i disse. Har ikke bemærket andre ledhævelser end de nævnte.

Ingen Raynauds, ingen øjenbetændelser, regnbuehindebetændelse eller lign. Angiver eksem over store dele af kroppen. Har nyligt fået soleksem på fødder og nakken. Ikke tidligere haft dette. Ellers ikke nogen generel lysoverfølsomhed. Ingen udslæt i ansigtet. Ingen slimhindesår eller næseblødninger. Neglene har over den seneste tid forandret sig og på fødderne blevet tykke og gule.'

Forsikringstid

På baggrund af sagens oplysninger, er det selskabets vurdering, at klagerens sygdom i form af leddegigt havde udvist symptomer i karenperioden.

Selskabet har lagt vægt på, at det fremgår i journalnotatet fra klagerens praktiserende læge den 5. februar 2018, at klageren gennem tre måneder havde haft smerter og hævelse svarende til 2. tå. I journalnotat af 24. maj 2022 fremgår det endvidere, at klageren fem år forinden havde haft hævelse af højre pegefinger samt hævelse af venstre fods 2. tå.

Når det fremgår af de lægelige akter, at klageren i 2018 mærkede smerter og hævelser svarende til tæer og fingre, er det selskabets opfattelse, at klagerens første symptom på sygdommen viste sig før, personforsikring trådte i kraft.

Selskabet bemærker, at smerter og hævelser af led omkring fingre og tæer blandt andet er symptomer på leddegigt. Selskabet henviser i den forbindelse til oplysningerne om leddegigt på sundhed.dk og netdokter.dk. Udskrift fra sundhed.dk, fremlægges som bilag 10. Udskrift fra netdokter.dk, fremlægges som bilag 11.

Diagnose

På baggrund af sagens oplysninger, er det selskabets vurdering, at klagerens konstaterede sygdom ikke er omfattet af sygdomsdækningen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren i sin anmeldelse har oplyst, at hun blev diagnosticeret med DM060 (Seronegativ reumatoid arthritis). Det er derfor selskabets opfattelse, at klagerens sygdom ikke er omfattet af sygdomsdækningen, idet dækningen kun omfatter DM05 (Seropositiv leddegigt). For oversigt over diagnosekoderne henviser selskabet til diagnosekoder.dk, der fremlægges som bilag 12.

I forbindelse med selskabets gennemgang af sagen, har det ikke været muligt at få bekræftet, at klageren skulle være blevet lovet, at den pågældende sygdom var dækket af forsikringen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke er berettiget til udbetaling af godtgørelse fra sygdomsdækningen, dels fordi klagerens symptomer på leddegigt var til stede før, at forsikringen trådte i kraft og dels fordi klagerens konstaterede sygdom ikke er omfattet af forsikringen. Selskabet fastholder således sin afgørelse af sagen."

Klageren har i brev af 20/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Tryk lægger vægt på i deres afgørelse af sagen at der i journalnotatet d. 5. februar 2018 står at jeg har haft smerter og hævelser svarende til 2. tå.

o Disse symptomer ses ofte i forbindelse med bakterielle infektioner - se udskrift fra sundhed.dk herunder.

Sygehistorie

- Bakterielle infektioner opstår typisk efter mindre læsioner i hudens barriere, og ret hurtigt udvikles rødme, varme, hævelse og smerter i huden

o I samme journalnotat står der skrevet at der blev påvist en vabel og at huden skallede af- dette gør Tryg ikke opmærksom på i deres svarskrivelse - se journalnotat herunder. Ift. Ovenstående udsnit fra sundhed.dk bestyrker at en vabel/læsion i huden blot bestyrker mistanken mod en bakteriel infektion.

05.02.18 ... Smerte, tå

...

o I denne periode var jeg [selvstændig] og arbejdede ... hvor jeg stod op i 8-10 timer om dagen, hvilket var hårdt ved fødderne.

o Lægerne havde samme mistanke om at det blot var en infektion og derfor anbefalede de fodbad 1-2 gange dagligt. Se ovenstående journalnotat.

o På baggrund af ovenstående mener vi derfor ikke at Tryg har fremlagt bevis for at symptomerne i 2018 skyldtes leddegigt. Vi mener tilgængæld at journalnotatet bestyrker mistanken om bakteriel infektion.

o Jeg vil ligeledes gerne gøre opmærksom på, at jeg ikke har været sygemeldt eller opsøgt læge i perioden fra februar 2018 til april 2022 på grund af ledsmerter i tæer eller fingre. Det er en periode på 4 år og 2 måneder uden symptomer. Hvis sygdommen havde været aktiv må man formode at jeg ville have haft symptomer i perioden. Dette bestyrker blot yderligere mistanken om bakteriel infektion i 2018.

o Jeg har igennem en stor del af mit voksne liv haft nikkel allergi og derfor har jeg jævnligt også haft eksem, udslæt og som følge heraf hævelse og afskalning på fingrene.

o Hverken jeg eller min læge har haft mistanke om leddegigt tidligere end foråret/sommer 2022. Her vil jeg henvise til mit besøg hos min læge den 07.04.22, hvor det fremgår af journalen at jeg har haft lignende smerter i 2. tå for fem år siden. Men i lægens svar til mig den 11.04.22 som også fremgår af journalen fra Lægehuset ... er der fortsat ikke noget der tyder på eller mistænker leddegigt, men de mistænker en infektion - se journalnotat herunder:

11.04.22 ...

...

Jeg har lige talt med en kollega, og ledhævelserne peger mest i retning af, at der er tale om en reaktion på en infektion.

Vi synes du skal prøve med panodil og evt ibumetin. Hvis du fortsat har ledhævelser i næste uge, bedes du tage kontakt til klinikken. Såfremt generne bliver værre i mellemtiden (fx rødme, varme, tiltagende hævelse), må du også gerne sige til.

Med hensyn til Tryg's forsikringsbetingelser vil jeg henvise til vedhæftede pressemeddelelse fra Forbrugerombudsmanden angående højesterets dom over Alka/Tryg vildledende markedsføring. Jeg føler i denne sag også at Tryg har vildledt mig og solgt mig et produkt med en væsentlig mangel (Vildledende markedsføring). Ved indsalg af produktet til mig informerede Tryg mig 100% om at Leddegigt var dækket af forsikringen.

o Tryg informerede mig ikke om at det kun var udvalgte former for Leddegigt der var omhandlet af sygdommen ved indsalg af forsikringen - dette er en væsentlig mangel. Diagnosekoden MO5 må vurderes til ikke at være almenkendt hos den danske befolkning og derfor bør man ved indsalg gøre opmærksom på at forsikringen kun dækker udvalgte former for leddegigt og ikke alle former for leddegigt. Selv Tryg's medarbejdere i skadesbehandlingen er ikke bekendte hermed og de må

Ankenævnet for Forsikring

7.

100440

betraktes som fagfolk. Dette pga. at Tryg flere gange telefonisk har bekræftet at Leddegigt var dækket af forsikringen og at jeg var berettiget til forsikringssummen. Medarbejderne lød endda glade på mine vegne og bad mig om at udfylde skadesanmeldelsen og så ville jeg have pengene inden for få dage.

o Jeg stiller mig uforstående over for Tryg's gennemgang af sagen, hvor det ikke har været muligt at få bekræftet at klageren skulle være blevet lovet at den pågældende sygdom var dækket af forsikringen. Dette er sket i flere tilfælde som beskrevet ovenfor og eftersom Tryg er omhyggelig med at opbevare sagens akter/telefonsamtaler, så burde det være muligt at få fremlagt disse beviser som bilag i sagen.

o Jeg håber også med denne afgørelse at det kan danne præcedens for hvordan Tryg må sælge forsikringer i fremtiden, så der ikke er andre der skal stå i samme situation som mig."

Selskabet har i brev af 9/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstid

Klageren har i sit svar af 20. oktober 2023 oplyst, at der i henhold til symptomerne beskrevet i journalnotat af 5. februar 2018 var mistanke om en bakteriel infektion.

Det er korrekt, at det også er anført i journalnotat af 11. april 2022, – fremlagt af klageren – at ledhævelserne tydede mest på en reaktion fra en infektion. I samme notat fremgår det imidlertid, at klageren blev bedt om at vende tilbage ugen efter, såfremt hun fortsat havde ledhævelser.

I journalnotat af 24. maj 2022 fra Klinik for Gigt- og Bindevævssygdomme (bilag 3), hvor klageren blev henvist til for reumatologisk vurdering grundet hævelser af finger og tå, lægges der ligeledes vægt på de symptomer, klageren havde mærket i 2018 i forbindelse med vurderingen.

Selskabet skal hertil bemærke, at det ikke er afgørende, om klageren har været vidende om, hvilken sygdom hun har haft, så længe hun har været vidende om symptomerne. Til støtte for sin påstand henviser selskabet til Ankenævnets afgørelse i sag 93489. Ankenævnskendelsen fremlægges som bilag 13.

Rådgivning

Klageren har endvidere anført, at selskabets assurandør ved salg af personforsikringen herunder sygdomsdækningen den 1. august 2021 oplyste, at leddegigt var omfattet af forsikringen, men ikke informerede nærmere om, at det kun var en specifik form for leddegigt, der var omfattet af forsikringen.

Herudover stiller klageren sig uforstående for, hvorfor selskabet i sit første svar oplyste, at det ikke havde været muligt at få bekræftet, at klageren skulle være blevet lovet, at den pågældende sygdom var omfattet af forsikringen.

Selskabet skal hertil bemærke, at assurandøren, klageren har henvist til i sine svar på tidspunktet for selskabets første svar i aktuelle sag var fraværende på ubestemt tid. Assurandøren er siden hen kommet tilbage, hvorfor selskabet har bedt ham besvare nogle spørgsmål. Selskabets spørgsmål og assurandørens svar fremlægges som bilag 14.

Det må endvidere have formodningen imod sig, at selskabets assurandør – efter skadeafdelingens

afgørelser af 21. december 2022 og 19. januar 2023 – ved telefonisk samtale den 6. marts 2023 skulle have lovet dækning for den anmeldte sygdom.

Selskabet er ikke enig med klageren i, at der tale er om vildledende markedsføring fra selskabets side eller at højesteretsdommen, klageren henviser til er relevant i aktuelle sag. Selskabet gør opmærksom på, at selskabet helt generelt altid opfordrer sine kunder til at læse forsikringsaftalen samt forsikringsbetingelserne grundigt igennem og vende tilbage såfremt, at der er nogle uoverensstemmelser.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at klageren ikke er berettiget til godtgørelse fra sygdomsdækningen, dels fordi klagerens symptomer på leddegigt var til stede før, at forsikringen trådte i kraft og dels fordi klagerens konstaterede sygdom ikke er omfattet af forsikringen.

Endeligt fastholder selskabet, at klageren ikke har bevist, at hun er blevet lovet dækning for den anmeldte sygdom eller i øvrigt fået en berettiget forventning herom."

Til dette har klageren fremsendt brev af 20/11 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Vedr. punkt rådgivning:

- Assurandørens svar i bilag 14 bekræfter et af vores væsentlige klagepunkter vedr. vildledende markedsføring (Salg af produkt med væsentlig mangel) og understøtter hvorfor vi mener Tryk skal udbetale forsikringssummen. Hermed udsnit af bilag 14 hvor assurandøren bekræfter at forsikringerne bliver solgt med at de dækker leddegigt – og ikke kun udvalgte former for leddegigt:

Når jeg sælger dækningen sygdom på vores personforsikring, så taler jeg om den overordnet. Det vil sige, at jeg nævner eksempler på de sygdomme vi har på listen .. Altså bliver der sagt parkinson, hjerneblødning og leddegigt m.fl ..

Der er typisk afsat omkring 90 minutter til et kundebesøg fra jeg træder ind af døren til jeg forlader kunden igen. Med alle de forsikringer vi skal igennem, samt typisk gennemgang af kundens nuværende løsning, smalltalk og administration, så er det umuligt at komme ned i betingelserne på samtlige forsikringsdækninger. De fleste kunder er bekendt med at der i alle forsikringer, uanset selskab, er undtagelser med overskriften "forsikringen dækker ikke:"

Hvis jeg er opmærksom på et sted Tryk dækker dårligere end kundens nuværende løsning, fortæller jeg det til kunden jf. god skik.

I dette tilfælde er jeg ret sikker på, at kun den ikke havde denne dækning i forvejen. Altså har jeg ikke forringet noget for kunden.

- Assurandøren ligger yderligere vægt på at der kun er afsat omkring 90 min. til et kundebesøg og at de ikke kan komme ned i betingelserne på samtlige forsikringsdækninger.

- Ifølge min vurdering, er det god markedsføringsskik at informere om, at forsikringen kun dækker udvalgte former for leddegigt og det er vildledende markedsføring ikke at informere om det.
- Ifølge min vurdering, tager det ikke meget længere tid at informere om at forsikringen dækker udvalgt former for leddegigt fremfor kun at informere om at den dækker leddegigt.

- Assurandøren ligger vægt på at han fortæller kunderne det hvis Tryk dækker dårligere end kundens nuværende forsikring og at han var sikker på at kunden ikke havde denne dækning i forvejen.

- Det er korrekt at forsikringen var ny for mig, men det retfærdiggør ikke at man kan sælge mig en forsikring med en væsentligt mangel fra Tryg's side uden at gøre opmærksom herpå, fordi jeg ikke har en forsikring i forvejen. (Vildledende markedsføring)

Tryg henviser i deres skrivelse til Ankenævnets afgørelse i sag 93489, jeg vil ikke kommentere på denne sag vedr. vildledende markedsføring, men jeg synes det er iøjnefaldende, at det også er Tryg, der var modpart i denne sag.

Vedrørende udtalelse fra Assurandør ... i bilag skriver han, at han kan ikke mindedes vores samtale af den 06.03.2023. Det er også korrekt, da det var en anden medarbejder/assurandør fra Tryg som ringede mig op angående sagen, men jeg fik ikke noteret navnet på vedkommende, men jeg kan oplyse, at samtalen kom fra tlf. nr. ... og varede 7 min og 26 sek.

Tryg skriver desuden i deres svarskrivelse at det må have formodning imod sig og som følgende:

Det må endvidere have formodningen imod sig, at selskabets assurandør - efter skadesafdelingens

afgørelser af 21. december 2022 og 19. januar 2023 - ved telefonisk samtale den 6. marts 2023 skulle have lovet dækning for den anmeldte sygdom.

Jeg har på baggrund af dette fået tilsendt nedenstående udsnit af min korrespondance fra [mit familiemedlem] – hvor jeg kan se at jeg d. 27. Maj 2023 har bekræftet til [familiemedlemmet] at Tryg har ringet mig op og informeret mig om at det er en fejl at de har afvist min sag og han/Tryg er 100% sikker bekræfter han/Tryg 2 gange. Jeg har vedhæftet erklæring fra [mit familiemedlem] som bilag, hvor han bekræfter at denne korrespondance tidligere har fundet sted.

...

[Mit familiemedlem] bekræfter yderligere i samme vedhæftede bilag, at jeg fra start af har informeret [mit familiemedlem] om, at sagen med Tryg har kørt som nedenstående

- Jeg snakkede med Tryg's assurandør inden jeg anmeldte skaden og han informerede mig om at Leddegigt var dækket af kritisk sygdom og at jeg var berettiget til udbetaling af forsikringssummen.
- Herefter kontaktede jeg skadesafdelingen telefonisk, hvor jeg så får at vide at leddegigt ikke var kritisk sygdom, hvilket jeg protesterede imod, hvorefter vedkommende kontaktede en kollega og vendte tilbage og erkendte at det var en kritisk sygdom. Hvorfor der skulle udfyldes en speciel skadesanmeldelse og en samtykkeerklæring, som jeg udfylder og indsender.
- Vi vil i denne henseende gentage at en mundtlig aftale er lige så bindende, som en skriftlig aftale i juridisk henseende. 2 gange i forløbet har TRYG bekræftet at min sygdom Leddegigt var omfattet af forsikringen og at forsikringssummen ville blive udbetalt. Når TRYG's egne medarbejdere/assurandører som arbejder med dette til hverdag ikke engang kan finde ud af hvad der er korrekt – hvordan skal almindelige mennesker/forsikringstegnere så vide det?

Dette bestyrker min udlægning af sagen gennem hele forløbet og jeg mener hermed at sagen er klar til afgørelse i Ankenævnet for mit vedkommende."

Hertil har selskabet i brev af 8/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til klagerens supplerende svar af 21. november 2023, sagen kan derfor forelægges nævnets jurister."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af journal fra egen læge fremgår bl.a.:

"05.02.18

...

Gn 3 mdr. haft smerter i 2. tå sin, den har været hævet op og huden nu skallet af. I weekenden været mere hævet igen nu faldet. Ikke haft mistanke om fremmedlegme. Obj.: ve. 2. tå: let rødme og hævelse af distale phalanx, ikke rotationsømhed af DIP-led, lille vabel på pulpa. Negle klippet ned i siderne men virker frie.

Plan: Ser fredeligt ud i dag, anb fodbad x 1-2 dagl og kvf.

...

11.04.22 ...

Sub.: Sendt e-Kons svar til patienten:

...

Jeg har lige talt med en kollega, og ledhævelserne peger mest i retning af, at der er tale om en reaktion på en infektion.

Vi synes, at du skal prøve med panodil og evt ibumetin. Hvis du fortsat har ledhævelser i næste uge, bedes du tage kontakt til klinikken. Såfremt generne bliver værre i mellemtiden (fx rødme, varme, tiltagende hævelse), må du også gerne sige til.

...

A00 A alment / uspecificeret ...

L20 Led, klage, ...

Sub.: Opfølgning på feber og ledhævelser.

Feber til og med i går (ml. 38-38,2 om aftenen), ikke i dag.

Smerter og hævelse er aftaget i fødderne, men fortsat gener højre pegefinger. Nu også murrende fornemmelse i begge håndled, albuer, skuldre og ve. knæ.

Info om fine blodprøver fraset TSH, som er lidt forhøjet. D-vit mangler, pt kontakter selv klinikken for svar.

Obj.: Upåvirket

højre pegefinger: hele finger fremstår hævet med objektiv ledhævelse i grundled, pip- og dip-led. Ikke ømhed langs sene. Ingen rødme. Ikke varm.

Ve. håndled: ikke rødme el. varme, men minimal ledhævelse.

Palpationsømmen albuer og skuldre, men intet at se, ingen hævelse.

Funktion af led: ja

Begge storetåsknyster fremstår mindre røde end sidste uge. Ikke objektiv ledhævelse i 2. tås yderled ve. fod.

Ve knæ: ja, ingen palpationsømhed. Ve ben ikke hævelse, rødme el. varme.

Plan: Aftagende gener i fødder, tiltagende gener i arme+ knæ. Blodprøver uden forklaring på gener.

Formentlig reaktivt, men aftalt jeg skriver til pt efter konf.

...

07.04.22 Laboratoriesvar...

Sub.: Feber 38-38,2 om natten de sidste 3 dage, men ingen sygdomsfornemmelse. Har det godt. Sidst været syg i januar med covid. Gm 3 dage udviklet smerter og hævelse i højre pegefingers ene led, på begge storetåsknyster samt 2. tås yderled på ve. fod.

Haft lignende smerter i 2. tås yderled ve fod for 5 år siden. Ikke kendt leddegigt i familien.

Obj.: Upåvirket

Højre pegefinger: Hele finger fremstår hævet, ikke varmt. Pt angiver smerter svt. pip-led, som er minimalt hævet. Ikke udtalt rødme. Ikke øm langs sener. Kan bruge finger, men pt angiver stivhed.

Begge storetåsknyster minimalt røde, ikke led-hævelse i mtp-led el. varme.

2. tås yderled ve fod: Hele tå fremstår hævet, ømhed og ledhævelse svt. yderled.

CRP < 5

Plan: Ikke mistanke til infektion. Obs RA

rp. reuma 1 blodprøve, mailsvar

...

25.4.22

Forsat gener fra led. Intermitterende hævelse af hø. pegefingers DIP led og ve. fod 2. tås PIPled. Ingen feber eller almen sympt. Rheumaprøver ia. Opstartet d-vit. Planlagt kontrol af tsh. Tolket som reaktiv artrit men sympt varer ved gn 1 mdr.

...

Obj.: Ve. fod 2. tå DIP led- ikke hævet eller rødt men ømt.

Hø. hånd 2. finger PIP led ømt- området omkring hævet ikke rødt

Plan: Henvises til reuma- ... af pt mistænkt for arytitis i hænder og fødder."

Af journal fra klinik for gigt- og bindevævssygdomme fremgår bl.a.:

"24.05.22

...

[Kvinde i 40'erne] henvist til reumatologisk vurdering grundet hævelser af 1 finger og 1 tå.

...

Aktuelt

Patienten har for 5 år siden haft en hævelse af højre pegefinger varende flere uger. Ligeledes hævelse af 2. tå på venstre fod. 2. tå på venstre fod er hævet op on/off over sidste 5 år.

Nu gennem den sidste 1 ½ måneds tid, efter er formodet virusinfektion, haft hævelse af højre pegefinger, særligt PIP-leddet. Har smerter i hele pegefingeren. Har desuden haft smerter af 3. finger på højre hånd som er bedring. Der er begyndende smerter i 2. og 3. finger på venstre hånd også. Smerter og stivhed er værst fra morgenstunden og om natten.

Har desuden haft hævelse og smerter i venstre 2. tå. Har haft fornemmelse af at hele tåen var hævet. Haft et ømt venstre knæ hvor hun dog har tolket det mere relateret til hendes åreknuder end selve knæet. Ift. patientens hoftesmerter, som hun har været et med i ortopædkirurgisk regi i oktober måned, er der bedring i disse. Har ikke bemærket andre ledhævelser end de nævnte.

Ingen Raynauds, ingen øjenbetændelser, regnbuehindebetændelse eller lign. Angiver eksem over store dele af kroppen. Har nyligt fået soleksem på fødder og nakken. Ikke tidligere haft dette. Ellers ikke nogen generel lysoverfølsomhed. Ingen udslæt i ansigtet. Ingen slimhindesår eller næseblødninger.

Neglene gar over den seneste tid forandret sig og på fødderne blevet tykke og gule.

...

Objektivt

...

Ekstremiteter: Der findes hævelse af 2. og 3. MCP-led bilateralt samt 2. og 3. PIP-led bilateralt. Ligeledes lidt fornemmelse af ansamling i højre håndled og ømhed ved palpation her. Ømhed ad 1. MCP-led bilateralt.

Desuden hævelse og ømhed af 2. MTP-led og PIP-led på venstre fod.

Knæ ses uden ansamling.

Supplerende: ULTRALYD

Diskret ansamling og ingen doppler aktivitet i de nævnte led

BIOKEMI

Normal CRP. Negativ anti-CCP og reumafaktor.

Plan

Ansamling og ømhed af > 10 led. Symptomvarighed > 6 uger. Scorer til en seronegativ RA diagnose.

I første omgang, for at bringe tilstanden i remission gøres rp. injektion af DepoMedrol 80 mg i.m.

...

25-05-2022

...

Aktionsdiagnose

A DM060 Seronegativ reumatoid arthritis

...

Aktuelt

...

Plan

Ansamling og ømhed af > 10 led. Symptomvarighed > 6 uger. Scorer til en seronegativ RA diagnose.

...

2022-06-02

...

Ses på akut tid obs. artrit.

Synes egentligt at hun har fået det værre efter injektion sidst. Dog var der måske ro i et par dage men herefter smerteforværring. Beskriver jagende og stikkende smerter i hænder og underarme. Kortvarigt. Natligt præg kun når hun vender sig. Morgenstivhed fortsat tilstede men måske lidt bedre. Tager Paracetamol og Ibuprofen.

OBJEKTIVT

Bevæger sig frit. Ej smertepræget.

Ømme led svarende til højre håndled og et enkelt MCP- og 2 PIP-led.

Indtryk af let hævelse over MCP 2 og 3 bilat og måske højre PIP 3.

ULTRALYD

Gør ultralyd af de angivne lokationer hvor der er kapselsvulst også ud over hvad der vurderes normalt, men ingen i.a. væske og ingen doppler aktivitet. Ej artrit men kan fint være samme i aftagende efter injektion sidst.

Ligeledes ultralyd af albuer og knæ der er slanke.

Plan

KONKLUSION

Klinisk effekt af injektionen sidst. Ikke manifest artrit d.d.

Der har været muligt viralt forløb i opløbet.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100440

...

2022-07-25...

AKTUELT

Kommer nu på en akut tid grundet svære smerter. Havde effekt af i.m. Depo-Medrol efter et par uger og ca. en måned med bedring i smerterne indtil for ca. 1½ uges tid siden, hvor hun har fået recidiv af smerterne. Har mange smerter i både hænder og fødder, som er værst om morgenen og op af formiddagen. Ledsaget af svær stivhed. Har fornemmelse af hævelse under forfødderne samt har et hævet led på hø. Pegefinger.

...

OBJEKTIVT

God AT, bevæger sig frit.

Ømme led sv.t. samtlige MCP-led og PIP-led på fingrene samt håndled. Mest udtalt ømhed på hø. hånds 2. PIP-led, 1. MCP-led bilat. Der hævelse af hø. hånds 2. PIP-led. Indtryk af diskret ansamling i 2. og 3. MCP-led bilat.

På fødderne er der ømhed ved palpation af 1. til 3. TMT-led bilat., 1. + 3. MTP-led hø. samt 1. + 2. MTP-led ve.

...

Plan

Opfylder fortsat kriterier for seronegativ RA diagnose. Er svært præget af smerter.

Dags dato gives der injektion af 80 mg Depo-Medrol i.m.

...

13.09.2022

...

Debut af artrittsymptomer i maj, men dette i efterforløbet af en virusinfektion, hvorfor vi udsatte behandlingsstarten til 12.7.

...

15.09.2022

...

Patienten er fortsat (tiltagende?) generet af stivhed, ømhed og hævelse i flere led. Dette værst i håndled og fingre. Værst på venstre side, hvor også flere MCP- og PIP-led er hævede. Hun har ligeledes ømhed under begge forfødder, når hun går.

...

Vurdering og plan:

Der er stadig, og faktisk tiltagende siden sidst, gigttaktivitet med hævelse af flere led."

Af skadesanmeldelse af 11/8 2022 fremgår bl.a.:

"Hvilken sygdom/diagnose er der stillet?

A DM060 Seronegativ reumatoio arthritis

Hvilken dato er diagnosen stillet?

25.07.22

...

Har du tidligere haft samme eller lignende sygdom/diagnose? ... Nej

...

Hvornår mærkede du de første tegn på sygdommen? Marts 2022."

Af selskabets afgørelse af 21/12 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget journal fra din læge, hvor det fremgår, at du har fået stillet diagnosen Leddegigt. Diagnosen blev stillet den 24. maj 2022.

Ud fra sagens oplysninger har vi vurderet, at den anmeldte sygdom ikke er dækket af forsikringen.

Hvordan dækker forsikringen

Forsikringen dækker ikke sygdom, der viser symptomer eller diagnosticeres 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. Dette kan du læse mere om i forsikringsbetingelserne.

Hvorfor dækker forsikringen ikke sygdommen

Forsikringen er tegnet med dækning ved sygdom den 1. august 2021.

Diagnosen blev stillet den 24. maj 2022. Det fremgår endvidere af sagens akter, at symptomerne på sygdommen Leddegigt startede den 1. december 2017. I et notat fra din læge den 5. februar 2018 er det anført, at der igennem 3 måneder har været smerter fra 2. tå. Ved nærmere undersøgelse var tåen let hævet og rød.

Da sygdommen har vist symptomer den 1. december 2017, før forsikringen blev tegnet kan vi ikke udbetale erstatning for sygdommen."

Af selskabets afgørelse af 19/1 2023 fremgår bl.a.:

"På grund af din henvendelse, har vi indhentet journaloplysninger fra din lægen. Vi har gennemgået sagen og sagens akter igen i samråd med Trygs Lægekonsulent.

Det fremgår af de lægelige oplysninger vi har modtaget, at du har fået stillet diagnosen M06 leddegigt den 24. maj 2022. Af din forsikringsbetingelser fremgår det, at vi dækker diagnosekoden M05.

...

Begge diagnoser M05 og M06 har samme symptomer, dog kan behandlingsplanen variere og man kan risikere mere alvorligere forløb med diagnose M05.

Sygdomsdækningen omfatter ikke diagnosen M06 leddegigt, og vi kan derfor ikke udbetale erstatning for den anmeldte sygdom."

Af intern e-mail fra selskabets assurandør af 9/11 2023 fremgår bl.a.:

"Når jeg sælger dækningen sygdom på vores personforsikring, så taler jeg om den overordnet. Det vil sige, at jeg nævner eksempler på de sygdomme vi har på listen. Altså bliver der sagt parkinson, hjerneblødning og leddegigt m.fl.

Der er typisk afsat omkring 90 minutter til et kundebesøg fra jeg træder ind af døren til jeg forlader kunden igen. Med alle de forsikringer vi skal igennem, samt typisk gennemgang af kundens nuværende løsning, smalltalk og administration, så er det umuligt at komme ned i betingelserne på samtlige forsikringsdækninger. De fleste kunder er bekendt med at der i alle forsikringer, uanset selskab, er undtagelser med overskriften 'forsikringen dækker ikke:'.

Hvis jeg er opmærksom på et sted Tryg dækker dårligere end kundens nuværende løsning, fortæller

jeg det til kunden jf. god skik.

I dette tilfælde er jeg ret sikker på, at kunden ikke havde denne dækning i forvejen. Altså har jeg ikke forringet noget for kunden.

I forhold til det telefonopkald der henvises til, så mindes jeg det ikke.

Dog er jeg sikker på, at jeg IKKE har lovet dækning på en skade, da jeg slet ikke har lov til det. Ikke at jeg aldrig taler med mine kunder ved skader, når de ringer, men svaret er ALTID, at de skal tage det med mine kolleger i skadesafdelingen."

Af e-mail fra klagerens familiemedlem til klageren af 15/11 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg mindedes din glædesrus, da du ringede og informerede mig om at Tryg havde informeret dig om at du ville få de kr. 150.000 udbetalt og at pengene vil være på din konto inden for en uge. Jeg har vedhæftede nedenstående udklip fra vores SMS korrespondance, som bekræfter/bestyrker at Tryg havde informeret dig om at de ville udbetale forsikringssummen. Det er tydeligt at jeg er vidende om, at de ville udbetale en stor forsikringssum til dig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.2 Sygdom

4.2.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis du får diagnosticeret en af de sygdomme, der er nævnt i tabellen i punkt 4.2.4.

4.2.2 Karenstid

Forsikringen dækker ikke sygdom, der viser de første symptomer eller diagnosticeres før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid).

4.2.3 Forsikringen dækker ikke

- Forudbestående sygdom.
- Forværring af sygdommen, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom.
- Sygdom, når vi allerede har udbetalt erstatning for samme sygdom.

4.2.4 Sygdomme omfattet af forsikringen

Forsikringen omfatter de sygdomme, der er nævnt i tabellen herunder. ICD-koderne, der henvises til i listen, er de internationale koder til klassifikation af sygdomme og andre helbredsrelaterede lidelser udformet af WHO. Forkortelsen ICD står for International Classifications of Diseases.

...

**Sygdom
men**

Erstatning i procent af forsikringssum-

Ankenævnet for Forsikring

16.

100440

Leddegigt (reumatoid artrit, leddegigt), diagnosekode M05
Kronisk inflammatorisk ledsygdom som medfører ødelæggelse af led.
Diagnosen skal være stillet af speciallæge i neurologi.

15 %

"

Nævnet har fået forelagt udskrift fra sundhed.dk "Leddegigt, oversigt", udskrift fra netdoktor.dk, screenshot fra korrespondance mellem klageren og klagerens familiemedlem, klumme af Gitte Seeberg "Forsikringsbranchens dobbeltspil bliver mere og mere tydeligt" af 8/9 2023.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 1/8 2021 personforsikring med sygdomsdækning, som har en karenperiode på 2 måneder. Klageren anmeldte den 11/8 2022, at hun den 25/7 2022 blev diagnosticeret med "DM060 Seronegativ reumatoid arthritis" (leddegigt). Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at symptomerne på leddegigt var til stede, før forsikringen trådte i kraft, og at diagnosen ikke er omfattet af forsikringen. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at selskabets assurandør ved salg af forsikringen oplyste, at leddegigt var dækket. Assurandøren oplyste ikke, at forsikringen kun dækkede udvalgte former for leddegigt. Klageren har anført, at assurandøren – inden klageren anmeldte diagnosen – oplyste, at "leddegigt var dækket af kritisk sygdom" og at klageren "var berettiget til udbetaling af forsikringssummen". Klageren har oplyst, at assurandøren den 6/3 2023 fortæller, "at det 100% er en fejl og at jeg er dækket af forsikringen". Klageren har anført, at der – selvom hun havde en hævet tå i 2018 – ikke har været mistanke om, at hun led af leddegigt, idet en hævet tå kan være tegn på både sygdom, betændelsestilstande, slag etc. Klageren har anført, at den dækningsberettigende diagnose M05 er "så usikker, at den ikke kan bruges som en forsikringsbetingelse og hvis den bliver brugt at man skal gøre opmærksom herpå, da det er en væsentlig mangel i den tilbudte ydelse/forsikring".

Selskabet har anført, at klageren henvendte sig til egen læge den 5/2 2018, idet hun gennem 3 måneder havde haft smerter og hævelse svarende til 2. tå. Det fremgår af journalnotat af 24/5 2022, at klageren 5 år tidligere havde haft hævelse af højre pegefinger og venstre fods 2.tå. Der

var derfor symptomer på klagerens sygdom - leddegigt - i karenperioden. Selskabet har anført, at forsikringen kun omfatter DM05 (seropositiv leddegigt), og at klagerens sygdom (DM06 seronegativ reumatoid arthritis) ikke er dækningsberettigende. Selskabet har anført, at det ikke er afgørende, om klageren har været vidende om, hvilken sygdom hun har haft, så længe hun har været vidende om symptomerne. Selskabet har anført, at det ikke har været "muligt at få bekræftet, at klageren skulle være blevet lovet, at den pågældende sygdom var dækket af forsikringen".

Selskabet har anført, at det må have formodningen imod sig, at "selskabets assurandør – efter skadeafdelingens afgørelser af 21. december 2022 og 19. januar 2023 – ved telefonisk samtale den 6. marts 2023 skulle have lovet dækning for den anmeldte sygdom", og at klageren ikke har bevist, at hun er blevet lovet dækning for den anmeldte sygdom eller i øvrigt fået en berettiget forventning herom.

Hertil har klageren anført, at selskabet ikke har bevist, at hun havde symptomer på leddegigt før foråret/sommeren 2022, og at hun ikke søgte læge eller var sygemeldt med ledsmerter fra februar 2018 til april 2022.

Det fremgår af journal af 5/2 2018, at klageren "Gn 3 mdr. haft smerter i 2. tå sin, den har været hævet op og huden nu skallet af. ... Obj.: ve. 2. tå: let rødme og hævelse af distale phalanx, ikke rotationsømhed af DIP-led, lille vabel på pulpa. ... Plan: Ser fredeligt ud i dag, anb fodbad x 1-2 dagl og kvf".

Det fremgår af journal af 7/4 2022, at "Gm 3 dage udviklet smerter og hævelse i højre pegefin- gers ene led, på begge storetåsknyster samt 2. tås yderled på ve. fod. Haft lignende smerter i 2. tås yderled ve fod for 5 år siden. Ikke kendt leddegigt i familien".

Det fremgår af journal fra klinik for gigt- og bindevævssygdomme af 24/5 2022, at klageren var "henvist til reumatologisk vurdering grundet hævelser af 1 finger og 1 tå ... Patienten har for 5 år siden haft en hævelse af højre pegefinger varende flere uger. Ligeledes hævelse af 2. tå på

Ankenævnet for Forsikring

18.

100440

venstre fod. 2. tå på venstre fod er hævet op on/off over sidste 5 år ... Har desuden haft hævelse og smerter i venstre 2. tå. Har haft fornemmelse af at hele tåen var hævet".

Det fremgår af journal fra klinik for gigt- og bindevævssygdomme af 25/5 2022, at diagnosen var "DM060 Seronegativ reumatoid arthritis".

Det fremgår af intern e-mail fra selskabets assurandør af 9/11 2023, at "Når jeg sælger dækningen sygdom på vores personforsikring, så taler jeg om den overordnet. Det vil sige, at jeg nævner eksempler på de sygdomme vi har på listen. Altså bliver der sagt parkinson, hjerneblødning og leddegigt m.fl. Der er typisk afsat omkring 90 minutter til et kundebesøg fra jeg træder ind af døren til jeg forlader kunden igen. Med alle de forsikringer vi skal igennem, samt typisk gennemgang af kundens nuværende løsning, smalltalk og administration, så er det umuligt at komme ned i betingelserne på samtlige forsikringsdækninger. De fleste kunder er bekendt med at der i alle forsikringer, uanset selskab, er undtagelser med overskriften 'forsikringen dækker ikke:'. Hvis jeg er opmærksom på et sted Tryg dækker dårligere end kundens nuværende løsning, fortæller jeg det til kunden jf. god skik ... I forhold til det telefonopkald der henvises til, så mindes jeg det ikke".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.2, at forsikringen ikke dækker sygdom, der viser de første symptomer eller diagnosticeres før eller indenfor de første 2 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft (karenstid). Det fremgår af punkt 4.2.4, at forsikringen dækker sygdommen "leddegigt (reumatoid artrit, leddegigt), diagnosekode M05. Kronisk inflammatorisk ledsygdom, som medfører ødelæggelse af led. Diagnosen skal være stillet af en speciallæge i neurologi".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder diagnosekriterierne for en dækningsberettigende sygdom, idet diagnosen "DM060 Seronegativ reumatoid arthritis" ikke fremgår af listen over dækningsberettigende diagnoser, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.4.

Ankenævnet for Forsikring

19.

100440

Nævnet bemærker, at det ikke er tilstrækkeligt for at opnå dækning for en sygdom, at klageren lider af en tilsvarende sygdom, der er oplistet som dækningsberettigende.

Nævnet bemærker videre, at det er klageren der skal bevise, at selskabet har handlet ansvars-pådragende eller har handlet på en sådan måde, at klageren har fået en berettiget forventning om at have ret til dækning.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet/assurandøren har givet tilsagn om, at klagerens diagnose var dækket af forsikringen, eller i øvrigt har ydet sådan mangelfuld rådgivning, at selskabet af den grund ifalder et erstatningsansvar.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at diagnosekravene for dækning af "leddegigt" fremgår af forsikringsbetingelserne, som er grundlaget for forsikringsaftalen.

Nævnet har også lagt vægt på e-mailen fra assurandøren af 9/11 2023– herunder at der ikke er krav om, at en forsikringssælger over for en kunde skal gennemgå forsikringsdækningerne minutløst.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at klageren ved efterfølgende telefonopkald har fået tilsagn om, at diagnosen var dækningsberettigende.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

100440

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings