

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 101564:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 23/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg faldt ned og slog mit hoved ned i en olietønde hvilken resulteret i at jeg fik ødelagt, briller, protese og min telefon, jeg har modtaget betaling for briller og telefon jeg har fået betaling på 10.000 kr. til den ene del af protesen trods hele protesen er ødelagt så jeg har selv forestået at betale den anden del selv (14.000 kr.) de har dog betalt for røntgenbilleder hos tandlægen, der anbefaler at mine proteser skal sættes fast i mine gummer.

Grundet den lange behandlingstid hos forsikringen er mine gummer skrumpet og er ikke muligt at sætte ordentlig fast. Alt hvad jeg har gennemgået af lægelige behandlinger har jeg selv forestået. Jeg har selv forestået alt med læger og hvad der ellers har været brug for.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer at De vil fremlægge de lægelige dokumenter som De har lagt til grunde for Deres afgørelse, jeg har ikke været til nogen undersøgelse som forsikringen har ønsket at gennemgå mine skader som jeg har fået efter faldet.

Jeg lider i dag af Tinnitus, kraftige migræne anfald og mit venstre øje er blevet sløret og jeg har derfor atter en gang bestilt tid ved øjenlægen for at se om der er noget hun kan gøre for at hjælpe mig. Samtidig har jeg selv forestået kørsel til [hospital] for at undgå at vente ca. 1 år for at komme til her i Jeg håber at Alka vil vedstå Deres forpligtelser med min forsikring."

Selskabet har den 22/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning. Klager har indledningsvis anmeldt skade på en indboforsikring og efterfølgende har Alka Forsikring oprettet en skade på ulykkesforsikringen.

Alka Forsikring modtog den 7. september 2022 anmeldelse på indboforsikringen om, at klager den 5. september 2022 havde fået ødelagt sin mobiltelefon. Klager forklarede, at han var faldet ned fra en stige og havde slået hovedet ned i en olietønde, hvorved hans briller, hans protese og hans mobiltelefon blev ødelagt.

Mobiltelefon og briller

Afdelingen for indborskade behandlede herefter kravet under skade nr. ... og har adskillige gange i sagens forløb forsøgt at kontakte klager for at få de nødvendige oplysninger til at behandle kravet, dog uden held.

Alka Forsikring bad også klager indsende telefonen til selskabets samarbejdspartner ... til vurdering og fremsendte forsendelsespose med portoen betalt.

Klager indsendte dog aldrig telefonen til [samarbejdspartneren].

Alka Forsikring har på den baggrund skrevet adskillige breve med en specificering af, hvilke oplysninger selskabet havde behov for, for at kunne afslutte sagen og udbetale erstatning.

Der er foregået en omfattende korrespondance om dette, hvor klagers oplysninger på spørgsmålene fra afdelingen for indborskade hovedsageligt drejede sig om skaden på ulykkesforsikringen og klager ikke besvarede de spørgsmål, som var nødvendige for indboforsikringen til brug for behandlingen af skaden.

Alka Forsikring bad fortsat klager oplyse navnet på klagers optiker og brillernes alder og købspris.

Det bemærkes i den forbindelse, at der i forsikringsbetingelserne er fastsat afskrivning både på briller og på elektronik i forhold til alder (afsnit 9.1.5.3.2 og 9.1.5.3.3), hvorfor det er væsentlige oplysninger for selskabet i forbindelse med en skades behandling.

Da klager fortsat ikke svarede på selskabets spørgsmål ringede selskabet til forskellige optikere i klagers nærområde og det lykkedes at finde frem til klagers optiker og få besvaret de nødvendige spørgsmål om nypris og alder på klagers briller.

For så vidt angik klagers mobiltelefon har det ikke været muligt at få afklaret, hvilken skade der var sket og om telefonen kunne være repareret eller i øvrigt få bekræftet art og alder. Alka Forsikring har derfor for at få afsluttet sagen udbetalt erstatning i overensstemmelse med, hvad en tilsvarende [iphone] kan købes for.

Selskabet udbetalte således ved brev af 6. juli 2023 erstatning for de to genstande og afsluttede sagen på indboforsikringen.

Alka Forsikring havde på baggrund af klagers oplysninger om personskaade og skade på protese oprettet en skade på ulykkesforsikringen - skade nr. ... - og fremsendte ved brev af 15. november 2022 skadeanmeldelse (personskaade) til udfyldelse.

Alka Forsikring modtog den 24. januar 2023 den udfyldte anmeldelse, hvor klager forklarede, at han var ude i ... for at lave noget og måtte stå på en trappestige, men da klager havde fået våde

træsko gled hans ene fod og han faldt ned og slog hovedet mod kanten af en olietønde, hvorved han pådrog sig skade på venstre side af hovedet og skulderen.

Klager anførte ligeledes under tandskade: '? Protese'.

Klager oplyste, at han fik pension på grundet af brækket ryg i 1992 og ligeledes i 1992 havde fået erstatning i forbindelse med et whiplash.

Skade på protese

Alka Forsikring fremsendte ved brev af 19. april 2023 en erklæring til udfyldelse hos klagers tandlæge.

Alka Forsikring rykkede ved brev af 23. juni 2023 klager for en udfyldt tandlægeerklæring og vedlagde for god ordens skyld en nye erklæring.

Alka Forsikring modtog ved mail af 28. august 2023 udfyldt tandlægeerklæring fra klagers tandlæge samt røntgen og regning. Tandlægen var angiveligt ikke klagers normale tandlæge, idet tandlægen anførte, at klager var henvist til klinikken til implantatbehandling.

Af erklæringen fremgik det, at skaden var sket den 3. september 2022 og at klager havde henvendt sig til tandlæge den 7. august 2023. Det fremgik, at der var tale om en akrylprotese (både over og undermund) fra 2020.

Tandlægens behandlingsforslag var 4 implantater i overmund og to implantater i undermund samt proteser.

Der var endvidere udfyldt tandlægeerklæring fra klinisk tandtekniker, hvor det fremgik, at klager havde henvendt sig til tandlægen første gang den 4. august 2023, hvilket vil sige knap et år efter skaden skulle være sket.

Det fremgik af erklæringen, at proteserne i både overmund og undermund var totalt ødelagte og at klager havde svære mundforhold, da han havde gået uden tænder i et år. Alka Forsikring bad ved brev af 13. september 2023 om fotos af de beskadigede proteser og klager fremsendte ved mail af 14. september 2023 fotos af én protese (overmund), som var gået voldsomt i stykker (7 dele).

Alka Forsikring indhentede herefter klagers tandlægejournal, som dog ikke indeholdt oplysninger tidligere end august 2023.

Alka Forsikring forelagde sagens oplysninger for selskabets tandlægekonsulent.

Tandlægekonsulenten bemærkede, at der ikke var overensstemmelse mellem tandlægens oplysning om skaden og klagers oplysning om skaden. At protesen var slået i mange stykker ville ikke ske ved den af klager oplyste skademekanisme.

Den af klager oplyste skademekanisme var ikke egnet til at medføre en sådan skade på protesen og en årsagssammenhæng mellem det anmeldte ulykkestilfælde og den ituslåede protese var ikke sandsynlig.

Alka Forsikring meddelte dog ved brev af 29. november 2023, at selskabet kunne tilbyde at betale for en helprotese til overmunden.

Det fremgik af klagers anmeldelse, at der var tale om en protese (i ental) ligesom de fremsendte fotos af protesestykker ikke indikerede, at der var tale om andet end en protese (overmundsprotese) der var ødelagt. At tandlægen også havde foreslået en ny protese i undermunden var ikke dækket af ulykkesforsikringen.

Øvrig personskade

For så vidt angik de øvrige af de anmeldte skader bad Alka Forsikring den 7. december 2023 - ved såkaldt årsbrev - klager om at beskrive sine nuværende gener, eventuelle forud bestående gener samt oplyse om den behandling klager havde modtaget i anledning af tilskadekomsten og eventuel genoptræning.

Klager forklarede ved mail af 16. december 2023, at han led at tinnitus og havde 4-5 migræneanfald om ugen og ikke kunne gå uden rollator samt at han havde fået høreapparater.

Klager havde i 1992 fået erstatning for whiplash, men havde ingen gener fra det på aktuelle skadetidspunkt.

Den eneste behandling klager fik var medicin i form af smertestillende. Klager var ikke opereret og klager var ikke og havde ikke været i behandling.

Alka Forsikring indhentede efterfølgende journal fra klagers praktiserende læge.

Af journalnotat af 16. september 2022 fremgår det, at klager havde opsøgt læge, da han var faldet på trappetage 4 dage forinden og havde slået hovedet og efterfølgende havde haft lidt hovedpine.

Det er desuden noteret i journalen: Ingen opkastninger, intet næseflod og smerterne var aftagende. Det er anført, at klager siden 1992 havde haft tinnitus.

Under objektivt har lægen anført: 'Ej akut medtaget. Går ind med rollator som vanligt'. Der sås en lille hudafskrabning under venstre øje, der var ingen blå mærker eller konturspring eller hævelser. Øjenundersøgelse viste intet abnormt.

Konsultation hos audiolog og måske høreapparat blev drøftet.

Ved en konsultation den 28. september 2022 anførte lægen, at klager havde megen hovedpine oveni sine kroniske smerter og klager spurgte angiveligt ind til smertestillende, hvilket lægen afviste med bemærkningen, at det fik han nok af i forvejen og anviste udspænding.

Den 18. oktober 2022 er der oplysning om, at klager er henvist til audiolog grundet sin tinnitus.

I journalnotat for 24. marts 2023 er der anført mistanke om anfalds forværring af migrænen og lægen ordinerede migrænemedicin.

Alka Forsikring forelagde oplysningerne for selskabets lægekonsulent og meddelte ved brev af 9. februar 2024, at der desværre ikke ville blive udbetalt erstatning, da lægekonsulenten havde vurderet, at klagers varige følger af den anmeldte tilskadekomst ikke svarede til en méngrad på 5 % eller derover.

Alka Forsikring besvarede klagers mails af 15. februar og 4. marts 2024 telefonisk og oplyste, at sagen var overgivet til selskabets klageansvarlig afdeling - kvalitetsafdelingen – og afdelingen for ulykkesskade derfor ikke foretog sig yderligere.

Sagen for så vidt angår ulykkesforsikringen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager ses alene at have indbragt sagen på ulykkesforsikringen for Ankenævnet for Forsikring, hvorfor vi i det følgende alene vil adressere denne problemstilling.

Klager tegnede den 1. juli 2022 en heltidsulykkesforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne UF – 02 (og en familieforsikring med forsikringsbetingelserne FI-01).

Forsikringen dækker med henvisning til betingelsernes afsnit 6.1.1. personskade, som følge af ulykkestilfælde. Ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Af afsnit 6.2 fremgår det, at der skal være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden (generne) for at opnå dækning.

Ved vurderingen af årsagssammenhæng lægges bl.a. vægt på om hændelsen ud fra en lægefaglig vurdering er egnet til at forårsage personskaden, hvilket vil sige om hændelsen i sig selv kan forårsage/forklare de gener og symptomer man måtte have og hvor lang tid der går, fra hændelsen sker, til man mærker de første symptomer.

Der skal være en tidsmæssig sammenhæng mellem hændelsen og skaden og skaden skal vise sig i umiddelbar forbindelse med årsagen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7.1.3 fremgår det, at forsikringen ikke dækker forværring af et varigt mén, der skyldes en sygdom eller andre forud bestående lidelser. Det gælder også, selvom man ikke har kendt til eller mærket noget til sygdommen/lidelsen før ulykkestilfældet.

Undtagelsen gælder med andre ord, selvom lidelsen måske ikke har været symptomgivende i tiden forud for ulykkestilfældet.

For så vidt angår skade på proteser og tænder fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 10 om erstatning for tandskader, at tandbehandling som følge af et ulykkestilfælde er dækket af forsikringen.

Af afsnit 10.1.3 fremgår det, at forsikringen dækker udbedring af skade på protese, når protesen bliver beskadiget i forbindelse med en personskade, eller hvis den bliver beskadiget, mens den sidder i munden.

At en protese går i stykker, hvis den tabes, er ikke dækket på ulykkesforsikringen.

Med henvisning til afsnit 10.1.4 dækker forsikringen alene udgifter til at genoprette tandsættet eller protesen til samme status som før skaden.

For tandskaders vedkommende – skader på proteser – gælder i sagens natur det samme krav om årsagssammenhæng mellem den anmeldte hændelse og den konstaterede skade, herunder om den anmeldte hændelse er egnet til at medføre skaden.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet, og det påhviler således klager, at sandsynliggøre, at hans gener er en direkte følge af ulykkestilfældet.

For så vidt angår skaden på klagers protese skal det bemærkes, at der var tale om en akryl protese, som angiveligt blev slået i stykker ved det anmeldte ulykkestilfælde. Ulykkesforsikringens tandskadedækning dækker som ovenfor nævnt udbedring af skade på protese, når protesen bliver beskadiget i forbindelse med en personskade, eller hvis den bliver beskadiget, mens den sidder i munden.

Forsikringen dækker dog alene udgifter til at genoprette tandsættet/protesen til samme status som før skaden.

Det vil sige, at det ulykkesforsikringen vil kunne dække i den aktuelle sag er en akrylprotese, som den klager havde før ulykkestilfældet.

På trods af vurderingen fra selskabets tandlægekonsulent, hvorefter det af klager anmeldte ulykkestilfælde ikke var egnet til at medføre den skade på klagers protese der fremgik af fotoet, og tandlægekonsulenten på den baggrund afviste årsagssammenhæng mellem skaden på protesen og det anmeldte ulykkestilfælde, meddelte Alka Forsikring ved brev af 29. november 2023, at selskabet var indstillet på at betale for en akryl overmundsprotese.

Klager har ikke krav på at få en forbedring af sin tandstatus som følge af et ulykkestilfælde og selskabet kan ikke tilbyde at betale for seks implantater og efterfølgende protesebehandling til erstatning for en akrylprotese.

Klager rejste ved sin mail af 16. december 2023 (svar på selskabets årsbrev) krav om dækning af tinnitus og migræne og oplyste, at han ikke kunne gå uden rollator, hvilket efter klagers opfattelse også var en følge af tilskadekomsten.

Vi må afvise, at klagers tinnitus er dækket på ulykkesforsikringen, da det tydeligt fremgår af de modtagne lægelige oplysninger, at klager har haft tinnitus siden 1992.

Det er ikke relevant at indhente oplysninger fra audiologen, da klager allerede var i kontakt med audiolog forud for anmeldte ulykkestilfælde og kontakten baserede sig på den tinnitus, som klager havde lidt af siden 1992.

Udgifter til hjælpemidler – f.eks. høreapparater – er med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.2.3 ikke dækket på en ulykkesforsikring.

Det, at klager er rollatorbruger, har intet med det anmeldte ulykkestilfælde at gøre, men er med henvisning til klagers journalnotat fra ca. 2 uger efter det anmeldte ulykkestilfælde fra egen læge vanligt.

Af øvrige forud bestående sygdomme lider klager af ...

Det er desuden anført, at klager oplever nakkespændinger og hovedpine grundet rygsmerter - hvortil det bemærkes, at klager har forud bestående ryglidelse i form af en brækket ryg i 1992.

Det bemærkes at der i perioden 28. september 2022 til 24. marts 2023 ikke foreligger lægelige oplysninger om hverken hovedpine eller migræne.

Af journalnotat af 16. september 2022 fremgår det, at kager havde haft lidt hovedpine. Der havde ikke været hverken opkastninger eller flod fra næsen og smerterne var aftagende. Klager var ikke akut medtaget og fraset en lille hudafskrabning på venstre kind var der intet abnormt at konstatere.

Der var således ikke lægelig mistanke om alvorlig hovedskade eller anden alvorlig skade.

Efterfølgende foreligger der et lægenotat af 28. september 2022 om 'megen hovedpine'.

Herefter foreligger der ingen lægelige oplysninger om hverken hovedpine eller migræne.

Først den 24. april 2023 er der i klagers journal anført mistanke om anfalds forværring af migræne og lægen ordinerede migrænemedicin.

Der foreligger ingen lægeligt dokumenterbare brosymptomer i perioden fra ulykkestilfældet indtræden og de næste 7 måneder for så vidt angår hovedpine/migræne.

Ifølge Alka Forsikrings lægekonsulenter forværres følger af hovedskader ikke over tid.

Migrænen forværredes angiveligt henover året og lægen anførte, at hovedpinen måske blev vedligeholdt af den megen medicin klager fik.

Klager blev den 5. januar 2024 henvist til fysioterapi grundet myoser i nakken. En fysioterapeut på høreklubben havde bemærket udtalte spændinger, som kunne forklare en del af klagers problemer med hovedpine og migræne.

Alka Forsikring må fastholde, at de gener, klager nu rejser krav om erstatning for, i hovedsagen er sammenfaldende med de bestående gener.

Klager har lidt af tinnitus siden 1992, hvorfor hverken undersøgelse eller behandling hos audiolog i forbindelse med dette er dækket på ulykkesforsikringen, ligesom det klart fremgår af forsikringsbetingelserne, at hjælpemidler (høreapparater) ikke er dækket på forsikringen.

At klager skulle være blevet rollatorbruger som følge af ulykkestilfældet forligger der ikke dokumentation for, hverken i form af en konkret tilskadekomst eller bevægeappartslidelse eller lægelige oplysninger i øvrigt.

Derimod er det i det første journalnotat fra klagers egen læge i forbindelse med det anmeldte ulykkestilfælde anført, at klager kommer ved rollator hjælp som vanligt.

Såfremt det lægges til grund, at det anmeldte ulykkestilfælde har forværret klagers migrænegener skal vi gøre opmærksom på forsikringsbetingelsernes afsnit 7.1.3, hvoraf det fremgår, at forværring af et varigt mén, der skyldes en bestående lidelse ikke er dækket på forsikringen, uanset den bestående lidelse ikke måtte have været symptomgivende forud for ulykkestilfældet.

Forsikringen er først tegnet den 1. juni 2022 og dækker således ikke forhold opstået forud for denne dato.

Alka Forsikring er på baggrund af de lægelige oplysninger af den opfattelse, at der ikke foreligger årsagssammenhæng mellem klagers gener og det anmeldte uheld, idet generne dels har været til stede forud for det anmeldte ulykkestilfælde (og forud for forsikringens tegning) dels med overvejende sandsynlighed må skyldes andre årsager.

Afslutningsvis skal Alka Forsikring bemærke, at selskabet ikke finder, at sagens faktum og oplysninger er af en karakter, der kan begrunde en forelæggelse for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring."

Klageren har i meddelelse af 29/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mangler stadig på hvem forsikringen ønsker at der skal undersøge mit Venstre øje og mine migræneanfald samt hvad De ønsker at få oplyst om at jeg har været nødt til at få høreapparater for at afhjælpe med mit tinnitus som også er efter skaden."

Klageren har i meddelelse af 1/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu haft tid til at gennemgå sagsakterne og jeg undre mig over at Der ikke er indhentet oplysninger fra [Hospital], da det er der jeg har fået mine høreapparater og man har heller ikke ønsket at få udtalelse fra ... ved [hørercentralen] samtidig kan hun bevidne mit sammenbrud grundet alt det her med forsikringen."

Selskabet har i brev/mail af 10/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers behov for audiolog og høreapparater er grundet i den tinnitus, som klager pådrog sig i 1992 og der er således ikke årsagssammenhæng mellem den anmeldte hændelse og klagers tinnitus problemer.

Klager nævner i sine bemærkninger problemer med venstre øje. Der foreligger ingen lægelige oplysninger om problemer med venstre øje og der er således ikke dokumentation for, at klager kom til skade med øjet ved den anmeldte hændelse.

Såfremt klager har fået problemer med venstre øje, foreligger der på baggrund af de lægelige oplysninger ingen dokumentation for hverken straks symptomer eller brosymptomer i forhold til det anmeldte ulykkestilfælde.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

101564

Eventuelle problemer med venstre øje vil derfor ikke kunne dækkes på ulykkesforsikringen."

Ankenævnet for Forsikring

10.

101564

Klageren har i meddelelse af 11/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fremsendt hvad jeg mener er relevant for min sag, men skal dog oplyse Dem om at jeg har fået besked fra min læge at Alka ikke har ønsket yderligere oplysninger om min sag, det fik han besked om i januar måned i år 2024. Jeg har ikke yderligere oplysninger som jeg mener er i sagens interesse."

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

"16.09.22

...

1) Faldet på trappestige for 4 dage siden. Slået hovedet. Har haft lidt hovedpine efterfølgende, ingen opkastninger, intet næseflåd. Smerter aftagende.

...

3) Tinnitus siden 1992, generende når der er stille.

4) Hoster - pneumoni? Ingen feber.

Obj.: AT: Ej akut medtaget. Går ind med rollator, som vanligt. U-stix +1glu, ellers blank.

Hoved: Ses lille hudafskrabning på ve. kind undr øjet. Ingen blå mærker eller konturspring. Ingen hævelser. Otoskopi: dxt et sin -ia.

CO: ingen trismus. Normal palp. af kæbeled.

st.p -ia

Plan: 1) Slaget, ser an.

2) ingen cystit

3) Snak om audiolog, er kontaktet og vil gerne have besøg. Måske et høreapp. Kan hjælpe.

...

28.09.22

...

Faldet derhjemme for nogle uger siden, slået ve. side af hovedet og nakken. Megen hovedpine oven i sine kroniske smerter. Spørger til smertestillende/migrænemedicin - det får han nok af i forvejen.

Obj. Vågen klar relevant.

Nakkemusk. helt spændt op.

...

18.10.22

Sub.: ... fortæller han på opfordring fra audiologisk, skal have en akut henvisning fra e.l. til audiologisk afdeling ang. tinnitus.

...

09.12.22

...

Søvnbesvær - det er pga. tinnitus. Har tid til høreapparater.

...

24.04.23

...

Jeg har lavet recept på medicin du må tage ved anfald af migræne, samt som aftalt hovedpine-dagbogen

...

Ankenævnet for Forsikring

11.

101564

Faldet i dec. 2022. Slået ve side af hovedet; herunder tænder, øret og munden. Tinnitus i efterfølgende. Følges på hørecentral. Overvejer høreapp.

Forværring i kendt migræne siden faldet.

Opkastninger, smerter bag ved øjne. 4-5 gange ugentligt. Opkastning, skal ligge i mørkt rum. Bedring i løbet af nogle timer.

Obj.

kranienerver II-XII ia.

Normal kraft OE og UE.

Mistænker migræne, anfaldsforværring

...

16.05.23

...

Opf på migræneanfald. Har glemt at tage hovedpinedagbog med.

Effekt af rizatriptan, men må tage hyppigt og oplever egentlig også nakkespændinger og hovedpine ifm. rygproblemer. Vurderet ortopædkir okt. 2022, ikke indikation for OP.

Ønsker fys henvisning

...

08.09.23

...

Aktuelt meget plaget af hovedpine og migræne. Har fået en enkelt behandling på nakken af fys på høreklinikken - oplevede at det gav stor lindring.

Hovedpine kommet efter han slog hovedet sidste år.

...

05.01.24

...

Hovedpine de sidste år efter han faldt og slog hovedet.

Bliver måske vedligeholdt af den megen medicin."

Af klagerens skadeanmeldelse til indboforsikringen af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"Alka: Ok hvornår skete det?

Kunde: 05-09-2022

...

Kunde Jeg faldt ned fra min trappestige ned på en olietønde hvor venstre side af mit hoved bankede ned i tønden. med det resultat at mine briller og protese samt mobiltelefonen blev totalskadede.

...

Alka Hvad mangler vi at vide?

Kunde hvad med mine proteser samt mine briller der også er total skadet og hvis jeg har ødelagt noget i min kæbe det skal jeg til undersøgelse med i næste uge. proteserne koster 14.000 kr og mine briller 7,500 kr. og hvad der evt. hvis min kæbe har taget skade."

Af klagerens besked til selskabet af 25/9 2022 fremgår bl.a.:

"Hej, vedr. min skade kan jeg hermed meddele Dem at jeg skal til ørelæge i det at jeg har fået tinnitus og så skal jeg til min egen læge og have kontrolleret min kæbe om den har taget skade."

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

101564

Af speciallægeepikrise af 4/8 2023 fremgår bl.a.:

"Andre diagnoser, operationer og undersøgelser
DZ135 Screening for øjen- og øreforstyrrelser

Epikrise

Kommer til ... ktr, har slået ve side af hovedet for noget tid siden, har commotio sym

...

Konkl:

Ingen retinopati, velreguleret igen om 2 år

inf om commotio og lysskyhed, kan henvende sig til egen læge ved vedvarende gener."

Af klagerens besked til selskabet af 16/12 2023 fremgår bl.a.:

"1. Beskriv dine aktuelle gener efter skaden.

Jeg lider i dag af tinnitus jeg må tage solbriller på for at kunne se fjernsyn om aften og om dagen må jeg ofte tage en klap på for at skåne øjet samtidig har jeg 4 - 5 migræneanfald om ugen som jeg oftest må gå i seng for at komme over det, samtidig kan jeg oplyse at jeg kan ikke gå uden min rollator i det jeg ellers går og falder, jeg har været nød til at købe arbejdsbukser hvor der kan side knæpuder i. Jeg har skrevet til Dem hver gang jeg skulle til undersøgelse men De har på intet tidspunkt været interesseret i at ville have udtalelser retur, grundet den tid der er gået, er jeg stationær belemret med de lidelser jeg har nu. Jeg skal samtidig gøre Dem opmærksom på at jeg selv har gjort så jeg har fået hurtigere behandling.

...

2. Har du før anmeldte skade haft gener i hoved herunder hørelse og/eller skulder? Hvis ja, beskriv hvilke gener samt hvor og hvornår du er blevet behandlet i den forbindelse?

Jeg har tilbage i 1992 fået et whiplash, det blev behandlet fra den første dag så de sidste 25 år har jeg kun haft begrænset bevægelsesfrihed. De lidelser jeg har i dag har ingen med de gener at gøre som jeg har i dag.

3. Har du før anmeldte skade søgt eller modtaget erstatning for gener i hoved herunder hørelse og/eller skulder? Hvis ja, hvornår og fra hvilket forsikringsselskab (navn og skadenummer)?

Nej det har jeg ikke, den erstatning jeg fik tilbage i 1992 var kun grundet mit whiplash, som jeg har gjort Dem opmærksom på havde jeg ingen gener fra uheldet i 1992.

4. Er du fortsat under lægelig behandling? Hvis ja, hvor og hvornår skal du modtage behandling? Hvis nej, hvornår blev du afsluttet?

Den behandling jeg får og som er det eneste han kan gøre det er piller (2 10 mg mal fin 2 30 mg mal fin og 10x10 mg morfin og efter behov 5 mg Rizatriptan) jeg mener det er sådan ellers må De få besked fra min læge, men det jeg har skrevet her, får jeg men får også noget muskelafslapning.

5. Er du blevet opereret? Hvis ja, hvornår?

Nej

6. Er du fortsat i gang med genoptræning eller anden form for behandling hos anden behandler? Hvis ja, hvor og hvornår skal du modtage genoptræning? Hvis nej, hvornår blev du afsluttet?

Jeg er ikke i behandling og har ikke været det, i det jeg først har fået kontakt med Dem nu, Jeg kan samtidig oplyse at De igen i år er skyld i at jeg skal spise julemad uden tænder for Deres tandkon-

Ankenævnet for Forsikring

14.

101564

sulent kunne kun se en del af mit tandsæt og jeg har ikke økonomi til at betale 10.000,00 kr. for at få det andet sæt så jeg har en hel mund. (Jeg kunne godt tænke mig at spørge Deres konsulent om det var min overmund eller undermund han så på billederne for hvis han kunne sætte dem sammen til et en protese del så vil jeg ikke gå med den)."

Af klagerens skadesanmeldelse til ulykkesforsikring af 16/1 2023 fremgår bl.a.:

"Hvornår skete ulykkestilfældet? ... den 3/9 2022

...

Hvad er der sket af personskade? Mit hoved venstre side samt min skulder.

Hvordan kom du til skade? ... Jeg var ude i ... for at lave noget, jeg måtte op og stå på min trappestige, jeg havde fået våde træsko, hvor den ene fod gled og slog mit hoved ned på kanten af en olietønde.

...

Har du før uheldet haft behandlingskrævende gener på nu skadet/skadede legemsdel/legemsdele? ... Ja ... 2021 ... faldt ned fra vores tag.

...

Har du tidligere søgt pension for eventuel tidligere lidelse/sygdom eller skade?

...

Ja

...

Brækket ryg

... 1992

...

Har du søgt eller modtaget erstatning for eventuel tidligere skade? ... Ja ... Whiplash ... 1992.

...

Krav/forventninger

...

Tandskade? protese."

Af tandlægejournal fremgår bl.a.:

"31/07-2023

...

pt ringer og flytter sin tid til d. 04.08 - ...

Pt ringer og oplyser at have fået ødelagt HO/HU. Pt. skal have sendt papirer til forsikringen. Pt. er meget interesseret i tryklåsprotese og er klar over at der vil være en egenbetaling.

...

pt har ingen tænder tilbage og har [anden sygdom]

...

04/08-2023

...

Pt. har i kæmpet med forsikringen i over 1 år og er først kunne komme i gang med protesebehandling nu, derfor anbefales der Ho + Hu som skal laves hurtigst muligt da pt. ikke har haft proteser i munden i over 1 år. Pt. har svære mundforhold i forvejen, men efter et helt år uden proteser er disse forhold blevet endnu svære. Pt.s tunge er blevet enormt stor, pt. knogle er svundet og knoglen er lille. pt. er også mundtør. Hvilket også kan gi store udfordringer.

Ankenævnet for Forsikring

15.

101564

Der anbefales derfor implantater i Overkæben samt underkæben.

Af tandlægeerklæring af 4/8 2023 fremgår bl.a.:

"Hvilken dato henvendte patienten sig i klinikken i forbindelse med skaden?

04.08.2023

...

Patientens oplysninger om skadens opståen:

Faldet ned. Slået hoved ned i kanten på en olietønde. Begge proteser er slået i tusinde stykker. Pt. Har gået uden tænder i 1 år eller mere. Mundforholdene er så dårlige at der anbefales implantater i OK + UK til proteser.

...

Skadens art og omfang:

Proteserne er total ødelagte.

...

Protesetype:

Hel

...

Hvilke tænder erstatter proteser:

7,6,5,4,3,2,1,2,3,4,5,6,7
- 11 - - 11 -

...

Evt. yderligere bemærkninger:

Pt. Har svære mundforhold, grundet den lange periode uden tænder (proteser). At jeg anbefaler HO + HU med implanter.

4. i overkæben og 2 i underkæben.

Pt. Er henvist tandlæge for dette. Pt. Knogler er svundet en del samt pt lider af mundtørhed og tungen er blevet en stor muskel. Grundet manglende proteser. Den optimale løsning er derfor HO hybrid + Hu hybrid. Der anbefales akut opstart da pt ikke har nogle tænder (proteser) at tygge sin mad eller fungere socialt."

Af tandlægeerklæring af 28/8 2023 fremgår bl.a.:

"Ulykkens dato:

03.09.22

Hvilken dato henvendte patienten sig til klinikken i forbindelse med skaden=

07.08.2023

Patientens oplysninger om skadens opståen:

Fald mod olietønde har forårsaget skade af proteser.

...

Er der foretaget akut behandling af anden tandlæge eller skadestue? Hvis ja- hvilken og af hvem?

Nej

...

Skadens art og omfang:

Proteser ødelagt.

...

Protesetype:

Hel

...

Protesens alder:

Fra 2020

Materiale:

Akryl

...

Behandlingsforslag

...

4 implantater i OK + 2 implantater i UK

Alt inkl. 60.000."

Af selskabets tandlægekonsulents udtalelse fremgår bl.a.:

"21-09-2023

...

En underlig sag. Det virker meget konstrueret. Der er ikke overensstemmelse mellem tandlægens oplysning om skaden og skadelidtes oplysning. Fald fra stige og slået mod olietønde.

Proteserne ses at være slået i mange stykker. Dette ville ikke opnå ved det/de beskrevne hændelser.

Jeg ville afvise med begrundelse i manglende egnethed.

...

15-11-2023

...

I journal fra tekniker fremgår det den 31. juli 2023 at proteserne er knækket. Den 4. august 2023 står der, at pt. Ikke har haft proteser i munden i over 1 år. Det bekræfter vidst min afvisning."

Af selskabets afgørelse af 29/11 2023 fremgår bl.a.:

"Det fremgår af sagens akter, at det er protesen i overmunden der er beskadiget i forbindelse med skaden.

Dette vurderes ud fra din anmeldelse og dine tilsendte fotos af den ødelagte protese. Vi tager derfor udelukkende stilling til din protese i overmunden selvom din tandlæge/tandtekniker også har søgt dækning til en ny undermundsprotese.

Der foreligger ikke dokumentation for at der er sket skade på en undermundsprotese i forbindelse med din anmeldte skade, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning til dette.

Derudover skal vi gøre opmærksom på at forsikringen dækker udgifter til at stille tandsættet tilbage til samme status som før skaden. Se forsikringsbetingelsernes punkt 10.1.4.

Vi kan derfor tilbyde at dække hvad der svarer til en ny helprotese til overmunden.

Ydermere skal vi gøre opmærksom på, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i forbindelse med en skade og vores maks. pris for en helprotese i overmunden er 10.000,00 kr. hvor din tandteknikers pris er 13.047,00 kr.

I henhold til ovenstående, kan vi tilbyde at dække følgende til fuld og endelig behandling:

Akut / Endelig behandling

Protese i overmunden vores maks. pris 10.000,00 kr.

Panorama røntgen (er betalt til tandlægen) 789,00 kr.

På baggrund af dette vil der være en egenbetaling på 52.412,00 kr. i forhold til din tandteknikers overslag til underkæbeprotesen samt matricer."

Af henvisning til fysioterapi af 5/1 2024 fremgår bl.a.:

"myoser i nakke.

Kronisk hovedpine og også tinnitus. Set af fys på høreklinikken, der fandt udtalte spændinger, som godt kan forklare en del af symptomer."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne til ulykkesforsikringen:

"6. Forsikringen dækker

6.1 Personskader som følge af:

6.1.1 Ulykkestilfælde. Ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

...

6.2 Årsagssammenhæng

6.2.1 For at opnå dækning i henhold til punkterne 6.1.1, 6.1.2 og 6.1.3 skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden.

6.2.2 Når vi vurderer, om der er årsagssammenhæng, lægger vi blandt andet vægt på:

- om hændelsen ud fra en lægefaglig vurdering er egnet til at forårsage personskaden. Det vil sige, om hændelsen i sig selv kan forårsage/forklare de gener og symptomer, som du måtte have, og
- hvor lang tid der går, fra hændelsen sker, til du mærker de første symptomer.

...

7. Forsikringen dækker ikke

7.1 Sygdom og forudbestående lidelse

7.1.1 Al sygdom, også sygdom, der udløses eller forværres af et ulykkestilfælde.

7.1.2 Ulykkestilfælde, der skyldes sygdom.

7.1.3 Forværring af et varigt mén, der skyldes en sygdom eller andre forudbestående lidelser. Det gælder også, selvom du ikke har kendt til eller mærket noget til sygdommen/lidelsen før ulykkestilfældet.

...

9. Erstatning af behandlingsudgifter

...

9.2 Vi dækker ikke følgende udgifter:

...

9.2.3 Udgifter til hjælpemidler, bandage, forbindinger, medicin eller andre hjælpemidler, der kan sidestilles med det.

...

10. Erstatning ved tandskader

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

10.1 Vi dækker udgifter til:

10.1.1 Tandbehandling efter et ulykkestilfælde, der er dækket af forsikringen.

...

10.1.3 Udbedring af skade på protese, når protesen bliver beskadiget i forbindelse med en persons skade, eller hvis den bliver beskadiget, mens den sidder i munden.

10.1.4 Vi dækker udgifter til at genoprette tandsættet eller protesen til samme status som før skaden.

10.1.5 Før du kan opnå dækning jf. punkt 10.1.1, 10.1.2 og 10.1.3, skal vi først godkende behandlingen, inden den går i gang. Det gælder dog ikke akutte nødbehandlinger."

Nævnet har fået forelagt det af klageren fremsendte fotografi af ødelagt protese

Nævnet udtaler:

Klageren – som er født i 1950'erne – anmeldte den 7/9 2022 på indboforsikringen, at han den 5/9 2022 faldt, og at hans tandprotese blev totalskadet. Den 16/1 2023 anmeldte klageren skaden på ulykkesforsikringen. Selskabet meddelte den 29/11 2023 dækning af overmundsprotesen. Klageren ønsker dækning af undermundsprotese og af øvrige gener i form af tinnitus, kraftige migræneanfald og sløret syn i venstre øje. Selskabet har afvist dækning af undermundsprotese, implantatbehandling og klagerens øvrige gener.

Klageren har anført, at hans gummer – grundet selskabets lange sagsbehandlingstid – er skrumpede, og at "alt hvad jeg har gennemgået af lægelige behandlinger, har jeg selv forestået. Jeg har selv forestået alt med læger og hvad der ellers har været brug for". Klageren forstår ikke, hvorfor selskabet ikke har indhentet journaloplysninger fra det hospital, hvor han har fået sit høreapparat.

Selskabet har anført, at den anmeldte ulykke ikke var egnet til at forårsage tandskaden, og at klageren først henvendte sig til tandlæge den 4/8 2023. Selskabet har på trods heraf dækket en ny overmundsprotese. Selskabet har anført, at det fremgik af skadesanmeldelsen, at der kun

var tale om skade på én protese, og at klageren kun har fremsendt fotografi af den ødelagte overmundsprotese. At tandlægen også har foreslået en ny undermundsprotese er ikke dækket af forsikringen. Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker genopretning af protesen, og at selskabet ikke kan dække en forbedring – i form af implantater og efterfølgende protesebehandling – af klagerens tandstatus. Selskabet har anført, at der ikke er dokumentation for brosymptomer for så vidt, angår klagerens hovedpine/migræne. Selskabet har anført, at en hovedskade ikke forværres over tid, og at generne er sammenfaldende med klagerens forudbestående rygskaide i 1992, som gav ham nakkespænding og hovedpine. Selskabet har anført, at klageren har haft tinnitus siden 1992, og at selskabet ikke dækker udgift til høreapparater. Selskabet har anført, at der ikke er dokumentation for, at klageren skulle være blevet rollatorbruger som følge af ulykken.

Det fremgår af journal af 16/9 2022, at klageren faldt "på trappestige for 4 dage siden. Slået hovedet. Har haft lidt hovedpine efterfølgende, ingen opkastninger, intet næseflåd. Smerter aftagende. ... Tinnitus siden 1992, generende når der er stille ... Obj.: AT: Ej akut medtaget. Går ind med rollator, som vanligt".

Det fremgår af journal af 28/9 2022, at klageren havde "Megen hovedpine oven i sine kroniske smerter. Spørger til smertestillende/migrænemedicin – det får han nok af i forvejen. ... Nakkemusk. helt spændt op".

Det fremgår af journal af 24/4 2023: "Forværring i kendt migræne siden faldet. Opkastninger, smerter bag ved øjne. 4-5 gange ugentligt. Opkastning, skal ligge i mørkt rum. Bedring i løbet af nogle timer. Obj. kranienerver II-XII ia. Normal kraft OE og UE".

Det fremgår af journal af 16/5 2023: "Effekt af rizatriptan, men må tage hyppigt og oplever egentlig også nakkespændinger og hovedpine ifm. rygproblemer".

Det fremgår af speciallægeepikrise af 4/8 2023, at klageren "har slået ve side af hovedet for noget tid siden, har commotio sym ... Konkl: Ingen retinopati".

Ankenævnet for Forsikring

20.

101564

Det fremgår af tandlægejournal af 4/8 2023, at klageren "har svære mundforhold i forvejen, men efter et helt år uden proteser er disse forhold blevet endnu svære. Pt.s tunge er blevet enormt stor, pt. knogle er svundet og knoglen er lille. pt. er også mundtør. Hvilket også kan gi store udfordringer. Der anbefales derfor implantater i overkæben samt underkæben".

Det fremgår af henvisning til fysioterapi af 5/1 2024: "myoser i nakke. Kronisk hovedpine og også tinnitus. Set af fys på høreklubben, der fandt udtalte spændinger, som godt kan forklare en del af symptomer".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker ulykkestilfælde, og at der for at opnå dækning skal være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Forsikringen dækker ikke forværring af varigt mén, som skyldes sygdom eller andre forudbestående lidelser. Det fremgår af punkt 10, at forsikringen dækker udgifter til tandbehandling efter et ulykkestilfælde, herunder udbedring af skade på protese. Forsikringen dækker udgifter til genopretning af tandsættet eller protesen til samme status som før skaden.

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Tandbehandling/protese:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ved ulykken den 5/9 2022 tillige skete skade på klagerens undermundsprotese. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning svarende til udgiften til genopretning af en akryl-protese i undermundten.

Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabets at dække udgiften til implantater, idet forsikringen kun dækker genopretning af protesen til samme status som før skaden, og idet det kliniske behov for implantaterne skyldes, at klageren først henvendte sig til tandlæge ca. 1 år efter ulykken.

Ankenævnet for Forsikring

21.

101564

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår tandlægejournalen, at klageren havde været uden både overmunds- og undermundsprotese i over 1 år.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har dækket overmundsprotesen, og at det – som sagen foreligger oplyst – må lægges grund, at undermundsprotesen også blev beskadiget ved ulykken.

Det kan ikke føre til andet resultatet, at klageren i anmeldelsen på ulykkesforsikringen angav skade på "protese" – og ikke "proteser". Nævnet bemærker, at klageren i anmeldelsen på indboforsikringen oplyste, at hans "proteser" var totalskadet.

Øvrige gener:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hans øvrige gener er en følge af ulykken den 5/9 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ifølge journalen har haft tinnitus siden 1992, og at han den 16/9 2022 ankom til lægen "med rollator som vanligt". Nævnet bemærker, at klageren den 16/12 2023 har oplyst, at han efter rygskaen i 1992 har haft "begrænset bevægelsesfrihed".

Nævnet bemærker for så vidt angår høreapparatet, at forsikringen ikke dækker udgifter til hjælpemidler.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ved undersøgelse hos øjenklinik den 4/8 2023 ikke blev påvist en venstresidig øjenskae.

Nævnet har for så vidt angår hovedpine/migrænegenene lagt vægt på, at der i den lægelige journal ikke er godtgjort brosymptomer mellem ulykken og klagerens gener, idet klageren ikke henvendte sig til lægen fra den 28/9 2022 til den 24/4 2023.

Ankenævnet for Forsikring

22.

101564

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af journalen den 28/9 2022, at klageren i forvejen fik "nok" smertestillende/migrænemedicin, at han havde hovedpine oven i sine kroniske smerter. Det fremgår af journalen den 16/5 2023, at klageren oplevede nakkespændinger og hovedpine i forbindelse med rygproblemer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alka Forsikring, skal anerkende, at klagerens undermundsprotese blev beskadiget ved ulykken den 5/9 2022. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck