

Ankenævnet for Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 103443:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 20/4 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sommeren 2023 gav det et smæld i min akillessene. Har været igennem et helvede som nu er lykkedes med operation af akillessene. Den var rigtig skidt i den ene side og så er den blevet afkortet med 2 cm. Man ved ikke om lægmusklen har taget skade, eller om den bliver god igen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Beløb for svige og smerte. Er det ikke det man har en forsikring til?"

Selskabet har den 26/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klageren var på skadestidspunktet omfattet af ulykkesforsikring med vilkår 2000. Vilkårene fremlægges som bilag 1.

Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for skaden på hendes venstre akillessene. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at den anmeldte hændelse ikke er dokumenteret i de lægelige akter.

Sagsfremstilling

Det fremgår af skadeanmeldelsen fra den 16. maj 2024, at du kom til skade med venstre akillessene

den 25. juni 2023, da du gik udenfor for at klippe negle, hvor du pludselig kom i tanke om, at du havde sat kartofler over, hvorfor du skyndte dig ind. Da du satte i løb, gav det i smæld i venstre akillessene. Skadeanmeldelse og vedhæftede journalnotat fremlægges som bilag 2.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103443

Til brug for sagens videre behandling anmodede selskabet klagerens egen læge om journal, som selskabet modtog den 5. juni 2024. Lægejournalen fremlægges som bilag 3. Selskabet anmodede også om lægelige akter fra Ortopædkirurgisk Klinik, som selskabet modtog den 4. juli 2024. Journal fra Ortopædkirurgisk Klinik fremlægges som bilag 4.

Selskabet afviste dækning den 8. juli 2024 med henvisning til, at der ikke var dokumentation for den anmeldte hændelse. Selskabets første afgørelse fremlægges som bilag 5.

Den 9. juli 2024 henvendte klageren sig telefonisk til selskabet, hvor hun blandt andet oplyste, at hun ville kontakte sin egen læge og vende tilbage, når hun havde modtaget journal. Samme dag modtog selskabet også en skriftlig klage fra klageren. Sagsloggen om klagerens telefoniske henvendelse og klagerens skriftlige klage fremlægges som bilag 6.

Selskabet rykkede i brev af 5. september 2024 klageren for fremsendelse af journalen fra klagerens egen læge, der fremlægges som bilag 7.

Den 5. september 2024 sendte klageren journalnotaterne, der fremlægges som bilag 8.

Selskabet fastholdt sin tidligere afgørelse den 12. september 2024. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 9.

Klageren klagede til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 26. september 2024. Kvalitetsafdelingen svarede klagerens henvendelse den 15. oktober 2024. Klagen til – og svar fra Kvalitet fremlægges som bilag 10.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1, fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker skader som følge af ulykkestilfælde, og der ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Forsikringen dækker ikke skader på kroppen sket som følge af normale dagligdags bevægelser, fx at bukke sig, rejse sig, gå, sætte sig eller række ud efter, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.9.7.

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til nævnet blandt andet anført, at hun fik et smæld i sin venstre akillesene i sommeren 2023, hvorfor hun ønsker godtgørelse for svie og smerte.

Af journalen fra klagerens praktiserende læge fremgår blandt andet følgende i notat den 14. august 2023:

'Visitationsnotat

I 2019 skade på underben. Nu igen problem med området omkring akilles sene. EL'

I journalen fra egen læge fremgår blandt andet følgende i notat af 4. september 2023:

'A01 Smerter, multiple

Gennem en del år diffuse smerter i bevægeapparatet, tidligere udredning med scanning og påvist prolaps i ryggen, hvad der lyder som hæmangiomer i leveren og muligvis andet

også uden oplagt forklaring på det samlede billede. Aktuelt frekventerer neurolog for uro i benene, får medicinsk behandling herfor. Føler fortsat at hendes symptomer er stort set uforklaret. Senest for kort tid siden pludselig indsættende smerter i venstre akillessene da rejser sig fra siddende, har været lidt blålig misfarvet. Kommer egentlig for såvel vurdering af sidstnævnte, som det samlede billede.

Obj uns: Normal gang.

UE: Normal inspektion af ankelregioner bilat uden misfarvning eller hævelse. Diskret ømhed øvre, venstre akillessene. Thompsons test negativ, isometrisk plantarfleksion i.a.

Lille fibersprængning obs. pro. Snak om det hele, aftaler at undertegnede orienterer sig i hendes journal mhp. evt. fortsat udredning. Vender tilbage på ekons.'

Det fremgår blandt andet af klagerens henvendelse til egen læge – via E-konsultation – den 25. september 2023:

'Blokade i ankel

Du bliver nødt til at gøre noget. Jeg har tidligere fået en blokade i akillesenen med stor gavn. Jeg har så ondt i den venstre som du kiggede på sidst og ønsker at få blokade for at afhjælpe smerter.

Med venlig hilsen

[klageren]'

Den 25. september 2023 svarede klagerens læge blandt andet følgende via E-konsultation:

'Hej [klagerens navn],

Hvor træls for dig!

Jeg fandt ikke umiddelbart indikation for blokade sidst jeg så dig, og har heller ikke erfaring med at give en sådan. Jeg har i stedet henvist dig til ortopæd [navn på ortopæd] mhp 2. opinion / vurdering, ring til ham og bestil en tid. Panodil fornyet.'

Det fremgår blandt andet i journalnotat den 5. oktober 2023 fra Ortopædisk Klinik, at:

'm76.6b Tendinitis Achilles

Sub: ...-årig kvinde henvist af egen læge [navn på læge]. Har smerter sv.t. venstre akillessene. Klinikken fra tidligere med smerter fra højre akillessene.

Aktuelt:

Igennem nogle måneder gener fra venstre akillessene efter start på løb. Ingen fremgang

Objektivt:

Tydelig hævelse og kontinuitet i venstre akillessene. Informeres om mulighed for blokade-anlæggelse og forventet forløb. Accepterer.'

Selskabet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er sket et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der er sket et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

Ved vurderingen har vi lagt vægt på, at den anmeldte hændelse – afsæt til løb – ikke er nævnt ved første henvendelse til vagtlæge den 14. august 2023. Det fremgår derimod blot, at der nu igen er problemer med området omkring akillessene.

Selskabet har også lagt vægt på, at den anmeldte hændelse heller ikke blev nævnt hos klagerens egen læge den 4. september 2023. Det er dog beskrevet, at klageren mærkede pludselig indsættende smerter i forbindelse med, hun skulle rejse sig fra siddende stilling. Hændelsen – rejse sig fra siddende – skal efter selskabets opfattelse betragtes som en dagligdags bevægelse, hvilket ikke er dækket af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.9.7.

Korrespondancen mellem klageren og klagerens egen læge den 25. september 2023 beskriver ikke den anmeldte hændelse ligesom hændelsen heller ikke blev nævnt hos Ortopædkirurgisk Klinik den 5. oktober 2023.

Når den anmeldte hændelse ikke er nævnt i umiddelbar nærhed af den skadedato klageren har oplyst, stiller det efter selskabets opfattelse klageren i en bevismæssig vanskelig situation.

Det klageren som klageren har anført om, at hun ønsker godtgørelse for svie og smerter, kan ikke komme til udbetaling på en ulykkesforsikring, idet det ikke er dækninger, der er omfattet af ulykkesforsikringen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist, at hun har været ude for et dækningsberettigende ulykkestilfælde, der berettiger til godtgørelse for generne i klagerens venstre akillessene, idet den anmeldte hændelse ikke er nævnt i klagerens journaler i umiddelbar nærhed af den angivne skadedato. Selskabet fastholder således din afgørelse af sagen."

Klageren har i brev af 3/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det jeg kan læse mig ud af, er at Tryg ikke har info nok fra min egen læge og at de ikke syntes bevis for at skaden er sket i forbindelse med min henvendelse til dem. Min læge siger at i kan skrive til dem, hvis der mangler info og ellers kan jeg jo kun sige at det er påstand mod påstand om skaden er sket ved min henvendelse ved lægen, hvilket den er.

Jeg håber at Tryg kommer til at give erstatning, da deres behandling af deres kunder er så ringe."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af visitationsnotat fra lægevagten af 14/8 2023 bl.a.:

"I 2019 skade på underben. Nu igen problem med området omkring akillessene. EL."

Det fremgår af journal fra klagerens læge af 4/9 2023 bl.a.:

"Gennem en del år diffuse smerter i bevægeapparatet, tidligere udredning med scanning og påvist prolaps i ryggen, hvad der lyder som hæmangiomer i leveren og muligvis andet også uden oplagt forklaring på det samlede billede. Aktuelt frekventerer neurolog for uro i benene, får medi-

Ankenævnet for Forsikring

5.

103443

cinsk behandling herfor. Føler fortsat at hendes symptomer er stort set uforklaret. Senest for kort tid siden pludselig indsættende smerter i venstre akillessene da rejser sig fra siddende, har været lidt blålig misfarvet. Kommer egentlig for såvel vurdering af sidstnævnte, som det samlede billede.

Obj uns: Normal gang.

UE: Normal inspektion af ankelregioner bilat uden misfarvning eller hævelse. Diskret ømhed øvre, venstre akillessene. Thompsons test negativ, isometrisk plantarfleksion i.a.

Lille fibersprængning obs. pro. Snak om det hele, aftaler at undertegnede orienterer sig i hendes journal mhp. evt. fortsat udredning. Vender tilbage på ekons."

Det fremgår af journal fra klagerens læge af 25/9 2023 bl.a.:

"Sendt e-Kons svar til patienten:

...

Jeg fandt ikke umiddelbart indikation for blokade sidst jeg så dig, og har heller ikke erfaring med at give en sådan. Jeg har i stedet henvist dig til ortopæd ... mhp 2. opinion/ vurdering, ring til ham og bestil en tid. ...

...

e-Konsultation ... Min Læge app

Blokade i ankel

Du bliver nødt til at gøre noget. Jeg har tidligere fået en blokade i akillesenen med stor gavn.

Jeg har så ondt i den venstre som du kiggede på sidst og ønsker at få blokade for at afhjælpe smerter."

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 5/10 2023 bl.a.:

"Aktionsdiagnose

A m76.6b Tendinitis Achilles

...

... Har smerter sv.t. venstre akillessene. Klinikken fra tidligere med smerter fra højre akillessene.

...

Aktuelt:

Igennem nogle måneder gener fra venstre akillessene efter start på løb. Ingen fremgang

Objektivt:

Tydelig hævelse og kontinuitet i venstre akillessene."

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 22/11 2023 bl.a.:

"Generne er vendt tilbage sv.t. venstre akillessene.

Ved ultralydsscanning ses let hævelse af akillesenen med let neovaskularisering."

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 5/12 2023 bl.a.:

"Har lavet forvridning i det glatte føre og fået smerter i venstre læg

Får tid til kontrol og ultralydsscanning."

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 7/12 2023 bl.a.:

"Har ved aktivitet følt at noget sprang omkring væggen.

Ingen særlig effekt af blokaden

Objektivt:

Akillessenen føles uden ruptur. Ved ultralydsscanning ses neovaskularisering i det meste af akillessenen. Ingen diskontinuitet."

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 10/4 2024 bl.a.:

"Årsag til henvendelsen

Ses med vedvarende gener som har stået på i mere end 1/2 år. Patient beskriver et kraftigt smæld i læggen. Efterfølgende blev underbenet misfarvet og hævet. Efter ca. 1-uges tid konsulterede patient egen læge. Lidt uklart efterforløbet her men det har lidt til bl.a. kontakter hos privatpraktiserende har fået x 2 blokader.

Har vedvarende problemer med kraftnedsættelse og styringsbesvær over sit ben. Det fungerer ikke for godt.

Objektiv undersøgelse standard

Ekstremiteter: Venstre UE:

Ved stand ses atrofi af læg. Udmålt med målebånd ca. 1 1/2 cm. Afvikler gangen haltende.

Undersøgt på lejet er der hyperekstension over det venstre fodled næsten uden stop.

Højresidigt til 20 grader. Fodledet er stabilt. Fodens led uømmet og med god bevægelighed.

Ved plantar kraft er der let ubrydelig modstand. Akillessenen palperes dog med fornuftig kontinuitet. Uden modstand er der også plantarfleksion evne.

Konklusion og plan

Akillesseneruptur med forlængelse."

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 16/4 2024 bl.a.:

"MR-scanning af venstre akillessene:

Beskrivelse:

Der ses sequelae efter akillessene læsion. Der er en udtalt fortykkelse af hele akillessenen fra den muskulotendinøse overgang ned til 2 cm proksimalt for hæftet på calcaneus. Hæftet fremstår intakt og upåfaldende. Der er diffus signalforandringer i akillessenen i den midttendinøse del. Senen fremstår med en diameter på godt 2 cm. Der er ødem/læsons følger i den muskulotendinøse overgang fortil medialt og der ses midt tendinøst en 3 x 1/2 cm stor langstrakt læsion i den forreste del af senen. Derudover ses en gennemgående struktur i den øvrige del af senen dog med diffuse længdegående højssignalforandringer. Der ses diffust ødem i Kagers fedtlegeme. Ingen bursit forekomster.

Der er lidt ødem i den muskulotendinøse overgang ved flexor hallucis longus. Ikke noget påfaldende ved senesubstansen. Der er lidt væske i seneskeden omkring tibialis posterior og flexor digitorum longus senerne men ikke forandringer i senesubstansen. Upåfaldende forhold ved peroneussenerne. Der er gennemgående struktur i ligamenterne ved malleolerne. Ikke noget påfaldende ved talocruralledet eller subtalarledene. Der er lidt begyndende artrose dorsalt i leddan-

nelsen mellem talus og naviculare med lidt ødem subkortikalt dorsalt i naviculare. Ikke noget påfaldende ved fascia plantaris.

MR konklusion:

Sequelae efter partiel ruptur i akillessenen med restlæsion fortil i den midttendingøse del samt medialt i den muskulotendingøse overgang - diffus fortykkelse af det meste af akillessenen med diffuse signalforandringer

Diffust ødem i Kagers fedtlegeme

Let artrose leddannelse mellem talus og naviculare

Let tendovaginit ved tibialis posterior samt flexor digitorum longus senerne

Grad I muskelfiberlæsion i den muskulotendingøse overgang ved flexor hallucis longus."

Det fremgår af skadeanmeldelse af 16/5 2024 bl.a.:

"Hvornår skete skaden? 24.06.2023

...

Beskriv, så godt du kan, hvordan skaden skete

Jeg gik udenfor for at klippe negle. Kom pludselig i tanke om at jeg havde sat kartofler over og ville skynde mig at løbe ind. Da jeg satte i løb gav det et ordentligt smæld i akillesenen. Kontaktede egen læge efter en uges tid.

...

Oplys hvilken legemsdel der er skadet? Fod inkl. hæl

På hvilken side af kroppen er skaden? Venstre

...

Beskriv generne

Den er hævet og gør ondt. Har fået 2 blokader i 'det gule pakhus', Svendborg. Efterfølgende ved fys som har givet mig nye øvelser hver gang jeg har været der.

...

Hvilken diagnose er stillet? Revet akillesene og en muskel der er død.

Har der tidligere været skader eller sygdomme i samme legemsdel? Nej."

Det fremgår af mail fra selskabet til klageren af 15/10 2024 bl.a.:

"Ved vores gennemgang af sagen kan vi se, at Ortopædkirurgisk Klinik den 5. december 2023 noterede i journalen, at du havde lavet en forvridning i glat føre og derved havde fået smerter i venstre læg. Vi gør opmærksom på, at du kan anmelde denne skade til din ulykkesforsikring."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 2000:

"2.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker skader som følge af ulykkestilfælde, og gælder enten som heltidsulykkesforsikring eller fritidsulykkesforsikring.

Ved et **ulykkestilfælde** forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Årsagssammenhæng

For at opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden.

...

2.9 Ulykkesforsikringen dækker ikke

...

2.9.1

Følger af ulykkestilfælde, når hovedårsagen er bestående sygdomme eller sygdomsanlæg.

...

2.9.2

Forværring af et ulykkestilfældes følger, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom.

...

2.9.5

Skader på kroppen som følge af nedslidning.

2.9.6

Skader på kroppen sket som følge af en overbelastning, der ikke er pludselig.

2.9.7

Skader på kroppen som følge af normale dagligdags bevægelser, fx at bukke sig, rejse sig, gå, sætte sig eller række ud efter."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 24/6 2023 fik et smæld i venstre akillessene, da hun satte i løb. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at skaden er sket ved et dækningsberettigende ulykkestilfælde. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at selskabet ikke har indhentet nok lægeligt materiale, og at selskabet kan kontakte klagerens læge for yderligere oplysninger. Klageren har anført, at skaden er dokumenteret ved, at klageren henvendte sig ved lægen.

Selskabet har anført, at klageren hverken ved første henvendelse til vagtlægen eller egen læge nævnte hændelsen. Derimod fremgik det, at der nu igen er problemer med området omkring akillessene, og at smerterne kom i forbindelse med, at klageren skulle rejse sig. Hændelsen er derfor ikke dokumenteret i de lægelige akter.

Det fremgår af visitationsnotat fra lægevagten af 14/8 2023, at klageren havde "i 2019 skade på underben. Nu igen problem med området omkring akillessene. EL".

Det fremgår af journal fra klagerens læge af 4/9 2023, at klageren har "gennem en del år [haft] diffuse smerter i bevægeapparatet, tidligere udredning med scanning og påvist prolaps i ryggen, Aktuelt frekventerer neurolog for uro i benene, får medicinsk behandling herfor. Føler fortsat, at hendes symptomer er stort set uforklaret. Senest for kort tid siden pludselig indsættende smerter i venstre akillessene da rejser sig fra siddende, har været lidt blålig misfarvet. Kommer egentlig for såvel vurdering af sidstnævnte, som det samlede billede. Obj uns: Normal gang. UE: Normal inspektion af ankelregioner bilat uden misfarvning eller hævelse. Diskret ømhed øvre, venstre akillessene. Thompsons test negativ, isometrisk plantarfleksion i.a".

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 5/10 2023, at klageren "har smerter sv.t. venstre akillessene. Klinikken fra tidligere med smerter fra højre akillessene. Aktuelt: Igennem nogle måneder gener fra venstre akillessene efter start på løb. Ingen fremgang. Objektivt: Tydelig hævelse og kontinuitet i venstre akillessene".

Det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 22/11 2023, at klagerens gener "er vendt tilbage sv.t. venstre akillessene. Ved ultralydsscanning ses let hævelse af akillessenen med let neovaskularisering".

Det fremgår af skadeanmeldelse af 16/5 2024, at klageren den "24.06.2023 ... gik udenfor for at klippe negle. Kom pludselig i tanke om at jeg havde sat kartofler over og ville skynde mig at løbe ind. Da jeg satte i løb gav det et ordentligt smæld i akillessenen. Kontaktede egen læge efter en uges tid".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker skader som følge af ulykkestilfælde. Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade. For at

Ankenævnet for Forsikring

10.

103443

opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden. Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 2.9.7, at forsikringen ikke dækker "skader på kroppen sket som følge af en overbelastning, der ikke er pludselig".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hendes gener skyldes et dækningsberettigende ulykkestilfælde. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i de lægelige oplysninger ikke er tidsnære oplysninger om en konkret ulykke som årsag til klagerens gener. Det fremgår af visitationsnotat fra lægevagten af 14/8 2023, at klageren "nu igen problem med området omkring akillessene".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af journal fra klagerens læge af 4/9 2023, at klagerens gener opstod "for kort tid siden pludselig indsættende smerter i venstre akillessene da rejser sig fra siddende". At rejse sig fra siddende stilling anses efter forsikringsbetingelsernes pkt. 2.9.7. som en dagligdags bevægelse og ikke som et ulykkestilfælde.

Det kan ikke føre til andet resultat, at det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 5/10 2023, at klageren "igennem nogle måneder gener fra venstre akillessene efter start på løb".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af journal fra ortopædkirurgisk afdeling af 22/11 2023, at ultralydsscanning viser "let hævelse af akillessenen med let neovaskularisering".

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

103443

Nævnet bemærker, at forsikringen ikke dækker "skader på kroppen sket som følge af en overbelastning, der ikke er pludselig".

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.



Jørgen Steen Sørensen
formand