

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. oktober 2025 blev i sag nr. 103812:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring og forsikring ved visse kritiske sygdomme. I klageskema af 20/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"I suddenly lost all hearing in one ear while taking a shower at home. I heard a loud popping noise deep inside my ear, and within seconds, I became completely deaf on that side. There was no prior medical history or illness affecting my ears. A few days later, I experienced yellow discharge, discomfort, and ringing. I immediately visited my family doctor, who referred me for urgent ENT evaluation and MRI.

Doctors diagnosed me with complete eardrum perforation and permanent hearing loss. Surgery was done at ... Hospital on 28 April 2025, but I have not regained hearing in the affected ear. I now live with ongoing symptoms, including hearing imbalance, ringing (tinnitus), and loss of taste on the affected side.

Why I believe it was an accident:

I consider this a clear accident — a sudden, unexpected event during a normal daily activity (showering). Losing hearing due to a water incident is extremely rare, and not a normal or predictable illness. The damage happened instantly, without prior warning.

Why I am filing this complaint:

Tryg has rejected my claim twice, calling it either a disease or a noncompensable daily incident. I completely disagree. I have had insurance with Tryg for years and believed it would protect me in exactly these rare and serious situations.

My hearing loss is permanent and documented. I experience mental distress, social challenges, and physical imbalance. I am requesting rightful compensation for permanent disability according to my policy, which covers from 5% disability and above.

I am filing this appeal because I feel Tryg's decision is unfair, does not follow the wording of the insurance policy, and does not recognize the reality of my medical situation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I would like Tryg to reassess my case fairly and acknowledge my sudden hearing loss as a compensable injury under my personal accident insurance. I am requesting appropriate compensation for permanent hearing loss in one ear, as supported by medical records, surgery reports, and specialist opinions.

Specifically, I am asking for:

A formal recognition that my hearing loss qualifies as a permanent disability."

Selskabet har den 28/7 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klager er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning på hans ulykkesforsikring for det høretab, han har oplevet på sit venstre øre som følge af diagnosen '*sudden deafness*'.

Selskabet har afvist dækning på klagerens ulykkesforsikring med henvisning til, at der ikke er indtrådt en hændelse, der opfylder forsikrings ulykkesdefinition. Derudover har selskabet afvist dækning på forsikringens sygdomsdækning med henvisning til, at sygdommen ikke er omfattet af forsikringen.

Klagen til nævnet ses alene at vedrøre selskabets afvisning på ulykkesforsikring, hvorfor dette svar vil koncentrere sig herom.

Sagen skal vurderes efter forsikringsbetingelserne 20B0. Disse fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 17. februar 2025 skaden på forsikringens sygdomsdækning og oplyste, at han den 1. maj 2024 i forbindelse med et bad oplevede et pop i venstre øre, samt at han fuldstændig mistede hørelsen på det øre. Sammen med skadeanmeldelsen sendte klageren et resumé af det medicinske forløb, han havde været igennem med øret samt journaler fra et privathospital.

Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2, mens klagerens resumé af behandlingsforløbet fremlægges som bilag 3.

Den 26. februar 2025 afviste selskabet dækning på forsikringens sygdomsdækning, idet klageren ikke havde nedsat hørelse på begge ører. Selskabets afvisning fremlægges som bilag 4.

Senere samme dag sendte klageren en indsigelse over afgørelsen, og gjorde i den forbindelse gældende, at han havde ret til dækning ved et varigt mén på mindst 5 %, og at høretab på et øre typisk blev opgjort til et varigt mén på 10-20 %, hvorfor han mente at være berettiget til dækning. Klagerens indsigelse fremlægges som bilag 5.

Selskabet fastholdt den 7. marts 2025, at klagerens lidelse ikke var omfattet af sygdomsdækning og afviste samtidig dækning på ulykkesforsikring med henvisning til, at der ikke var indtrådt et ulykkestilfælde i forsikringens forstand, samt at klagerens høretab skyldtes sygdommen 'Sudden Deafness', hvilket heller ikke er omfattet af ulykkesforsikrings dækning. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 6.

Klageren sendte samme dag en klage til selskabets klageansvarlige. Klagen fremlægges som bilag 7.

Den 18. marts 2025 sendte klageren endnu en mail til selskabets klageansvarlige. Denne fremlægges som bilag 8.

Selskabet indhentede herefter yderligere journaloplysninger. Journalerne fremlægges som bilag 9 og bilag 10.

Den 19. juni 2025 fastholdt selskabets klageansvarlige afvisningen af sagen. Svaret fra den klageansvarlige fremlægges som bilag 11.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til nævnet gjort gældende, at han er utilfreds med, at selskabet har afvist skaden med henvisning til, at ulykkesdefinitionen ikke er opfyldt.

Høretabet opstod, mens klageren var i bad, hvor han oplevede et højt pop i venstre øre og mistede hørelsen på øret.

I efterforløbet er klagerens høretab blevet tilskrevet sygdommen '*Sudden Deafness*'.

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

Højesteret har i den såkaldte 'Løber-sag', U.2018.7H, udtalt, at ulykkesbegrebet skal forstås sådan, at der med pludselig hændelses skal forstås en pludselig initialpåvirkning af kroppen, som forårsager personskaden.

Det vil med andre ord også sige, at det er hændelsen – dvs. initialpåvirkning og ikke selve skaden – der skal være sket pludseligt.

Højesteretsdommen fremlægges som bilag 12.

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

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at hans høretab på venstre øre er en følge af et ulykkestilfælde i forsikringens forstand, hvorfor selskabet fastholder afvisningen af skaden.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har været udsat for en pludselig initialpåvirkning, der har forårsaget skaden på øret.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren er blevet diagnosticeret med sygdommen '*Sudden Deafness*' som årsagen til høretabet, og at dette er en sygdom, hvor årsagen oftest er ukendt, og at en sygdom i sig selv ikke udgør et ulykkestilfælde.

Dertil kommer, at der ifølge klagerens journal gik flere måneder, før han kontaktede sin læge, og at der intet er noteret i journalerne om, at klageren har været udsat for noget, der kan kvalificeres som et ulykkestilfælde.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et ulykkestilfælde, der har forårsaget hans høretab på venstre øre."

Klageren har i brev af 29/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"My intention is not only to clarify the facts but also to emphasize how this case aligns with the principles of fairness and consumer protection, especially regarding accident insurance coverage.

...

... I ask the Board to carefully consider the following key facts, contradictions, and supporting arguments—all of which demonstrate that my claim is valid under the policy and deserves fair compensation.

1. This Was a Sudden and Unexpected Injury – An Accident by Definition

In early 2024 during a routine shower, I experienced a sudden 'pop' in my left ear followed by immediate hearing loss, fluid discharge, and pain. ENT specialists later confirmed a perforated eardrum and permanent hearing damage.

Tryg's position is that showering is a normal daily activity and therefore cannot result in a compensable accident. I must respectfully object. The activity itself is irrelevant—accidents often occur during normal daily routines. What matters is that something unexpected and harmful occurred suddenly and involuntarily. That meets any common understanding—and insurance definition—of an accident.

2. The Policy Does Not Exclude One-Ear Hearing Loss (or one leg loss, One eye loss) from Accident Coverage

Tryg claims that my hearing loss isn't covered because it only affects only one ear. This is incorrect and not supported by the accident policy:

There is no wording anywhere in the policy that excludes one-sided hearing loss due to an accident.

Ankenævnet for Forsikring

5.

103812

According to common insurance disability assessments, complete loss of hearing in one ear corresponds to a recognized level of permanent disability (typically 10–20%). (As per common danske and international insurance law)

If this type of injury is not considered eligible for coverage, it should be clearly and explicitly stated in the policy—which it is not. That ambiguity must be interpreted in favor of the insured.

3. I Took Responsible, Timely Action After the Incident

Tryg suggests that I reported the injury too late. This is simply not true.

I immediately contacted my family doctor after the incident because my health was the priority, not insurance paperwork.

My doctor later advised me to contact insurance (If I have) , so we could arrange for a quicker MRI and neurological assessment through the insurance system.

Tryg then helped coordinate these referrals—so they were fully informed and engaged.

I formally filed the claim once doctors confirmed the hearing loss was irreversible, as I otherwise had hope it might improve.

This timeline is entirely reasonable and medically justified. If I had been told I would recover, I would never have filed a claim—that's common sense.

4. Tryg's Rejection Lacks Transparency and Compassion

Throughout this process, I have made every effort to communicate with Tryg professionally and respectfully. Yet:

I was repeatedly disconnected during phone calls to their claims department.

Tryg has shifted its reasoning (first citing timing, then definition, then medical classification).

The tone and content of their responses lack empathy and appear designed to deny, not to fairly evaluate.

This has made an already difficult situation even more stressful and frustrating for me and my family.

5. My Medical Documentation Fully Supports My Claim

Hospital and ENT records—including from ... Hospital—show:

A clearly documented perforation in the left eardrum.

Complete sensorineural hearing loss in the left ear.

No signs of illness or pre-existing conditions.

Confirmed permanent damage, with no recovery expected.

These are not vague or subjective findings — they are well-documented, clinical facts.

Final Request to the Board

I respectfully ask the Board to:

Recognize this incident as a sudden, external, and harmful event—and thus an accident under the policy.

Acknowledge that the policy does not exclude one-ear hearing loss due to accident.

Consider that my actions were timely, responsible, and guided by medical advice.

Apply a fair and balanced interpretation that honors the purpose of accident insurance: to protect individuals against unexpected personal injury.

I trust the Board to reach a decision grounded in reason, fairness, and compassion—values that define the Danish insurance and legal systems."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af journal fra privathospitalet af 25/11 2024 bl.a.:

"Tidligere

Ingen tidligere øreoperationer.

Ikke hospitaliseret eller andre operation.

Aktuelle

For 4 måneder siden var patienten i bad. Her hørte han pludselig en kraftig tinnitus og blev kortvarigt svimmel ca. 1 minut. Herefter forsvandt hørelsen på venstre øre, og den er ikke kommet tilbage siden. 1 uge efter var der fugt og lidt ildelugtende fra øret. Patienten blev behandlet med øredråber via egen læge. Aktuelt er øret tørt. Der har ikke været svimmelhed eller tinnitus, siden døvheden opstod. Ingen aktuel øresmerter. Patienten er generet af ophævet hørelse på venstre øre og ønsker at vide, hvad man kan gøre ved dette.

...

Reaktionsløs normal trommehinde i niveau. Luftfyldt mellemøre. Ingen retraktioner eller tegn til infektion.

...

Reaktionsløs øregang. Stort set total tensaperforation. Det meste af manubrium mallei stikker frem i perforationen. Ingen tegn til kolesteatom matrix. Øret aktuelt tørt uden pus eller tegn til fugt. Flaccida uden retraktion.

...

Konklusion og plan

Patienten har fået sudden deafness på venstre øre for 4 måneder siden. Øret aktuelt tørt med stort set total tensaperforation. Mhp. høreforbedring vil lapning af trommehinden ikke ændre hørelsen. Cross-apparat synes ikke at være en god løsning, da patienten har helt normal hørelse på højre øre. Eneste mulighed synes således at være venstresidig benforankret høreapparat. ...

...

Diagnoser

Ankenævnet for Forsikring

7.

103812

DH912 Sudden deafness auris sin.
DH729 Perforatio membrana tympani auris sin."

Det fremgår af journal fra hospitalet af 11/2 2025 bl.a.:

"Henvist fra ... grundet venstresidig trommehindeperforation og anakuse

...

Aktuelt aldrig tidligere problemer med ørerne, indtil han går i bad for 1/2 år siden. Får her et smæld i øret og efterfølgende anakuse. Har siden da haft næsten dagligt flåd.

Lidt tinnitus i højre øre, ellers ingen gener fra dette.

Hos henvisende otolog ses total perforation og anakuse på venstre side."

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 17/2 2025 bl.a.:

"Hvornår startede symptomerne? - angiv så præcis dato som muligt 01.05.2024

Beskriv symptomerne

I believe that during the shower water pop up straight to my left ear and bang sound happen and from that moment I feel something went wrong to my left ear and now I am completely loss my hearing in my left ear.

Er du blevet diagnosticeret af en speciallæge? Ja

Hvornår blev diagnosen stillet? 11.02.2025."

Det fremgår af klagerens resume af behandlingsforløbet af 17/2 2025 bl.a.:

"I am writing to formally update you on my medical condition before my upcoming ear surgery. As per multiple medical evaluations, I have been diagnosed with Sudden Deafness Syndrome (DH912A) and have suffered complete and permanent hearing loss (100%) in my left ear.

Medical Findings:

My condition was first assessed at [privathospitalet] and later confirmed at [hospitalet].

A complete eardrum perforation was observed, causing ongoing fluid discharge and infection.

An MRI scan ruled out tumors but showed white matter changes in my cerebellum.

I have been prescribed Cilodex ear drops to manage the infection, but the hearing loss is irreversible.

Due to the hearing imbalance, I have developed neck tension and ringing (tinnitus) in my right ear."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

103812

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.

2.9.7

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

...

4. Sygdom

"4.2 Sygdom

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

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.

...

4.2.4 Sygdomme omfattet af forsikringen

Forsikringen omfatter de sygdomme, der er nævnt i tabellen herunder.

...

Nedsat hørelse

Når sygdom er årsag til varig nedsættelse af hørelsen på begge ører, som er med bedste korrektion på 50 % eller mere. Hørenedsættelsen skal være påvist af speciallæge i øre-, næse- og halssygdomme. ... Erstatning i procent af forsikringssummen: 40 %."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17/2 2025, at han den 1/5 2024 under et bad blev døv på venstre øre. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket et dækningsberettigende ulykkestilfælde. Klageren ønsker, at selskabet anerkender, at han har været ude for et dækningsberettigende ulykkestilfælde, og udbetaler erstatning.

Klageren har anført, at selve aktiviteten er uden betydning, idet ulykker ofte opstår under helt normale dagligdagsaktiviteter. Det afgørende er, at der indtraf en pludselig og uventet hændelse, som skete ufrivilligt. Klageren har anført, at han betragter hændelsen som en klar ulykke, idet der skete en sjælden skade, som ikke kan betragtes som en normal eller forudsigelig sygdom. Klageren har anført, at selskabet ikke har fulgt forsikringsbetingelserne, idet forsikringen dækker fra 5 % varig mén og opefter, og at han har dokumenteret et mén som opfylder dette. Han kontaktede straks egen læge efter hændelsen, og han har lægejournaler, som dokumente-

rer forløbet. Klageren har anført, at selskabet mangler gennemsigtighed, og at selskabet gentagne gange lagde på under telefonopkald og ændrede deres begrundelser. Klageren har oplyst, at han inden hændelsen var rask og ikke tidligere har haft sygdom i ørerne, og at han i dag oplever tinnitus, psykisk belastning, sociale udfordringer og fysisk ubalance.

Selskabet har anført, at forsikringen dækker et ulykkestilfælde, som forstås ved, at der sker en pludselig hændelse, som forårsager personskade. Selskabet har anført, at det er hændelsen dvs. initialpåvirkning og ikke selve skaden, der skal være sket pludseligt, og at klageren ikke har været udsat for en pludselig initialpåvirkning, der har forårsaget skaden på øret. Selskabet har anført, at klageren har fået stillet diagnosen "sudden deafness" som årsagen til høretabet. Sudden deafness er en sygdom, hvor årsagen oftest er ukendt, og at en sygdom i sig selv ikke udgør et ulykkestilfælde. Selskabet har anført, at der ikke er tidsnære lægelige oplysninger om et ulykkestilfælde.

Det fremgår af journal fra privathospitalet af 25/11 2024, at "for 4 måneder siden var patienten i bad. Her hørte han pludselig en kraftig tinnitus og blev kortvarigt svimmel ca. 1 minut. Herefter forsvandt hørelsen på venstre øre, og den er ikke kommet tilbage siden. ... Konklusion og plan. Patienten har fået sudden deafness på venstre øre for 4 måneder siden".

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 17/2 2025, at mens klageren var i bad, "water pop up straight to my left ear and bang sound happen and from that moment I feel something went wrong to my left ear and now I am completely loss my hearing in my left ear".

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

Ankenævnet for Forsikring

11.

103812

af forsikringsbetingelsernes punkt 2.9.1, at forsikringen ikke dækker "Følger af ulykkestilfælde, når hovedårsagen er bestående sygdomme eller sygdomsanlæg".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er oplysninger om, at en pludselig hændelse er årsag til klagerens døvhed på det ene øre. Nævnet bemærker, at et bad ikke er at anse som en pludselig hændelse, og at det fremgår af skadeanmeldelse af 17/2 2025, at mens klageren var i bad, "water pop up straight to my left ear and bang sound happen".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af journal fra privathospitalet af 25/11 2024, at klageren har fået stillet diagnosen "sudden deafness".

Nævnet bemærker, at forsikringen ikke dækker følger af ulykkestilfælde, når hovedårsagen er bestående sygdomme eller sygdomsanlæg.

Nævnet bemærker, at klageren heller ikke er berettiget til dækning ved sygdomsinvaliditeter, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4., da det fremgår af pkt. 4.2.4., at dækningen ved nedsat hørelse forudsætter, at sygdom er årsag til nedsættelse af hørelsen på begge ører med mindst 50 %.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103812

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck