

Ankenævnet for Forsikring

Den 3. juni 2026 blev i sag nr. 104947:

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 11/12 2025 samt vedlagt bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg klager over, at Tryg den 5. december 2025 har afvist mit krav om ménerstatning som forældet. Jeg mener, at afgørelsen er forkert, fordi jeg aldrig har modtaget de breve eller den afslutning, som Tryg bygger deres forældelsesvurdering på. Tryg har heller ikke dokumenteret, at sådanne breve er sendt, og de fremgår hverken af e-Boks eller af min indbakke i Trygs skadeportal.

Trygs portal har gennem hele perioden 2021-2025 vist, at min sag var aktiv, og at jeg ikke behøvede at foretage mig noget, fordi Tryg ville kontakte mig ved behov. Min indbakke i portalen (bilag) viser, at Tryg aldrig har sendt anmodninger om yderligere oplysninger, aldrig har vejledt om frister, og aldrig har meddelt, at sagen skulle være afsluttet i 2022.

Jeg fulgte det behandlingsforløb, der blev lagt op til af de behandlende læger, herunder genoptræning og senere operation i 2024, da skulderen fortsat var ustabil. Først efter operationen blev det muligt at vurdere, om der forelå varige gener. Da jeg konstaterede vedvarende symptomer, genanmeldte jeg sagen i september 2025, hvilket ligger klart inden for 3- årsfristen regnet fra det tidspunkt, hvor tilstanden blev stationær og méngraden kunne vurderes.

Jeg beder Ankenævnet om at tilsidesætte Trygs afgørelse og pålægge dem at realitetsbehandle min méngrad.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Tryg genoptager min sag og realitetsbehandler mit krav om ménerstatning. Jeg ønsker, at Tryg anerkender, at forældelse ikke er indtrådt, da jeg aldrig har modtaget de breve eller den afslutning, som de henviser til, og fordi varigt mén først kunne vurderes efter operationen i

2024. Jeg ønsker derfor, at Tryg foretager en korrekt vurdering af méngraden ud fra de foreliggende lægelige oplysninger.

...

1. Hvad jeg klager over

Jeg klager over Trygs afgørelse af 5. december 2025, hvor mit krav om ménerstatning er afvist som forældet. Jeg mener, at afgørelsen er forkert, fordi:

- Tryg ikke har dokumenteret de breve eller den afslutning, de hævder at have sendt,
- Tryg ikke har vejledt mig om frister eller opfølgningspligt,
- Trygs portal viste, at min sag var aktiv i hele perioden,
- jeg ikke havde mulighed for at vurdere mén før efter operationen i 2024,
- og fordi min genanmeldelse i september 2025 derfor er inden for den relevante forældelsesfrist.

Kravet er således ikke forældet, og jeg anmoder om, at sagen realitetsbehandles.

2. Sagsforløb (med korrekte bilagshenvisninger)

April 2021 - Ulykken

Under en [sports]kamp går min skulder af led, med efterfølgende gentagne luksationer. Dette fremgår af skadestuejournalen (Bilag 4).

August 2021 - Første anmeldelse til Tryg

Jeg anmelder skaden som et muligt varigt mén. Jeg modtager kun en besked om fysioterapi. Jeg modtager *ingen* oplysninger om frister, stationærtidspunkt eller opfølgningskrav.

2021-2023 - Behandlingsforløb

Jeg følger det behandlingsforløb, der blev lagt op til, herunder genoptræning og kontroller hos fysioterapeut og ortopædkirurg (Bilag 2).

På dette tidspunkt er tilstanden ikke stationær, og varige mén kan ikke vurderes.

Februar 2024 - Operation

Da skulderen fortsat var ustabil, gennemføres operation i februar 2024. Dette fremgår af journalmateriale fra både [hospital] og [sygehus] (Bilag 1 og 3).

Først herefter bliver det muligt at vurdere resttilstanden.

2024-2025 - Stabilisering af tilstand

Efter operationen stabiliseres tilstanden, og det er i denne periode, jeg første gang konstaterer, at jeg har varige gener.

Det er min klare vurdering, at det først på dette tidspunkt er muligt at vurdere en mén-grad.

September 2025 - Genanmeldelse

Jeg kontakter Tryg igen, da det nu står klart, at generne er varige.

December 2025 - Trygs afslag

Tryg afviser mit krav som forældet (Bilag 5), med henvisning til breve og en påstået afslutning i 2022, som jeg aldrig har modtaget.

3. Trygs portal viste i hele perioden, at sagen var aktiv

Trygs skadeportal viste fra 2021 til 2025 følgende status:

'Vi arbejder løbende med din skade. Du behøver derfor ikke kontakte os. Vi kontakter dig, hvis vi har spørgsmål.'

Dette fremgår af Bilag 8.

Jeg blev aldrig kontaktet, aldrig bedt om oplysninger og aldrig orienteret om afslutning.

Denne portalstatus gav mig en berettiget forventning om, at sagen stadig var aktiv, og at Tryg ville kontakte mig, hvis der var behov for min medvirken.

4. Bilag 9 dokumenterer total manglende kommunikation fra Tryg

Min indbakke i Trygs portal (Bilag 9) viser, at:

- Tryg aldrig har sendt anmodninger om yderligere dokumentation,
- aldrig har sendt vejledning om frister,
- aldrig har sendt meddelelse om, at sagen skulle være afsluttet i 2022,
- og aldrig har sendt det 'brev' dateret 16. november 2021, som deres afgørelse bygger på.

Dette underminerer hele grundlaget for Trygs forældelsesargumentation.

5. Tryg har ikke dokumenteret det brev, de baserer afgørelsen på

Tryg påstår at have sendt et brev 16. november 2021. Brevet:

- findes ikke i e-Boks,
- findes ikke i min portalindbakke,
- findes ikke fysisk eller på mail,
- og Tryg har ikke dokumenteret afsendelse eller modtagelse.

Et udokumenteret brev kan ikke udløse en forældelsesfrist.

6. Manglende vejledning fra Tryg

Tryg har ikke på noget tidspunkt oplyst mig om:

- forældelsesfrister,
- friststart,
- at sagen var afsluttet,
- eller at jeg skulle vende tilbage inden for en bestemt periode.

Manglende vejledning kan ikke komme forsikringstageren til skade, og dette er understøttet af både god forsikringsskik og nævnets praksis.

7. Jeg har handlet loyalt og fulgt det behandlingsforløb, der blev lagt op til

Bilag 1-3 dokumenterer et konsekvent og relevant behandlingsforløb, der kulminerede i operationen i februar 2024. Før dette tidspunkt kunne jeg ikke vurdere, om jeg havde et varigt mén. Der er derfor ikke tale om passivitet.

8. Forældelsesfristen starter ved stationærtidspunktet - ikke ved skadedatoen

Efter forældelseslovens § 3 starter fristen, når man:

'vidste eller burde vide, at man havde et krav.'

Jeg kunne først vide dette, da tilstanden var stationær efter operationen i 2024.

Min genanmeldelse i september 2025 ligger derfor tydeligt inden for 3-årsfristen.

Forældelse er derfor *ikke* indtrådt.

9. Påstand

Jeg anmoder Ankenævnet om at:

1. Tilsidesætte Trygs afgørelse om forældelse.
2. Pålægge Tryg at genoptage sagen og realitetsbehandle méngraden.
3. Lægge til grund, at Tryg ikke har dokumenteret de breve eller afslutninger, de hævder at have sendt.
4. Konstatere, at forældelsesfristen tidligst kan løbe fra 2024, hvor tilstanden blev stationær.
5. Tillægge portalstatus (Bilag 8) og indbakke (Bilag 9) afgørende vægt som dokumentation for, at sagen reelt aldrig blev afsluttet."

Selskabet har den 12/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at realitetsbehandle klagerens krav på varigt mén.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klagerens krav er forældet.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en ulykkesforsikring på forsikringsbetingelserne 1813. Forsikringsbetingelserne 1813 fremlægges som **bilag A**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 3. august 2021, at han var kommet til skade den 17. april 2021 ved en sportsskade. Af klagerens anmeldelse fremgår blandt andet:

'Skadet i venstre skulder under en [sports]kamp. To gange går skulder af led under kampen grundet tacklinger.'

Af skadeanmeldelsen fremgår desuden, at klagerens mailadresse var:

'[tidligere e-mailadresse]'

Skadeanmeldelsen af 3. august 2021 fremlægges som **bilag B**.

Sammen med sin skadeanmeldelse havde klageren indsendt journal fra [hospital]. Af journalnotat af 26. april 2021 fremgår blandt andet:

'Opfølgning på venstresidig skulderskade under [sports]amp, og i forbindelse med en tackling har han hånden oppe over hovedet, den bliver tvunget bagud og efterfølgende har han med al sandsynlighed haft skulderen af led. Han spiller videre, og det sker en gang til med kraftige smerter, men får lige så stille listet skulderen på plads igen. Han har tidligere haft problemer med den højre side. Er ikke opereret.'

Efterfølgende over den seneste uges tid er symptomerne stort set forsvundet.'

Journal fra [hospital] fremlægges som bilag C.

Ved mail af 6. august 2021 anmodede selskabet klageren om at afgive samtykke til indhentelse af helbredsoplysninger. Selskabets mail af 6. august 2021 blev sendt til den af klageren angivne mail [tidligere e-mailadresse]. Selskabets mail af 6. august 2021 fremlægges som **bilag D**. Selskabets vedhæftede brev med samtykkeerklæring fremlægges som **bilag E**.

Klageren indsendte samme dag svar på selskabets mail fra klagerens mail [tidligere e-mailadresse]. Klagerens mail af 6. august 2021 fremlægges som **bilag F**. Klagerens samtykkeerklæring af 6. august 2021 fremlægges som **bilag G**.

Med klagerens samtykke indhentede selskabet journal fra klagerens alment praktiserende læge, der blev modtaget hos selskabet den 5. november 2021. Af journalnotat af 19. april 2021 fremgår blandt andet:

'Probelmer med skulder, mange smerter. Debut for 2 dage siden efter [sports]kamp, var måske ude af led i 5 min, hvorpå den kom på plads. Ekstremt smertefuldt. Ikke selv kunnet tage tøj på, mange smerter efter. ... Og tendens til luksationer sv. til ve. skulder i det hele taget.'

Det fremgår blandt andet af journalnotat af 19. april 2021 fra [hospital], at:

'Ved udadrotation for man indtryk af, at pt. er hypermobil.'

Af billeddiagnostisk epikrise af 21. april 2021 fremgår blandt andet:

'Konklusion:

Bankart læsion - muligvis af ældre dato

Beskrivelse:

Caput humeri ses normalt placeret i cavitas glenoidalis, uden mistanke om luksation.

Der ses ingen tegn på frisk fraktur.

Lige medalt for inferiore kant af cavitas ses et velafgrænset ossøst fragment, hvortil en Bankart læsion af ældre må mistænkes.'

Af brev af 26. april 2021 fra [hospital] fremgår blandt andet:

'Helbredsrelateret funktionsevne på udskrivningstidspunktet - Sammenfatning Patientens udsagn om kroppens funktioner og anatomi: Pt angiver at det går rigtig godt. Han kan det meste med skudleren. Kan dog bringe sin arm i positioner der er smertefulde.'

'Pt. er henvist til træning i alment regi med henblik på at opbygge styrke og stabilitet.'

Det fremgår af epikrise af 16. august 2021 fra [hospital], at:

'Han fortæller selv, at det er gået godt indtil uge 26, hvor han var ... I forbindelse med ... oplever han en episode, hvor han har armen højt over hovedet i udrotation og får denne fornemmelse af, at skulderen igen går af led.'

'Jeg taler med pt. omkring fremtiden, og han arbejder som ..., og er som sådan ikke svært belastet af hans skulderproblematik. Han har opgivet [sportsgren], men er i stedet for begyndt at ... og ..., hvilket går godt, så længe han bliver under skulderhøjde ...

Han er ikke interesseret i operation, og vil gerne fortsætte træning og være lidt mere vedholdende. Han informeres om, at skuldertræning skal være en fast del af hans hverdag de næste mange mdr., og så må vi se om tiden og træningen kan øge så meget, at han undgår flere episoder.'

Journal fra klagerens alment praktiserende læge fremlægges som **bilag H**.

På baggrund af journalmaterialet anerkendte selskabet ved mail af 16. november 2021 dækning for den anmeldte skade. Selskabets mail af 16. november 2021 blev sendt til den af klageren angivne mail [tidligere e-mailadresse]. Selskabets mail af 16. november 2021 fremlægges som **bilag I**.

Af selskabets anerkendelsesbrev af 16. november 2021, der var vedhæftet selskabets mail af 16. november 2021, fremgår blandt andet:

'Kontakt os igen, hvis du har mén et år efter ulykken

Det er vores erfaring, at det normalt er muligt at vurdere eventuelle varige mén, når der er gået ca. et år efter ulykken. Jeg vil derfor bede dig om at kontakte os omkring årsdagen, med oplysninger om, hvilke gener du har som følge af ulykken, samt hvor og hvornår du har konsulteret læger og sygehuse. Hvis du ikke har varige mén efter ulykken, behøver du ikke kontakte os. Så afslutter vi sagen.'

Selskabets anerkendelsesbrev af 16. november 2021 fremlægges som **bilag J**.

Sagen blev herefter administrativt lukket hos selskabet den 4. november 2022.

Den 17. juli 2023 ændrede klageren sin mailadresse via selskabets selvbetjeningsløsning fra [tidligere e-mailadresse] til [ny e-mailadresse]. Udskrift fra selskabets sagsstyringssystem fremlægges som **bilag K**.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere fra klageren før den 22. september 2025, hvor klageren anmodede om en méngradsvurdering. Klagerens besked af 22. september 2025 fremlægges som **bilag L**.

Den 23. september 2025 indgav klageren en ny skadeanmeldelse under henvisning til sin tidligere skade. Skadeanmeldelsen af 23. september 2025 fremlægges som **bilag M**.

Ved mail af 27. oktober 2025 afviste selskabet klagerens eventuelle krav i anledning af den anmeldte personskade som forældet.

Selskabet orienterede i samme mail klageren om, at selskabet forelagde sagen for selskabets rådgivende lægekonsulent til vurdering af, om der var indtrådt en væsentlig forværring af klagerens gener. Selskabet tog i den forbindelse forbehold for, om klagerens eventuelle krav i anledning af en eventuel forværring kunne være forældet. Selskabets mail af 27. oktober 2025 fremlægges som **bilag N**.

Klageren oplyste i mail af 27. oktober 2025, at klageren ikke var bekendt med selskabets brev af 16. november 2021. Klagerens mail af 27. oktober 2025 fremlægges som **bilag O**.

Den 12. november 2025 afviste selskabet genoptagelse af sagen under henvisning til, at der ikke var dokumenteret en forværring af klagerens tilstand. Selskabets afvisning af 12. november 2025 fremlægges som **bilag P**.

Ved mail af 12. november 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens mail af 12. november 2025 fremlægges som **bilag Q**.

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 5. december 2025. Selskabets fastholdelse er fremlagt af klageren som bilag 5.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at realitetsbehandle klagerens krav på varigt mén.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klagerens krav er forældet, da selskabet har anerkendt dækning, men samtidig anmodede om yderligere oplysninger med henblik på at kunne opføre kravet.

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 fremgår, at krav i anledning af forsikringsaftalen forældes efter reglerne i forældelsesloven.

Af forældelseslovens § 2 fremgår:

'Forældelsesfristerne regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser.'

Af forældelseslovens § 3 fremgår blandt andet:

'Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser. Stk. 2. Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil.'

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punkt, at:

'Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom.'

Af Karnovs note 108 til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punkt fremgår blandt andet:

'Den 3-årige frist er absolut og kan således ikke suspenderes efter forældelseslovens § 3, stk. 2.'

Af forældelseslovens § 16 fremgår bl.a.:

'Forældelsen afbrydes, når fordringshaveren foretager retslige skridt mod skyldneren med henblik på at erhverve dom, betalingspåkrav påtegnet af fogedretten, voldgiftskendelse eller anden bindende afgørelse, der fastslår fordringens eksistens og størrelse, og forfølger disse skridt inden for rimelig tid.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens eventuelle krav i anledning af den anmeldte skade er forældet. Selskabet fastholder således sin afgørelse.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at selskabet ved brev af 16. november 2021 anerkendte dækning for den anmeldte skade og anmodede om yderligere oplysninger med henblik på at kunne opføre kravets størrelse.

Af selskabets brev fremgik, at klageren skulle kontakte selskabet omkring årsdagen for den anmeldte hændelse, hvis han fortsat havde gener, og at sagen ellers ville blive afsluttet.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punkt forældede klagerens eventuelle krav mod selskabet således den 16. november 2024.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at der ikke inden for denne dato er foretaget retslige skridt, herunder indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring, der kunne danne grundlag for en afbrydelse af forældelsesfristen i medfør af forældelseslovens § 16.

Selskabet må endvidere rent objektivt konstatere, at klageren først i september 2025 kontaktede selskabet og oplyste, at han ønskede en vurdering af méngraden.

Ydermere skal selskabet bemærke, at den 3-årige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punkt er absolut og således ikke kan suspenderes efter forældelseslovens § 3, stk. 2.

Det af klageren anførte om, at forældelsesfristen efter forældelseslovens § 3 først løber fra 2024, hvor klageren mener, at tilstanden blev stationær, kan således ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen.

I den anledning bemærker selskabet ydermere, at forældelsesfristen i forældelseslovens § 3 regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte et krav om forsikringsdækning på ulykkesforsikringen. Efter selskabets opfattelse er dette tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at klageren har haft rimelig anledning til at anmelde kravet, uanset at en eventuel méngrad først ville kunne opgøres senere.

Ligeledes kan det af klageren anførte om, at han ikke har modtaget selskabets brev af 16. november 2021, ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen.

Selskabet bemærker, at selskabets mail er sendt til [tidligere e-mailadresse], som klageren i sin anmeldelse har angivet som sin mail, som klageren har stået registreret med i selskabets sagsstyringssystem, og som klageren ubestridt tidligere har modtaget mails på og besvaret mails fra.

Selskabet bemærker desuden, at klageren først den 17. juli 2023 ændrede sin mailadresse hos selskabet.

Det har således formodningen for sig, at klageren har modtaget selskabets mail af 16. november 2021.

Ydermere bemærker selskabet, at selskabet først ved mail af 16. november 2021 anerkendte dækning for den anmeldte hændelse. Det ville have været naturligt, hvis selskabets mail af 16. november 2021 vitterligt ikke var kommet frem, at klageren havde rykket selskabet for en stillingtagen til sin anmeldelse.

Ligeledes kan det af klageren anførte om, at der den 23. august 2021 fremgik på klagerens 'Min side', at sagen var under behandling hos selskabet, og at han ikke behøvede at kontakte selskabet vedrørende denne status, ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, da dette var den fakti-

ske status på daværende tidspunkt, hvor selskabet var i gang med at indhente lægelige oplysninger fra læger og hospitaler.

I den forbindelse skal selskabet desuden henlede opmærksomheden på, at sagen på klagerens 'Min side' har stået som 'Slut' siden 4. november 2022. Efter selskabets opfattelse kan klageren således ikke have haft en berettiget forventning om, at sagen fortsat stod åben.

Afslutningsvist bemærker selskabet for god ordens skyld, at det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at en væsentlig forværring af klagerens tilstand skulle være indtrådt. Selskabet bemærker i den forbindelse, at klagerens tilstand tværtimod er forbedret, idet klagerens skulder efter operationen er stabil uden luksationer.

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 97.036, hvor selskabet i forbindelse med anerkendelse af skaden skrev, at klageren skulle kontakte selskabet omkring årsdagen for ulykkestilfældet, hvis hun stadig havde gener.

Nævnet udtalte blandt andet:

'Nævnet bemærker indledningsvist, at det følger af forældelseslovens §§ 2 og 3, at der gælder en 3-årig forældelsesfrist, der skal regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte et krav om forsikringsdækning over for ulykkesforsikringen. Efter nævnets opfattelse er dette det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at klageren har haft en rimelig anledning til at anmelde kravet, uanset om en eventuel méngrad først ville kunne opgøres senere. Dette tidspunkt er efter oplysningerne om det indtrådte ulykkestilfælde, hvor klageren kom til skade.

Det følger imidlertid af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt., at hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettigende skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at anerkendelsesbrevet af 9/10 2014 er kommet frem til klageren. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist klagerens krav under henvisning til, at der indtrådte forældelse af dette den 9/10 2017, jf. forsikringsaftalelovens § 29. og 5, 2. pkt. samt forældelseslovens §§ 2 og 3.'

'Nævnet har også lagt vægt på, at meddelelsen til klageren var en anerkendelse af den anmeldte skade, og at det ville have været naturligt, hvis klageren - såfremt brevet af 9/10 2014 ikke var kommet frem - havde kontaktet selskabet og bedt om dets stillingtagen til det anmeldte ulykkestilfælde.'

Kendelsen AK97.036 fremlægges som **bilag R**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klagerens eventuelle krav i anledning af den anmeldte tilskadekomst er forældet i henhold til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punkt, jf. forældelseslovens § 2 og 3.

Det er ydermere selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hans tilstand er forværret væsentligt i en sådan grad, at forværringerne kan danne grundlag for en genoptagelse af sagen.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i brev af 9/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet oplyser, at anerkendelsesbrevet af 16. november 2021 blev sendt til min daværende mailadresse. Jeg kan i dag ikke længere tilgå denne mailkonto og har derfor ikke haft mulighed for at genfinde mailen eller det vedhæftede brev. Jeg kan derfor ikke længere se mailens indhold og kan heller ikke i dag erindre den konkrete mail.

Efter min erindring fremgik det samtidig på selskabets selvbetjeningsside i en længere periode, at sagen fortsat var under behandling, og at jeg ikke behøvede at kontakte selskabet, da selskabet ville kontakte mig, hvis der var behov for yderligere oplysninger. Jeg havde derfor den opfattelse, at sagen fortsat var registreret hos selskabet, og at jeg ville blive kontaktet, hvis der var behov for min medvirken.

Efter ulykken fulgte jeg det behandlingsforløb, der blev lagt op til, herunder genoptræning og senere operation i 2024. Det var først efter operationen og den efterfølgende stabilisering af skulderen, at jeg blev opmærksom på, at der fortsat var gener.

Jeg har derfor handlet i god tro ud fra den information, jeg havde til rådighed, og fastholder, at der bør ske en realitetsbehandling af mit krav om ménerstatning."

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

Det fremgår af skadeanmeldelse:

"Hvad er der sket

Sportsskade

Kontaktinformation

...

E-mail [tidligere e-mailadresse]

...

Hvornår skete skaden?

17.04.2021

...

Beskriv, så godt du kan, hvordan skaden skete

Skadet i venstre skulder under en [sports]kamp. To gange går skulder af led under kampen grundet tacklinger. Efterfølgende på skadestuen og senere i CT scanner hos skulderalbue ambulatoriet ... Henvist til fysioterapeut, genoptræning igangsæt, hvilket desværre ikke har forhindret yderligere luksationer i skulderen, i forbindelse med sport og andre simple bevægelser.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

104947

Hvor på kroppen er du kommet til skade?

Skulder

Beskriv generne

Generne kommer ved bestemte bevægelser i skulderen, hvilket resulterer i at skulderen går af-led(delvist), Kan selv sætte på plads, men har markante smerter i flere dage efterfølgende.

...

Hvilken diagnose er stillet?

Hill Sachs læsion og en cavitas glenoidale avulsion Bemærk ovenstående er taget fra lægejournal. Som jeg selv forstår det, er der tale om led skred i skulderen samt et afrevet fragment af ledska-len."

Det fremgår af hospitalsjournal, ortopædkirurgisk ambulatorium:

"19.04.2021

Luksation i skulderled

...

[Født i 90'erne] mand er i lørdags under en [sports]kamp blevet hevet i ve. arm

Havde fornemmelse af at ve. skulder gik af led. Armen sad løs i 10 min

Havde forsøgt flere gange at strække armen ud, og herved blev funktionen spontant genvandt. Er henvist af egen læge til kontrol-rtg.

Angiver fuld bevægelighed i ve. skulder, arm og hånd.

Adspurgte ingen føleforstyrrelser i over-/underarm samt hånd. Har tidl. døjet med samme problemstilling i høj . skulder.

OBJEKTIVT

Ad ve. skulder og overarm: Scapul, klavikel, caput humerus inspiceres.

Ingen fejlstilling, hævelse eller misfarvning .

Intakt hud.

Sternoklavikulær, acromioklavikulær og glenohumerale led palperes uden ømhed. Ingen ømhed sv.t. caput humerus samt ingen ømhed sv.t. mediale eller laterale epikondyler. Ingen bløddelsøm sv.t. m. stapedius og m. biceps.

Aktiv abduktion/adduktion, anteversion/retroversion, udadrotation/indadrotation af skulderled- det kan udføres normalt, dog lettere smerte præget.

Ved udadrotation for man indtryk af, at pt. er hypermobil.

Bevaret sensibilitet over deltoideus. Normal bevægelighed samt hudsensibilitet distalt for glenohumerale led. Kapillærrespons < 2 sek .

RØNTGEN

Rtg. af ve. skulder og caput humerus ingen fraktur, afrivninger eller luksationer ...

BEHANDLING OG PLAN

Idet pt. ingen smerter eller motorisk/sensorisk udfald har, behandles som luksatio articulatio scapularis efter hans ønske uden slynge.

Han er desuden informeret om, at han er blevet tilbudt klinisk kontrol i skulderamb. om 4 uger, indtil da må han bevæge inden for smertegrænsen.

...

21.04.2021

Røntgenundersøgelse af skulder
Endelig beskrivelse 20-04-2021
Røntgenundersøgelse af venstre skulder

Konklusion:
Bankart læsion - muligvis af ældre dato

Beskrivelse:
Caput humeri ses normalt placeret i cavitas glenoidalis, uden mistanke om luksation.
Der ses ingen tegn på frisk fraktur.
Lige medalt for inferiore kant af cavitas ses et velafgrænset ossøst fragment, hvortil en Bankart læsion af ældre dato må tilskrives.
Der ses ingen yderligere forandringer.

...

26.04.2021

KONTROL-SKULDER/ALBUE

Opfølgning på venstresidig skulderskade under [sports]kamp, og i forbindelse med en tackling har han hånden oppe over hovedet, den bliver tvunget bagud og efterfølgende har han med al sandsynlighed haft skulderen af led. Han spiller videre, og det sker en gang til med kraftige smerter, men får lige så stille listet skulderen på plads igen. Han har tidligere haft problemer med den højre side. Er ikke opereret.

Efterfølgende over den seneste uges tid er symptomerne stort set forsvundet. Han kan have lidt ømhed i yderstillingerne, men ellers har han det godt i skulderen. Ingen smertestillende.

...

Objektivt:

Ses normal skulderkonfiguration. Han kan flektre fuldstændig normalt og med normal hurtighed uden gener. I udadrotationen får han ømhed på forsiden af skulderen, når han nærmer sig modsidige udadrotation.

CT-scanning af skulderen:
Viser både Hill Sachs læsion og en cavitas glenoidale avulsion.

Vurdering og videre plan:
På den foreliggende klinik er han meget lidt instabil og meget langt i sin symptomatologi, hvilket taler mod et operativt indgreb på nuværende tidspunkt.
Aftaler med pt., at vi får ham tilset af fys. d.d. med opstart af nonoperativ behandling.
Jeg vil så over de næste par dage vende scanningsbillederne med mine kollegaer ift. om vores samlede vurdering ændrer på ovenstående plan.

...

Røntgennotat

CT af venstre skulder uden intravenøs kontrast

Indikation: Kontrol af ossøse Bankart

Der ses en stor ossøs Bankartlæsion. Der ses afrevet fragment fra nedre anteriore kant af cavitas. Den udmåles til 13 mm i længde. Der ses en stor ekskavering i posteriore kant af caput humeri efter tidligere luksation. Humeroskapulære ledspalte er bevaret. AC led upåfaldende. I medskannede del af lunger ingen påviselig patologi.

Konklusion:

Stor ossøs Bankartlæsion

...

Helbredsforhold inkl. beskrivelse af behandlingsforløb - Sammenfatning

Aktuelt sygdomsforløb: Ant. skulderlux 17/4. Sin.

CT scanning med cavitasfraktur + hill sachs læsion

Helbredsrelateret funktionsevne på udskrivningstidspunktet - Sammenfatning

Patientens udsagn om kroppens funktioner og anatomi: Pt angiver at det går rigtig godt. Han kan det meste med skulderen. Kan dog bringe sin arm i positioner der er smertefulde.

... Aktiv med [sportsgren], [sportsgren] og [sportsgren].

Der skal i genoptræningen være særligt fokus på skulderens stabilitet, for at mindske risikoen for fornyet luksation. Pt. er instrueret i at bruge armen frit inden for smertegrænsen, men at undgå provokerende bevægelser, samt tunge løft, træk og skub frem til 6 uger efter luksationen. Efter 6 uger kan armen bruges frit.

Pt. er henvist til træning i alment regi med henblik på at opbygge styrke og stabilitet.

Der udfærdiges almen genoptræningsplan.

...

16.08.2021

[Født i 90'erne] ung mand kommer grundet instabilitetsproblematik i venstre skulder. Pt. er blevet er-scannet, og denne viser både Hill Sachs læsion samt en cavitas glenoidale avulsion. Pt. er sidst set her i huset d. 27.04.2021 af afd. læge ..., som har vendt denne er-scanning med de øvrige læger i afdelingen, og er blevet enige om nonoperativ behandling.

Pt. har været i et genoptræningsforløb i kommunen, hvor han mest har lavet selvtræning. Der har været tale om elastik øvelser. Han fortæller, at det er gået godt indtil uge 26, hvor han var ... I forbindelse med ... oplever han en episode, hvor han har armen højt over hovedet i udadrotation og får denne fornemmelse af, at skulderen igen går af led. Hans ... hjælper pt., og de får vha. træk ligesom skulderen tilbage på plads. Efterfølgende har han været øm i skulderen i yderstillinger.

Objektivt:

Klinisk er der fri bevægelighed, dog med ubehag specielt i fleksion, abduktion og udadrotation dybt anteriort i leddet. Der er god kraft. Der er pæn muskelfylde. Rank, pæn holdning. Der er i dag negativ load and shift, men diskret positiv apprehension + relokation. Dertil også positiv Jerk. Der er ikke tegn på andre skader eller positiv smerte ved de andre tests.

Plan:

... Han informeres om, at skuldertræning skal være en fast del af hans hverdag de næste mange mdr., og så må vi se om tiden og træningen kan øge så meget, at han undgår flere episoder.

Han er informeret om, at han kan kontakte afdelingen, hvis han får brug for ny vurdering indenfor det næste halve år. Han er selvfølgelig også velkommen til at kontakte afdelingen, hvis der sker flere episoder og situationen skulle ændre sig.

Afsluttes.

...

29.11.2023

Årsag til henvendelsen:

Årsag til henvendelsen: Det er en [født i 90'erne] ung ..., som vi har set for et par år siden med en ossøs Bankart, vi valgte konservativ behandling. Patienten har faktisk haft op mod 20 luksationer siden, og har selv formået at reponere skulderen, så han er ikke set i Skadestue regi.

...

Ultrasonisk er der en intakt rotator cuff, der er en stor Hill Sachs læsion.

...

På CT-skanningen er der betydelig defekt fortil i cavitas, skønsmæssigt 15-20 pct., og defekten er formentlig udvidet ved de serielle luksationer ligesom Hill Sachs læsionen.

...

01.12.2023

Beskrivelse: Vi har diskuteret patientens sag til torsdagskonference, og er enige om tilbud om Bristow Latarjet. Vi skal have bestilt knotless AC tightrope open repair fra Arthrex.

...

07.02.2024

Operation

Indikation for procedure

Vedvarende instabilitetsproblematik. CT scanning har vist en stor Hill Sachs læsion, knogletab ved forreste cavitas glenoidale og en gammel ossøst Bankart læsion. Patienten har ca. haft 30 anteriore skulderluxationer.

...

Operation

I generel anæstesi og scalenusbloade i beachchair lejring og under antibiotikadække med cefuroxim 1,5 g i.v. præoperativt foretages

KNBL49 Remplissage af infrapinatussenen i venstre skulder

KNBE21 Bristow-Latarjet operation i venstre skulderled

...

Kære [klageren]

Ved operationen af din venstre skulder er der fundet pæne bruskforhold svarende til overarms-hovedet og ledskålen, bortset fra de kendte læsioner i form af en såkaldt Hill Sachs læsion på bagsiden af overarmshovedet, som faldt i hak med forkanten af ledskålen ved maksimal udadrotation. Herudover fandtes der en defekt af den forreste og specielt nederste andel og ledskålen som udgør ca. 1/3 af bredden. Ledlæben mangler komplet fra kl. 10 til kl. 6. Den øverste og bagerste del af ledlæben fandtes intakte. Med to knogleankre er der foretaget nedsyning af infrapinatussenen. Der tages en knogleklods fra processus coracoideus som deler skulderleddet og herefter fæstnes med i alt 3 kompressionsskruer til forkanten af skulderledskålen sv.t. defekten.

...

18.03.2024

Patienten møder til 6-ugers kontrol efter Bristow-Latarjet operation og Remplissage af infrapinatussenen i en stor Hill Sachs læsion. Patienten er subjektivt velbefindende. Har sovet med abduktionsbandage i 6 uger, men har allerede efter 3 uger ikke anvendt bandagen i dagtiden. Han føler at der er stille rolig fremgang. Der er ikke været nogen fornemmelse af instabilitet gener. Patienten oplever at der i ro ikke nogen smerter men han har lette spændingsømhed og forventelig forkortning af forreste ledkapsel efter indgrebet. Han er subjektivt velbefindende.

Objektivt

Normale neurovaskulære forhold svarende til venstre øvre ekstremitet. Pæne forhold sv.t. operationsarrene. Ingen lymfødem ingen hævelse ved venstre skulderregion. Stabile forhold ved load-and-shift test. Udadrotation foretages maksimalt til 20 grader indadrotation til 90 grader greb til lænd maksimalt til glutealregion. Fleksion foretages til 100 grader abduktion foretages til 80 grader.

Ved ultralydsscanning af venstre skulder konstateres der pæn indheling af infrapinatussenen i Hill Sachs regionen. Ingen tegn på tendinit herved. Upåfaldende forhold svarende til subscapularis

Ankenævnet for Forsikring

16.

104947

infraspinatus og teres minor senen. Den subakromiale bursa på 1 mm, således i normalområdet. Upåfaldende forhold sv.t. caput longum Caput breve bicipitis. Der er foretaget røntgen af venstre skulder som viser pæn opheling af knoglegraften til collum scapulae ingen tegn på løsning af skruerne.

Konklusion og plan

Patienten opstarter nu som planlagt med hans fysioterapeutisk genoptræning forløb ...

Diagnoser

DS430 luxatio humeroscapularis sin.

...

Status efter luxation med sekundær Hill-Sach depression fraktur. Caput er dog på plads i cavitas.

Der ses status efter reinsertion af infraspinatussenen.

Ingen tegn til artrose akromioklavikulærled.

udtrækninger distalt i cavitas.-Obs. for degeneration. Ingen tegn til bløddelsforkalkninger.

RD: Status efter infraspinatus reinsertion."

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 6/8 2021:

"Til: [tidligere e-mailadresse]

...

Hej [klageren]

Se venligst vedhæftede brev.

...

Vi har brug for en samtykkeerklæring

Vi har modtaget din anmeldelse af skaden den 17. april 2021.

Til brug for sagens videre behandling, vil vi gerne have journaloplysninger vedrørende venstre skulder fra egen læge, sygehus og alle behandlingssteder. Vi beder dig derfor underskrive og returnere vedlagte erklæring.

Når vi har modtaget dit samtykke vil vi indhente de manglende oplysninger, hvorefter du vil høre fra os igen."

Det fremgår af klagerens brev til selskabet den 6/8 2021:

"From: [klageren] [tidligere e-mailadresse]

...

Vedhæftet finder i information på behandlingssteder mm."

Det fremgår af selskabets brev den 16/11 2021:

"Til: [tidligere e-mailadresse]

...

Hej [klageren]

Se venligst vedhæftede brev.

Ankenævnet for Forsikring

17.

104947

...

Vi dækker din skade

Tak for din anmeldelse af ulykken den 17. april 2021, hvor du kom til skade med venstre skulder.

Hændelsen er dækket af forsikringen.

...

Vi dækker din skade på baggrund af de oplysninger som du har givet os. Hvis der på et senere tidspunkt kommer oplysninger til sagen som gør, at skaden ikke skulle have været dækket, forbeholder vi os ret til at trække anerkendelsen tilbage.

...

Kontakt os igen, hvis du har men et år efter ulykken

Det er vores erfaring, at det normalt er muligt at vurdere eventuelle varige men, når der er gået ca. et år efter ulykken. Jeg vil derfor bede dig om at kontakte os omkring årsdagen, med oplysninger om, hvilke gener du har som følge af ulykken, samt hvor og hvornår du har konsulteret læger og sygehuse.

Hvis du ikke har varige men efter ulykken, behøver du ikke kontakte os. så afslutter vi sagen."

Det fremgår af skærbillede af klagerens indbakke i selskabets skadesportal, at der ikke er noget brev fra selskabet dateret 16/11 2021.

Det fremgår af skærbillede indsendt af klageren af status over skade:

"

Status	Skadedato
Slut	17-04-2021

Status på din skade

23 aug 2021

Vi har arbejdet på din skade.

ⓘ

Vi arbejder løbende med din skade. Du behøver derfor ikke kontakte os pga. denne status. Vi kontakter dig, hvis vi har spørgsmål.

04 aug 2021

Vi har modtaget din skadeanmeldelse og oprettet en sag.

"

Det fremgår af selskabets udskrift fra sagsstyringssystemet:

"Kunde - Sagstyrings-historik

...

Aktivitet: E-mail oplysninger ændret

Udført af: ... Dato: 17-07-2023

Ankenævnet for Forsikring

18.

104947

...

Felt	Før ændring	Efter ændring
Email-adresse	[Tidligere e-mailadresse]	[Ny e-mailadresse]"

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 22/9 2025:

"Jeg anmeldte denne skade for en del år tilbage, og fik tildelt noget behandling til fysioterapi. Jeg fik også tildelt fysioterapi igennem min sundhedsforsikring som jeg benyttede mig af. Men efter flere gentagne skulderluskationer efter endt fysioterapi, valgte jeg sidste år i februar, at få foretaget en relativt omfattende operation i skulderen. Proceduren hedder Laterjet. Jeg har efterfølgende været heldig med, at min skulder ikke længere hopper ud af led. Så det stabiliserende indgreb har virket. Men jeg kunne godt tænke mig at få en méngradsvurdering, da min skulder ikke længere har samme fleksibilitet, og i nogle situationer gør ondt. Jeg ved ikke om jeg er berettiget til noget forsikring, men vil gerne have jeres vurdering. Hvordan skal jeg bevæge mig videre i sagen?"

Det fremgår af skadeanmeldelse af 23/9 2025:

"Hvornår skete skaden?"

17.04.2021

...

Beskriv, så godt du kan, hvordan skaden skete

Se gerne vedhæftet dokument, hvor jeg forsøger at redegøre for skadesforløbet. forsøger at redegøre for skadesforløbet. Har tidligere anmeldt sagen under: Sagsnummer: ...

...

Beskriv generne

Manglende fleksibilitet i venstre skulder efter laterjet indgreb. Se gerne vedhæftet fil hvor jeg uddyber skades forløb. Har været både igennem fysioterapi, det offentlige såvel som det private sundhedsvæsen

...

Hvilken diagnose er stillet?

CT-scanning af skulderen viser både Hill-Sachs læs"

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 27/10 2025:

"Dit krav om erstatning er forældet

Vi har modtaget dine henvendelser.

Afgørelse

Sagens akter er gennemgået og vi må meddele, at hovedkravet i sagen er forældet.

Begrundelse

Det fremgår af Forsikringsaftaleloven § 29 stk. 5, 2., at du som kunde har 3 år til at reagere på vores anmodninger om yderligere oplysninger i sager som disse.

Den 16. november 2021 bad vi dig om at vende tilbage med yderligere oplysninger for at kunne opgøre kravet. Da du først vendte tilbage til os den 22. september 2025, altså mere end 3 år efter vores anmodning, er kravet i sagen forældet.

Dog kan der være mulighed for, at vi kan se på sagen igen, hvis der i forløbet, er opstået en væsentlig forværring af dine gener.

Du har fremsendt journaler, og jeg har lagt sagen til vurdering hos vores rådgivende lægekonsulent med henblik på vurdering af, om der er indtrådt en væsentlig forværring af dine gener i forløbet.

Vi tager dog forbehold for, at en eventuel forværring af dine gener kan være forældet i henhold til gældende lovgivning."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 27/10 2025:

"Mig bekendt har jeg ikke været kontaktet i forhold til yderligere oplysninger d. 16. november 2021.

Kan du fortælle mig, hvordan i har forsøgt at henvende jer?

Jeg mener jeg fik tildelt et forløb hos en fysioterapeut, hvilket ikke gav mening af benytte sig af, da jeg allerede var i gang med et forløb gennem det offentlige sundhedsvæsen på daværende tidspunkt, dette burde også fremgå af tilsendt dokumentation.

Men jeg har aldrig set en henvendelse på et krav og yderligere dokumentation? Den dokumentation jeg havde tilgængelig på skadestidspunktet blev uploadede igennem tryk hjemmeside.

Så alt lægelig dokumentation har været til rådighed, der har ikke været krav om yderligere. Kun en tildeling af et forløb hos en fysioterapeut.

Selv, hvis jeg kigger i min indbakke her på trykforsikring, er der ikke angivet nogen forespørgsel om yderligere oplysninger.

Status på skade anmeldelse fremgår også stadig som 'Vi arbejder løbende med din skade. Du behøver derfor ikke kontakte os pga. denne status. Vi kontakter dig, hvis vi har spørgsmål.'

Denne passage er dateret til d. 23. august 2021. Burde der så ikke forelægge en forespørgsel inde på selve skaden hos tryk, dateret til d. 21. november 2021??"

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 12/11 2025:

"Vi kan ikke genoptage din sag

Vi har modtaget din henvendelse, hvor du beder os om at genoptage din sag vedrørende ulykkestilfældet den 17. april 2021. Du har vedlagt hospitalsjournaler.

Vi henviser til vores brev af den 27. oktober 2025, hvor det fremgår, at hovedkravet i sagen er forældet. Du har som kunde 3 år til at vende tilbage til os fra vi anerkendte hændelsen den 16. november 2021. Da du først er vendt tilbage til os den 22. september 2025, så vil et eventuelt hovedkrav i sagen være forældet.

Årsagssammenhæng mellem ulykken og dine gener

For at man kan få erstatning for en personskade er det en betingelse, at generne ud fra en lægelig vurdering er opstået som følge af uheldet, og ikke skyldes andre forhold, herunder forudbestående gener.

Vi har på de foreliggende oplysninger i sagen ikke taget stilling til, om der er årsagssammenhæng mellem den anmeldte ulykke og dine nuværende gener i venstre skulder.

I den forbindelse bemærker vi, at det i journalen fra din læge fremgår, at du forud for den anmeldte hændelse har haft tendens til luksationer svarende til venstre skulder i det hele taget.

Forsikringen dækker ikke forudbestående gener.

Såfremt der er årsagssammenhæng mellem ulykken og dine nuværende gener i skulderen, så vil vi kunne se på spørgsmålet vedrørende forværring, men vi kan dog allerede nu oplyse, at der ikke er dokumenteret en forværring, som rækker ud over størrelsen af et eventuelt hovedkrav.

På baggrund af ovenstående kan vi ikke genoptage din sag."

Det fremgår af klagerens brev til selskabet den 12/11 2025:

"Jeg skriver vedrørende jeres afgørelse, hvor mit krav om varigt men efter skulderskade (anmeldt i august 2021) er blevet afvist som forældet.

Jeg er uenig i denne vurdering og ønsker en nærmere redegørelse for jeres afgørelse.

Jeg beder jer derfor oplyse:

1. Hvilket konkret tidspunkt I mener, at forældelsesfristen begyndte at løbe fra.
2. Hvilket grundlag I baserer dette på, herunder hvorfor I vurderer, at tilbuddet om fysioterapi i 2021 udgjorde en 'anerkendelse' af hændelsen.
3. Hvordan denne vurdering harmonerer med, at status på min sag på jeres hjemmeside gennem hele perioden har været:
'Vi arbejder løbende med din skade. Du behøver derfor ikke kontakte os. Vi kontakter dig, hvis vi har spørgsmål.'
Jeg har aldrig modtaget nogen opfølgende henvendelse eller afslutning på sagen.
4. Forudgående gener. De gener i referere til og som er nævnt i lægejournalen er i højre skulder, dette påvirker jo slet ikke det område min skadeanmeldelse henvender sig på, hvorfor er dette overhovedet relevant i denne sammenhæng?

Jeg vil gerne understrege, at jeg i hele forløbet har handlet loyalt og fulgt de faglige anbefalinger fra ortopædkirurgerne ... I overensstemmelse med deres vurdering forsøgte jeg gennem længere tid at genoptræne og stabilisere skulderen ved non-operativ behandling, før jeg i samråd med lægerne besluttede operation i februar 2024.

På den baggrund mener jeg, at forældelsesfristen tidligst kan regnes fra tidspunktet, hvor tilstanden blev stationær efter operationen i 2024, og at min genanmeldelse i september 2025 derfor ligger inden for 3-årsfristen."

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

104947

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/8 2021, at hans skulder gik af led den 17/4 2021 under en sportskamp. Den 16/11 2021 anerkendte selskabet skaden som dækningsberettigende og oplyste, at klageren skulle henvende sig efter et år, hvis han stadig havde gener. Den 22/9 2025 henvendte klageren sig til selskabet. Den 27/10 2025 afviste selskabet erstatning med henvisning til forældelse. Selskabet indhentede journaloplysninger med henblik på at vurdere en eventuel forværring, og tog forbehold for forældelse. Den 12/11 2025 afviste selskabet erstatning med henvisning til, at der ikke var indtrådt en forværring. Klageren ønsker genoptagelse af sagen med henblik på erstatning for varigt mén.

Klageren har anført, at han i 2021-2023 gennemgik behandlingsforløb, herunder genoptræning og kontroller hos en fysioterapeut og ortopædkirurg, og at det først var muligt at vurdere et varigt mén efter operationen i februar 2024, hvorfor forældelsesfristen bør løbe fra dette tidspunkt. Klageren har anført, at selskabet aldrig sendte anmodninger om yderligere oplysninger, aldrig har vejledt om frister, og aldrig har meddelt, at sagen skulle være afsluttet i 2022. Klageren har anført, at anerkendelsesbrevet blev sendt til hans daværende mailadresse, hvorfor han ikke længere kan genfinde eller huske mailen. Selskabet har ikke dokumenteret, at brevene er sendt, og brevene fremgår hverken af klagerens e-Boks eller i indbakken i selskabets skadesportal. Klageren har anført, at det fremgik på selskabets portal i perioden 2021 til 2025, at sagen var aktiv, og at han ikke behøvede at foretage sig noget, idet selskabet ville kontakte ham ved behov.

Selskabet har anført, at klageren ændrede sin e-mailadresse på selskabets selvbetjeningsløsning den 17/7 2023, og at selskabet først hørte fra klageren den 22/9 2025. Selskabet har anført, at forældelsen indtrådte den 16/11 2024. Selskabet har anført, at der ikke inden for denne dato er foretaget retslige skridt, der kunne afbryde forældelsesfristen efter forældelseslovens § 16. Selskabet har anført, at selskabets brev blev sendt til den mail, som klageren havde oplyst i sin anmeldelse og som har været registreret i selskabets sagsstyringssystem. Klageren har tidligere modtaget og besvaret mails fra denne mailadresse. Først den 17/7 2023 registrerede kla-

geren en anden mailadresse i systemet, hvorfor det har formodningen for sig, at klageren har modtaget selskabets mail af 16/11 2021. Selskabet har anført, at sagen på selskabets portal har været registreret som "slut" siden 4/11 2022. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret en forværring. Klagerens tilstand er tværtimod forbedret, idet klagerens skulder efter operationen er stabil uden luksationer.

Det fremgår af skadeanmeldelse af 3/8 2021, at klageren den 17/4 2021 blev "Skadet i venstre skulder under en [sports]kamp. To gange går skulder af led under kampen grundet tacklinger". Det fremgår, at klageren registrerede sin tidligere e-mailadresse under "kontaktinformation".

Det fremgår af hospitalsjournal af 19/4 2021, at klageren var "under en [sports]kamp blevet hevet i ve. arm. Havde fornemmelse af at ve. skulder gik af led ... funktionen [blev] spontant genvandt ... Angiver fuld bevægelighed i ve. skulder, arm og hånd ... Rtg. af ve. skulder og capur humerus ingen fraktur, afrivninger eller luksationer ... Idet pt. ingen smerter eller motorisk/sensorisk udfald har, behandles som luksatio articulatio scapularis".

Det fremgår af røntgenundersøgelse af 21/4 2021, at "en Bankart læsion af ældre dato må mistænkes".

Det fremgår af hospitalsjournal af 26/4 2021, at "over den seneste uges tid er symptomerne stort set forsvundet ... Pt angiver at det går rigtig godt. Han kan det meste med skulderen. Kan dog bringe sin arm i positioner der er smertefulde ... Der udfærdiges almen genoptræningsplan".

Det fremgår af sagen, at selskabet den 6/8 2021 skrev til klagerens tidligere e-mailadresse: "Vi har modtaget din anmeldelse af skaden den 17. april 2021. Til brug for sagens videre behandling, vil vi gerne have journaloplysninger vedrørende venstre skulder fra egen læge, sygehuse og alle behandlingssteder. Vi beder dig derfor underskrive og returnere vedlagte erklæring", og

at klageren samme dagfra e-mailadressen svarede "Vedhæftet finder i information på behandlingssteder mm."

Det fremgår af hospitalsjournal af 16/8 2021, at "det er gået godt indtil uge 26, hvor han ... oplever ... en episode, hvor han har armen højt over hovedet i udadrotation og får denne fornemmelse af, at skulderen igen går af led ... de får vha. træk ... skulderen tilbage på plads ... Klinisk er der fri bevægelighed, dog med ubehag specielt i fleksion, abduktion og udadrotation dybt anteriort i leddet. Der er god kraft".

Det fremgår af sagen, at selskabet den 16/11 2021 skrev til klagerens tidligere e-mailadresse: "Hændelsen er dækket af forsikringen ... Det er vores erfaring, at det normalt er muligt at vurdere eventuelle varige men, når der er gået ca. et år efter ulykken. Jeg vil derfor bede dig om at kontakte os omkring årsdagen, med oplysninger om, hvilke gener du har som følge af ulykken, samt hvor og hvornår du har konsulteret læger og sygehuse. Hvis du ikke har varige men efter ulykken, behøver du ikke kontakte os. så afslutter vi sagen".

Det fremgår af skærbillede af klagerens indbakke i selskabets skadesportal, at der ikke er noget brev fra selskabet dateret 16/11 2021.

Det fremgår af skærbillede af status over skaden den 23/8 2021, at "vi arbejder løbende med din skade. Du behøver derfor ikke kontakte os pga. denne status. Vi kontakter dig, hvis vi har spørgsmål".

Det fremgår af selskabets udskrift fra sagsstyringssystemet, at klageren den 17/7 2023 ændrede sin tidligere e-mailadresse til en ny e-mailadresse.

Det fremgår af hospitalsjournal af 29/11 2023, at klageren "har faktisk haft op mod 20 luksationer siden, og har selv formået at reponere skulderen, så han er ikke set i Skadestue regi ... Ultrasonisk er der ... en stor Hill Sachs læsion ... På CT-skanningen er der betydelig defekt fortil i

cavitas, skønsmæssigt 15-20 pct., og defekten er formentlig udvidet ved de serielle luksationer ligesom Hill Sachs læsionen".

Det fremgår af hospitalsjournal af 7/2 2024, at klageren blev opereret på grund af "Vedvarende instabilitetsproblematik. CT scanning har vist en stor Hill Sachs læsion, knogletab ved forreste cavitas glenoidale og en gammel ossøst Bankart læsion. Patienten har ca. haft 30 anteriore skulderluksationer".

Det fremgår af hospitalsjournal af 18/3 2024, at klageren "føler at der er stille rolig fremgang. Der er ikke været nogen fornemmelse af instabilitet gener. Patienten oplever at der i ro ikke nogen smerter men han har lette spændingsømhed og forventelig forkortning af forreste ledkapsel efter indgrebet. Han er subjektivt velbefindende ... Ved ultralydsscanning af venstre skulder konstateres der pæn indheling af infraspinatussenen i Hill Sachs regionen ... Upåfaldende forhold svarende til subscapularis infraspinatus og teres minor senen. Den subakromiale bursa på 1 mm, således i normalområdet. Upåfaldende forhold sv.t. caput longum Caput breve bicipitis. Der er foretaget røntgen af venstre skulder som viser pæn opheling af knoglegraften til collum scapulae ingen tegn på løsning af skruerne ... Diagnoser ... luxatio humeroscapularis sin."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 22/9 2025, at klageren "anmeldte denne skade for en del år tilbage, og fik tildelt noget behandling til fysioterapi. Jeg fik også tildelt fysioterapi igennem min sundhedsforsikring som jeg benyttede mig af. Men efter flere gentagen skulderluskationer efter endt fysioterapi, valgte jeg sidste år i februar at få foretaget en relativt omfattende operation i skulderen ... Jeg har efterfølgende været heldig med, at min skulder ikke længere hopper ud af led. Så det stabiliserende indgreb har virket. Men jeg kunne godt tænke mig at få en mengrads vurdering, da min skulder ikke længere har samme fleksibilitet, og i nogle situationer gør ondt".

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 27/10 2025, at "hovedkravet i sagen er forældet ... Dog kan der være mulighed for, at vi kan se på sagen igen, hvis der i forløbet, er opstået en væsentlig forværring af dine gener ... Vi tager dog forbehold for, at en eventuel forværring af dine gener kan være forældet ...".

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 12/11 2025, at "der ikke er dokumenteret en forværring, som rækker ud over størrelsen af et eventuelt hovedkrav".

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 og forældelseslovens § 2 og § 3, at et krav på forsikringsdækning forældes 3 år efter det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte et krav om forsikringsdækning over for forsikringen. Efter nævnets praksis er dette tidspunktet, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at klageren har haft rimelig anledning til at anmelde kravet til selskabet, uanset om en eventuel méngrad først ville kunne opgøres senere.

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. fremgår det, at hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettigende skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom. I forarbejderne til denne bestemmelse, jf. lovforslag L 166 af 2007, er det præciseret, at den 3-årige frist i § 29, stk. 5, 2. pkt. er absolut og således ikke kan suspenderes efter reglerne i forældelsesloven.

Nævnet finder, at den almindelige 3-årsfrist for klagerens eventuelle krav på méngodtgørelse efter den anmeldte tilskadekomst i 2021 ikke kan regnes fra et senere tidspunkt end tidspunktet for hans anmeldelse af skaden i august 2021.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det bevist af selskabet, at anerkendelsesbrevet af 16/11 2021 er kommet frem til klageren.

Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist erstatning under henvisning til, at klagerens hovedkrav er forældet forud for klagerens henvendelse til selskabet den 22/9 2025, jf. 3 års reglerne i forældelseslovens § 2, jf. §3 og forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2 pkt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det må have formodningen imod sig, at klageren ikke modtog selskabets brev af 16/11 2021 henset til, at klageren forinden havde besvaret selskabets brev af 6/8 2021, som blev fremsendt på samme måde og til samme e-mailadresse, og at klageren først den 17/7 2023 ændrede sin e-mailadresse. Det kan derfor ikke tillægges vægt, at brevet ikke fremgår af klagerens indbakke i e-boks eller på selskabets sagsportal.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i brev af 16/11 2021 anerkendte skaden og anmodede klageren om yderligere oplysninger omkring årsdagen for ulykkestilfældet, og at klageren først henvendte sig til selskabet igen den 22/9 2025, hvilket er mere end 3 år efter den 16/11 2021. Nævnet henviser til afgørelserne 97476 og 93806.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet i november 2022 havde oplyst klageren om, at sagen blev afsluttet, idet selskabet ikke havde hørt fra klageren. Nævnet bemærker videre, at det i almindelighed ikke er selskabets forpligtelse at holde sig opdateret på klagerens vegne.

Nævnet finder ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at genoptage sagen under henvisning til, at der ikke er godtgjort forværring af ulykkestilfældets følger, der ikke er forældet. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der i sagens lægelige bilag og i klagerens indlæg til nævnet ikke er holdepunkter for, at klageren inden for de seneste 3 år forud for sin henvendelse til selskabet den 22/9 2025 har oplevet en væsentlig forværring af følgerne af det anmeldte ulykkestilfælde, som kan begrunde et krav mod selskabet. Det fremgår således af hospitalsjournal af 18/3 2024, at klageren efter operationen var velbefindende, at der var fremgang, og at klageren ikke var generet af instabilitet.

Ankenævnet for Forsikring

28.

104947

Nævnet bemærker, at hvis klageren oplever en væsentlig forværring af følgerne af et dækningsberettigende ulykkestilfælde, kan der efter omstændighederne gælde en ny 3-årig forældelsesfrist, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1, for krav, der kan henføres til selve forværringen. Den 3-årige forældelsesfrist skal i givet fald regnes fra det tidspunkt, hvor forværringen har vist sig på en sådan måde, at man har rimelig anledning til at foretage fornyet anmeldelse til ulykkesforsikringen.

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