Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105306:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Thisted Forsikring A/S
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 3/2 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg har anmeldt skaden som jeg skulle hvorefter jeg får at vide telefonisk at de registrerede den men kunne ikke gøre noget før de havde afgørelse om arbejdsskaden blev godtaget. De har så pr. Mail som ikke ligner Thisted Forsikrings mail (… som den eneste titel på mailen) skrevet at hvis jeg ikke svarede på mailen vil de lukke min sag, har ikke hørt fra dem siden.
>
> Jeg ringer så ind til dem for at oplyse der er kommet afgørelse på min skade hvor de så siger at sagen er lukket og de vil ikke åbne sagen nu
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Åbner sagen."

Selskabet har den 17/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen omhandler, hvorvidt Klagers eventuelle krav på erstatning fra hans ulykkesforsikring efter uheld den 7. juni 2022 er bortfaldet pga. forældelse.
>
> Thisted Forsikring har ikke vurderet, hvorvidt uheldet har medført et varigt mén, idet sagen er afvist pga. forældelse.
>
> Thisted Forsikring frafalder kald og varsel.
>
> **Sagsforløb**
> Klager anmelder telefonisk den 24. juni 2022, at han har været udsat for et uheld på sit arbejde den 7. juni 2022. Thisted Forsikring noterer følgende:

… år Arbejdsskade fik en … ned over v. fod. brud 3 midterfodsknogler og en på langs af foden. Ikke opereret, var for hævet. Skete i …, kom til … derefter til …. Nu i gibs. Arbejder … - anmeldt som en arbejdsskade.

På baggrund af anmeldelsen sender Thisted Forsikring en e-mail (**Bilag A**), der beskriver, at Klager kan følge linket i e-mailen til selskabets kundeportal, hvor han kan læse et brev med relation til sagen.

Brevet (**Bilag B**), der henvises til i e-mailen, og som kan tilgås på Thisted Forsikrings kundeportal, er en anerkendelse af, at Klager har været udsat for et ulykkestilfælde.

Det fremgår af anerkendelsesbrevet, at idet der er tale om en arbejdsskade, ønsker Thisted Forsikring, for at undgå dobbeltbehandling af sagen, at afvente Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings/Arbejdsskadeforsikringsselskabets afgørelse, hvis det viser sig at, Klager har pådraget sig varige følger.

Thisted Forsikring forklarer, at selskabet vil følge op overfor Klager ca. 7 måneder efter uheldet.

Den 26. januar 2023 sender Thisted Forsikring en e-mail (**Bilag A**), som beder Klager læse det til e-mailen vedhæftede brev. Det vedhæftede brev (**Bilag C**) er et opfølgningsbrev vedrørende uheldet den 7. juni 2022.

I brevet fremgår det, at Thisted Forsikring ønsker en status på skaden, idet selskabet ikke har hørt fra Klager siden anmeldelsen af skaden. Thisted Forsikring forklarer i brevet, at såfremt selskabet ikke hører fra Klager indenfor en måned, vil selskabet antage, at Klager ikke har varige følger, eller at Klagers arbejdsskadeforsikringssag er afgjort af Arbejdsmarkedets Erhvervssikring til under 5% varigt mén, og sagen vil blive afsluttet uden videre.

Thisted Forsikring modtager ikke et svar på det fremsendte opfølgningsbrev indenfor den angivne frist, og selskabet lukker derfor sagen.

Klager kontakter Thisted Forsikring telefonisk den 4. november 2025 og oplyser, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, i arbejdsskadeforsikringssagen, har vurderet, at uheldet den 7. juni 2022 har medført et varigt mén på 8%.

Ved brev af 25. november 2025 (**Bilag D**) afviser Thisted Forsikring at dække Klagers eventuelle varige mén efter uheldet den 7. juni 2022, idet sagen er forældet.

Klager kontakter Thisted Forsikring telefonisk den 12. december 2025, hvor han forklarer, at han har talt med sin assurandør, som angiveligt skal have oplyst ham, at man ikke må forælde sagen, før der er truffet afgørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.

Assurandøren har til sagens behandling forklaret, at hun ikke kan genkende at skulle have forklaret Klager dette. Som **Bilag E** fremlægges korrespondance mellem Klagers forældre og assurandøren, hvor det fremgår, at assurandøren forklarer, at hun ikke kan blande sig i skadesager, og at Klager opfordres til at kontakte skadeafdelingen.

Ved brev af 3. februar 2026 (**Bilag F**) fastholder Thisted Forsikring, at Klagers eventuelle krav er forældet, og at korrespondancen med assurandøren ikke ændrer herpå.

Klager har herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Thisted Forsikrings vurdering
Thisted Forsikring fastholder, at Klagers eventuelle krav efter uheldet den 7. juni 2022 er forældet, og at Klager ikke har ret til erstatning.

Krav i anledning af forsikringsaftaler forældes efter reglerne i forældelsesloven, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1. Krav på erstatning efter ulykkesforsikringen forældelse således 3 år efter Thisted Forsikrings anerkendelse af ulykkestilfældet.

Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt. bestemmer, at forældelse tidligst indtræder 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet.

Den forældelsesfrist, ud af de to nævnte, som stiller Klager bedst, er gældende.

Thisted Forsikring anerkender uheldet som et dækningsberettiget ulykkestilfælde den 24. juni 2022.

Thisted Forsikring lukker sagen den 26. februar 2023, som beskrevet i selskabets opfølgningsbrev af 26. januar 2023, idet vi ikke har hørt fra Klager.

Klager kontakter først Thisted Forsikring igen den 4. november 2025.

Klager anfører i sin klage til Ankenævnet, at *'De har så pr. Mail som ikke ligner Thisted Forsikrings mail (… som den eneste titel på mailen) skrevet at hvis jeg ikke svarede på mailen vil de lukke min sag, har ikke hørt fra dem siden.'*

Thisted Forsikring skal til dette anføre, at Klagers bemærkning viser, at e-mailen den 26. februar 2023 faktuelt er modtaget af Klager, ligesom det er tilfældet for tidligere og senere fremsendte e-mails. Thisted Forsikring skal endvidere bemærke, at den fremsendte mail (**Bilag A**), indeholdende opfølgningsbrevet, af 26. januar 2023, har et emnefelt, der lyder *Thisted Forsikring – skadenummer …*, og således klart fremstår som afsendt af Thisted Forsikring.

Thisted Forsikring skal afvise, at vores assurandør har forklaret Klager, at sagen ikke har kunnet forældes forud for Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings afgørelse i arbejdsskadeforsikringssagen.

Det er således Thisted Forsikrings vurdering, at Klager tydeligt, ved opfølgningsbrev af 26. januar 2023, gøres opmærksom på, at sagen lukkes, såfremt selskabet ikke hører fra Klager indenfor en måned.

Forældelsesfristen for krav efter uheldet den 7. juni 2022 forældes 3 år efter Thisted Forsikrings anerkendelse af ulykkestilfældet sendt den 24. juni 2022. Forældelsesfristen efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt. udvider ikke forældelsesfristen. Klagers eventuelle krav forældes således den 24. juni 2025.

Idet Klager først henvender sig på ny den 4. november 2025, er krav efter uheldet således forældet."

Klageren har den 13/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er uenig med Thisted Forsikring, da de skrev: For at undgå dobbelt behandling af sagen, vil de afvente arbejdsmarkeds erhvervsforsikring afgørelse.

Og da jeg modtog afgørelsen, ringede jeg straks til Thisted Forsikring for at meddele der var kommet afgørelse i sagen angående skaden."

Selskabet har den 23/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henviser i sit indlæg til, at Thisted Forsikring i sit brev af 24. juni 2022 (**Bilag B**) skriver, at selskabet, for at undgå dobbeltbehandling, ønsker at afvente Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings afgørelse.

Thisted Forsikring kontakter dog Klager den 26. januar 2023 (**Bilag C**). Brevet forklarer, at selskabet ikke har hørt fra Klager, og det beskriver, at dette kan være fordi, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring endnu ikke har afsluttet sagen eller afgjort den til mindre end 5 procent mén, men at det også kan være fordi, at Klager ikke længere har gener.

I brevet beder Thisted Forsikring Klager om at indsende afgørelsen fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, såfremt han har modtaget den. Klager opfordres ligeledes til at henvende sig til Thisted Forsikring, hvis han ikke har modtaget en afgørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.

Brevet forklarer ligeledes:
'Hører vi derimod ikke fra dig inden 1 måned fra dato, går vi ud fra, at du ikke har varige følger, eller sagen er afgjort til mindre end 5% mén, og afslutter sagen uden videre.'

Thisted Forsikring skal bemærke, at selskabet ikke er part i arbejdsskadeforsikringssagen, og at selskabet derfor ikke automatisk får besked, når Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings afgørelse foreligger. Selskabet er derudover ikke vidende om udviklingen i Klagers gener.

På den baggrund sendes opfølgningsbrevet af 26. januar 2023, som klart opfordrer Klager til at henvende sig til Thisted Forsikring, såfremt han ikke ønsker, at sagen skal lukkes.

Det er således Thisted Forsikrings vurdering, at Klager tydeligt, ved opfølgningsbrev af 26. januar 2023, gøres opmærksom på, at sagen lukkes, såfremt selskabet ikke hører fra Klager indenfor en måned.

Forældelsesfristen for krav efter uheldet den 7. juni 2022 forældes 3 år efter Thisted Forsikrings anerkendelse af ulykkestilfældet sendt den 24. juni 2022. Forældelsesfristen efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt. udvider ikke forældelsesfristen. Klagers eventuelle krav forældes således den 24. juni 2025.

Idet Klager først henvender sig på ny den 4. november 2025, er eventuelle krav efter uheldet den 7. juni 2022 således forældet."

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 105306

6. 105306

Klageren har den 26/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Det kan vel ikke passe at en så vigtig mail skal komme udefinerbar og/eller mulighed for at ende i en spamfilter på en mail, når alt andet fra jer er kommet på e-boks eller som sms reminder om der er ny besked på jeres hjemmeside.
>
> Da jeg anmeldte min arbejdsulykke pr. Telefon fik jeg at vide i ville ringe og følge op på hvordan jeg havde det, derfor har jeg ikke været opmærksom på spam filter eller udefinerbar mails."

Selskabet har den 13/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Klager henviser i sit indlæg til, at en så vigtig besked som Thisted Forsikrings opfølgningsbrev, ikke bør sendes udefinérbart via e-mail. Som det fremgår af **Bilag A**, har e-mailen, indeholdende opfølgningsbrevet af 26. januar 2023, et emnefelt, der lyder '*Thisted Forsikring – skadenummer …*', og det fremstår således klart, at mailen er fremsendt af Thisted Forsikring. E-mailen er således på ingen måde udefinérbar.
>
> Klager henviser til, at al anden kommunikation fra Thisted Forsikring sendes til e-boks eller via sms. Dette er kun tilfældet vedr. policeinformation og præmiebetaling. I skadesager kommunikeres der enten via e-mail med besked om, at der er sendt et brev til Thisted Forsikrings kundeportal, som forsikringstager skal læse, eller alternativt sendes der e-mails direkte til forsikringstager med den relevante information. Dette har ligeledes været tilfældet i andre skadesager, som Klager har haft.
>
> Der synes ikke at være tvist om, at Klager faktuelt har modtaget både selskabets mail af 24. juni 2022, samt selskabets mail af 26. januar 2023.
>
> Klager angiver i sit indlæg, at Thisted Forsikring, ved anmeldelse af skaden, skulle have oplyst ham, at selskabet ville kontakte ham telefonisk for at følge op på sagen. Thisted Forsikring kan ikke genkende, at dette skulle være tilfældet. Det er ikke praksis i selskabet at følge telefonisk op på skader som Klagers, og Thisted Forsikring har ikke noteret, at dette skulle være aftalt i denne sag. Ved ulykkestilfælde følger Thisted Forsikring op ved skriftlig henvendelse.
>
> Det er således Thisted Forsikrings vurdering, at Klager tydeligt, ved opfølgningsbrev af 26. januar 2023, gøres opmærksom på, at sagen lukkes, såfremt selskabet ikke hører fra Klager indenfor en måned.
> …
> Idet Klager først henvender sig på ny den 4. november 2025, er eventuelle krav efter uheldet den 7. juni 2022 således forældet."

Klageren har den 13/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har vedhæftet, den mail som var endt i en spam mappe. Vil gætte mig til at det er på grund af overskriften '…', jeg har kun fået den ene mail så synes ikke jeg har haft en fair chance for at melde tilbage på jeres opfølgnings mail."

Selskabet har den 15/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Det fremgår af Klagers indlæg, at han har vedhæftet selskabets mail af 26. januar 2026. Denne er dog ikke uploaded til Ankenævnets Portal, så Thisted Forsikring kan ikke se den.
>
> Selskabet bemærker dog, at det fortsat ikke er bestridt, at mailen, og det vedhæftede opfølgningsbrev, faktuelt er modtaget af Klager, og som det fremgår af **Bilag A**, lyder mailens emnefelt '*Thisted Forsikring – skadenummer …*'. Det fremstår således klart, at mailen er fremsendt af Thisted Forsikring."

Parterne har videre kommenteret sagen i indlæg af 20/4 2026, 21/4 2026 og 29/4 2026. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af e-mail fra selskabet til klageren med emnetekst "skadenummer …" af 24/6 2022:

> "Vi har nyt i din skadesag. Du skulle have modtaget et brev, som du kan tilgå fra vores hjemmeside under min side.
>
> Du kan benytte dette link, som går direkte til siden:
> …"

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 24/6 2022:

> "Vi bekræfter anmeldelsen vedr. dit uheld på arbejde d. 07.06.2022.
>
> På baggrund af det hændelsesforløb og de oplysninger, som du har givet ved anmeldelsen, kan vi oplyse, at uheldet er omfattet af din ulykkesforsikring som et dækningsberettiget ulykkestilfælde.
>
> Vores erfaring viser, at det først er muligt at vurdere om der er erstatningsudløsende følger efter et uheld, når der er gået cirka et halvt år eller mere efter at ulykken er sket. Vi kontakter dig derfor igen ca. 7 måneder efter uheldet, for at høre hvordan du har det.
> Hvis der forinden sker en ændring i din tilstand, må du meget gerne kontakte os herom.
>
> Idet der er tale om en arbejdsskade, ønsker vi for at undgå dobbeltbehandling af sagen, at afvente Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings/Arbejdsskadeselskabets afgørelse, hvis det viser sig at du har pådraget dig varige følger
>
> Har du spørgsmål omkring behandlingen af sagen, er du selvfølgelig meget velkommen til at kontakte os."

Det fremgår af e-mail fra selskabet til klageren med emnetekst "Thisted Forsikring - skadenummer …" af 26/1 2023:

> "Se venligst vedhæftede brev".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 26/1 2023:

> "Vi kontakter dig hermed for at høre om status på din arbejdsskade fra den 7. juni 2022, idet vi ikke har hørt fra dig.
>
> Det kan være fordi Arbejdsmarkedets Erhvervssikring endnu ikke har afsluttet sagen eller afgjort den til mindre end 5 procent mén, men det kan også være fordi du ikke længere har gener.
>
> Hvis du har modtaget en afgørelse, vil vi gerne have, at du sender os en kopi af denne.
>
> Såfremt du endnu ikke har modtaget din afgørelse fra Arbejdsmarkedet Erhvervssikring bedes du tilmed oplyse os om dette.
> …
> Hører vi derimod ikke fra dig inden 1 måned fra dato, går vi ud fra, at du ikke har varige følger, eller sagen er afgjort til mindre end 5% mén, og afslutter sagen uden videre."

Det fremgår af Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings afgørelse i arbejdsskadesagen af 17/9 2025:

> "Vi skriver til dig, fordi vi er blevet bedt om at genoptage spørgsmålet om varigt mén som følge af din arbejdsskade. Det drejer sig om din knusningsbrud i venstre fod.
>
> Vi har tidligere afgjort, at dit mén efter arbejdsskaden var mindre end 5 %, men vi har nu afgjort, at du har et mén på 8 %. Du får derfor 84.240 kr. udbetalt i godtgørelse.
> …
> **Begrundelse for afgørelsen**
> Vi traf senest afgørelse om varigt mén i din sag den 4. marts 2025, hvor vi vurderede, at du ikke havde ret til godtgørelse for varigt mén, idet du ikke medvirkede til sagens oplysning. Vi bad dig på tidspunktet om at indsende en udfyldt funktionsattest, der kunne belyse dine gener fra venstre fod.
>
> Vi har den 11. marts 2025 modtaget funktionsattesten.
>
> Vi har på baggrund af anmodningen genoptaget din sag og træffer nu en ny afgørelse."

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 25/11 2025:

> "Vi har modtaget telefonisk henvendelse fra dig d. 4. november 2025, hvor du oplyser, at der nu foreligger afgørelse i din arbejdsskadesag vedrørende det uheld du var udsat for d. 7. juni 2022.
>
> Vi må desværre oplyse at ulykkessagen er forældet hos os.
>
> Du anmelder uheldet til os d.24.juni 2022, hvor vi samme dag sender en anerkendelse til dig.
>
> D. 26. januar 2023 skriver vi igen til dig og beder om status på sagen. Hører vi ikke fra dig i løbet af en måned herfra, går vi ud fra at du ikke har varige følger efter uheldet og afslutter sagen.
>
> Vi hører ikke fra dig, hvorfor sagen afsluttes i henhold til vores brev af d. 26. januar 2023.

Den almindelig forældelse udløber 3 år efter selskabets anerkendelse, det vil sige d. 24.06.2025.

Der løber også en 1 årlig forældelse fra vores afgørelse, det vil sige 1 år fra d. 26. januar 2023 – Sagen er således forældet d. 26. januar 2024.

Det er dog altid den længste frist som er gældende, hvilket i dette tilfælde er den 3-årige forældelse.
Hvilket betyder, at sagen var forældet d. 24. juni 2025.

I det du først retter henvendelse til os efter sagen er forældet, kan vi desværre ikke tilbyde at genoptage behandling af ulykkessagen."

Det fremgår af e-mailkorrespondance mellem klagerens forældre og selskabets assurandør:

"[Fra assurandør]
8. dec 2025
…
Vedr. [klageren] og hans personskade.
Han er nødsaget til at selv kontakte vores skadesafdeling og spørge ind til den e-mail han har fået fra os.

Der noget med forældelsesfrist og så hvornår der er kommet afgørelse fra arbejdsskadeforsikring, det er bedst at tage en snak med dem.
…
[Fra klagerens forældre]
12. december 2025
…
[Klagerens]' ulykkesforsikring: Jeg snakkede med [klageren], som i dag igen kontaktede skadesafdelingen. Han fik igen at vide, at sagen er lukket, og der ikke er noget at gøre ved det. Er det ikke rigtigt forstået, at du sagde, at man godt kan genåbne sagen? Han henviste til dig, så det kan godt være, at du bliver kontaktet af en kollega:-)
…
[Fra assurandør]
16. december 2025
…
Vedr. [klagerens] ulykkesforsikring – Jeg har kun opfordret [klageren] at give skadesafdeling et kald igen for en uddybende dialog. Jeg må ikke blande mig i skaden eller skadens afgørelse desværre."

Nævnet har fået forelagt screenshot fra klagerens e-mailindbakke vedr. mail af 26/1 2023.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet *for* Forsikring

10. 105306

Klageren anmeldte den 24/6 2022, at han den 7/6 2022 fik en arbejdsskade. Selskabet anerkendte den 24/6 2022 ulykken og oplyste, at selskabet ville kontakte klageren ca. 7 måneder efter ulykkestilfældet for at få en status på hans tilstand, og at selskabet ønskede at afvente Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings afgørelse i arbejdsskadesagen. Selskabet kontaktede klageren den 26/1 2023 for at få en status på arbejdsskaden. Selskabet oplyste, at hvis selskabet ikke hørte fra klageren indenfor 1 måned, ville selskabet afslutte sagen. Klageren vendte ikke retur til selskabet. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring traf den 4/3 2025 afgørelse i arbejdsskadesagen, hvor de gav klageren afslag, idet klageren ikke medvirkede til sagens oplysning. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring traf den 17/9 2025 en ny afgørelse om, at klagerens mén i arbejdsskadesagen er 8 %. Klageren henvendte sig telefonisk til selskabet den 4/11 2025. Selskabet afviste den 25/11 2025 dækning med henvisning forældelse. Klageren indbragte sagen for nævnet den 3/2 2026. Klageren ønsker, at selskabet åbner sagen.

Klageren har anført, at selskabet telefonisk fortalte ham, at selskabet ville afvente afgørelsen i arbejdsskadesagen. Klageren har anført, at selskabet efterfølgende "pr. Mail som ikke ligner Thisted Forsikrings mail (… som den eneste titel på mailen) skrevet at hvis jeg ikke svarede på mailen vil de lukke min sag, har ikke hørt fra dem siden". Klageren har anført, at han efter modtagelsen af afgørelsen i arbejdsskadesagen straks ringede til selskabet. Klageren har anført, at selskabets mail af 26/1 2023 endte i e-mailens spam-filter, og at selskabet – da klageren anmeldte ulykken – oplyste, at selskabet ville ringe og følge op på hans tilstand, og at klageren derfor ikke var opmærksom på spam-filteret eller udefinerbare mails.

Selskabet har anført, at selskabet den 26/1 2023 bad klageren om en status på skaden, herunder om der var truffet afgørelse i arbejdsskadesagen. Det fremgår af brevet, at hvis selskabet ikke hørte fra klageren, ville sagen blive afsluttet indenfor 1 måned. Selskabet har anført, at e-mailen af 26/1 2023 faktuelt blev modtaget af klageren, og at e-mailen klart fremstår som afsendt af selskabet. Klageren kontaktede først selskabet den 4/11 2025. Selskabet "skal afvise, at vores assurandør har forklaret Klager, at sagen ikke har kunnet forældes forud for Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings afgørelse i arbejdsskadeforsikringssagen".

11. 105306

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 24/6 2022, at "uheldet er omfattet af din ulykkesforsikring som et dækningsberettiget ulykkestilfælde. Vores erfaring viser, at det først er muligt at vurdere om der er erstatningsudløsende følger efter et uheld, når der er gået cirka et halvt år eller mere efter at ulykken er sket. Vi kontakter dig derfor igen ca. 7 måneder efter uheldet, for at høre hvordan du har det. … Idet der er tale om en arbejdsskade, ønsker vi for at undgå dobbeltbehandling af sagen, at afvente Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings/Arbejdsskadeselskabets afgørelse, hvis det viser sig at du har pådraget dig varige følger".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 26/1 2023: "Vi kontakter dig hermed for at høre om status på din arbejdsskade fra den 7. juni 2022, idet vi ikke har hørt fra dig. Det kan være fordi Arbejdsmarkedets Erhvervssikring endnu ikke har afsluttet sagen eller afgjort den til mindre end 5 procent mén, men det kan også være fordi du ikke længere har gener. Hvis du har modtaget en afgørelse, vil vi gerne have, at du sender os en kopi af denne. Såfremt du endnu ikke har modtaget din afgørelse fra Arbejdsmarkedet Erhvervssikring bedes du tilmed oplyse os om dette. … Hører vi derimod ikke fra dig inden 1 måned fra dato, går vi ud fra, at du ikke har varige følger, eller sagen er afgjort til mindre end 5% mén, og afslutter sagen uden videre."

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.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, at "er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. 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".

12. 105306

Det følger af forældelseslovens § 21, stk. 5, at hvis der inden forældelsesfristens udløb er indledt forhandlinger om fordringen mellem parterne, indtræder forældelse tidligst 1 år efter det tidspunkt, hvor forhandlingerne må anses for afsluttet.
Nævnet bemærker, at en forsikringsdistributør efter § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder, og at nævnet i eksempelvis sagerne 99189, 98968, 97822, 94558, 92905 og 88651 har statueret, at reglerne om god skik i særlige tilfælde kan betyde, at et forsikringsselskab er afskåret fra at påberåbe sig forældelse, idet selskabet tillige har en vis pligt til også loyalt at varetage klagerens interesser.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klagerens eventuelle krav ikke var forældet, da klageren den 3/2 2026 indgav sin klage til ankenævnet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal træffe afgørelse i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets brev af 24/6 2022 må forstås således, at selskabet er indforstået med, at sagsbehandlingen på ulykkesforsikringen afventer afgørelsen i arbejdsskadesagen. Det fremgår af brevet, at "Idet der er tale om en arbejdsskade, ønsker vi for at undgå dobbeltbehandling af sagen, at afvente Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings/Arbejdsskadeselskabets afgørelse, hvis det viser sig at du har pådraget dig varige følger".

Nævnet henviser til sag 94212, hvor nævnet udtalte, at "forældelsen derfor må anses for foreløbigt afbrudt, indtil en ménafgørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring forelå i sagen, og at forældelse herefter tidligst kan indtræde 1 år efter afgørelsen af [dato], jf. herved forældelseslovens § 21, stk. 5".

Nævnet har i nærværende sag lagt vægt på, at forældelsesfristen af den grund tidligst kan indtræde 1 år efter den 4/3 2025, hvor Arbejdsmarkedets Erhvervssikring traf sin første afgørelse i arbejdsskadesagen, jf. forældelseslovens § 21, stk. 5.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ville være indstillet på at afvente afgørelsen fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis klageren efter selskabets forespørgsel af 26/1 2023 havde oplyst, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring endnu ikke havde truffet afgørelse.

I et sådant tilfælde følger det af god skik reglerne og kravet om at selskabet skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder, at klagerens manglende svar på henvendelsen af 26/1 2023 ikke kan få en så vidtgående konsekvens, som selskabet har truffet afgørelse om.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet alene har sendt et brev til klageren om, at manglende svar vil medføre, at sagen lukkes. Selskabets brev af 26/1 2023 indeholder alene en varsling om at sagen vil blive lukket, hvorfor selskabet i den konkrete sag ikke har afvist klagerens krav på en sådan konkret måde/dato, at den 1-årige tillægsforældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, kan begynde at løbe.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Thisted forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet ikke kan afvise klagerens krav med den begrundelse, at kravet er forældet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal realitetsbehandle kravet. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Ankenævnet *for* Forsikring

14. 105306

Hans-Jørgen Nymark Beck