802/08

Den 27. august 2008 blev i sag nr. 73.716:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xx xxx
xxxx xxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ulykkesforsikring i TrygVesta Forsikring, klager over selskabets afvisning af at anerkende, at klageren tidligere har anmeldt skade på sin højre ankel.

Selskabet henviser til, at det ikke af klageren er dokumenteret, at han tidligere har anmeldt skader i sin højre ankel.

Det fremgår af sagen, at klageren i skadeanmeldelse af 7/7 1999 anmeldte en vridskade i venstre fod. Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 27/7 1999 til klageren:

> "Vi har modtaget skadeanmeldelse på skaden sket den 27. juni 1999, og den er dækket af forsikringen med forbehold for forudbestående invaliditet."

Klageren anmeldte ved senere skadeanmeldelse af 27/5 2002 til selskabet, at han var kommet til skade med sin venstre langfinger. Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 3/6 2002 til klageren:

> "Vi har modtaget din anmeldelse af ulykken den 23. marts 2002.
>
> Forsikringen dækker, hvis ulykken medfører varigt mén på 5 % eller derover. Dog tages der forbehold for forudbestående invaliditet og sygdom."

Klageren anførte i e-mail af 13/8 2003 til selskabet:

"Endvidere skal det registreres, at anmeldte skader, på 880..., som endnu ikke er afsluttet, overføres til den nye police - 680..."

Klageren anførte i internetanmeldelse af 7/3 2006:

"Hvornår skete skaden: * (ddmmåå)	23.03.02 og tidligere
...	
Hvordan er skaden sket?	
Giv en beskrivelse af, hvordan skaden er sket: *	Ved flere forvridninger af mine fodled gennem mange år, hvoraf flere har været anmeldt, viser sig nu nedennævnte følgeskade.
Hvilken skade er der sket?	
Beskriv kort hvilken skade skadelidte har pådraget sig: *	Efter røntgenundersøgelse på H. Sygehus d. 23.02.06 konstateres slidgigt i ankler som følge af tidligere læsioner."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 12/9 2006 til klageren:

"Vi modtager den 11. april 2006 invaliditetsattesten retur. Denne omhandler imidlertid skade på højre fod. Vi kan ikke se, at du tidligere har anmeldt en skade på højre fod.

I din internetanmeldelse henviser du til en skade den 23. marts 2002 og tidligere. Skaden den 23. marts 2002 omhandler din langfinger på venstre hånd. Vi kan ikke se at have registreret tidligere skader før 2002, bortset fra skaden den 27. juni 1999 omhandlende venstre fod/ankel.

Til brug for vores videre behandling af sagen bedes du venligst oplyse os eventuelle policenumre eller skadenumre på de tidligere skader, hvorefter vi hurtigt vil vende tilbage igen."

Klageren anførte i skrivelse af 21/9 2006:

"Jeg har siden jeg var 14 år haft ulykkesforsikringer i selskaberne Baltica (m.fl.) som er blevet omtegnet i forbindelse med fusioner, nye produkter o.l.

Jeg har haft en hel del ulykkesskader - primært på mine ankler i forbindelse med håndboldspil, som har været anmeldt og hvor jeg har fået oplyst at skaderne er registreret og såfremt der senere skulle opstå følger heraf kunne sagerne genoptages.

Jeg har været meget opmærksom på dette forhold, og som eksempel herpå, sendte jeg i forbindelse med ændring/omtegning af policen i 2003 en mail til afdelingen (kopi vedlagt), hvor jeg gjorde opmærksom på at tidligere skader, som endnu ikke var afsluttede, skulle registreres i den nye policesag.

Det er også ofte blevet mig oplyst - både i egne, men også i diverse kundesager - at det altid vil være muligt at finde 'mikrofilm' frem fra arkivet.

Med dette som udgangspunkt har jeg tiltro til, at 'mit gamle selskab' vil efterkomme givne løfter, og behandle min sag derefter."

Klageren har ved skrivelse af 3/4 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han tidligere har anmeldt skade på sin højre ankel og udbetale erstatning for de gener, der nu er opstået heraf. Han har til støtte herfor anført:

"Som det fremgår af sagen anmeldte jeg d. 7. marts 2006 skaden via www.Trvg.dk, **at jeg havde fået konstateret slidegigt i højre ankel som følge af tidligere læsioner.**

(Jeg havde desværre fejlagtig fået anført min kones police nr. som er 680-..., hvilket dog hurtigt blev rettet via tlf. med en P.L., Tryg)

Efterfølgende har Trygs skadeafdeling desværre 'haft en uheldig hånd i sagen', hvilket medarbejdere fra Tryg selv har beklaget og kalder dem 'forviklinger' hvilket også er blevet undskyldt af manglende erfaring, travlhed, stress, sygdom, ferie, udskiftninger m.m.m.

Den efterhånden langvarige korrespondance og mange bilag skulle faktisk tale for sig selv, men kan også være at betragte som dokumentation for mit efterfølgende forsøg på at beskrive en overordnet konklusion som sagsfremstilling:

Situationen er, at jeg har fået konstateret - slidgigt i **HØJRE** fod/ankel, hvor **årsagen oplyses at være følger af gentagne ankelskader,** primært i forbindelse med håndbold, og hvor jeg jævnligt har foretaget anmeldelser, som blev registreret og har fået oplyst, at såfremt der opstod følgeskade ville sagerne blive genoptaget.

Den **aktuelle skade anmeldes d. 07.03.2006,** og på foranledning af Tryg udfyldes efterfølgende diverse spørgeskemaer og undersøgelser foretages af læger, sygehuse inkl. røntgenundersøgelser, speciallæge m.m., hvor alle attester o.l. klart omhandler **HØJRE** fod (og ikke venstre fod, hvor jeg pludselig d. 25.05.07 får tilsendt en erstatning for en gammel uafsluttet skade fra 1999, hvilket jeg indtil videre betragter som á conto for denne daværende skade).

Af speciellægeerklæringen af 27.02.07 - udarbejdet af Overlæge O.F., H. Sygehus, fremgår det bl.a. tydeligt, at '***der vurderes at være årsagssammenhæng imellem tidligere talrige fodleds- distorsioner***' - og er dermed dækningsberettiget som følgeskade.

D. 19.09.07 får jeg oplyst, at skaden ikke dækkes! (se brev fra Tryg) og jeg undrer mig selvfølgelig over hvorfor jeg så skulle alt det igennem, når man så til sidst - **18. mdr. efter** - afviser?? - Der burde fra starten være taget stilling til om skaden var dækningsberettiget eller ej!

Afvisningen sker nu pludselig på grundlag af, at jeg ikke kan dokumentere at tidligere skader har været anmeldt?

Det oplyses bl.a., at det et mig som forsikringstager - jf. forsikringsaftaleloven - der skal dokumentere at skader har været anmeldt på en **ikraftværende** forsikring i Tryg.

Af brevet fremgår endvidere, at der skulle være tale om en skade fra **1972???**

Desværre igen en understregning af, at den nu aktuelle sagsbehandler ikke [har] tilført sig den fornødne indsigt i min sag.

Når skaden fra 1972 kommer på tale, må årsagen være, at der også i sagen også er indsendt kopi af et lægebrev/røntgenundersøgelse fra 1972, som eksempel på, at der allerede dengang har været tale om en ankelskade.

Dokumentet er fremkommet ved, at jeg i forsøg på at finde dokumentation hos tidligere læger, hvilket stort set ikke er lykkedes, da disse læger har ophørt/afhændet deres praksis, og at journaler ikke er bevaret, får udleveret denne kopi, som jeg sendte til Tryg for at bevise at jeg i mange år har haft skader.

Jeg har tidligere i sagsforløbet bl.a. oplyst Tryg følgende:

'*Siden mit 14. år har jeg været ulykkesforsikret i selskaberne Baltica (m. fl.) som er blevet omtegnet i forbindelse med fusioner, nye produkter o.l.*

Jeg har haft en hel del ulykkesskader - primært på mine ankler i forbindelse med håndboldspil, som har været anmeldt og hvor jeg har fået oplyst at skaderne er registreret og såfremt der senere skulle opstå følger heraf kunne sagerne genoptages

Jeg har været meget opmærksom på dette forhold, og som eksempel herpå, sendte jeg i forbindelse med ændring/omtegning af policen i 2003 en mail til afdelingen (kopi vedlagt), hvor jeg gjorde opmærksom på at tidligere skader, som endnu ikke var afsluttede, skulle registreres i den nye policesag.

Det er også ofte blevet mig oplyst - både i egne, men også i diverse kundesager - at det altid vil være muligt at finde 'mikrofilm' frem fra arkivet.'

Dette forhold og denne praksis kan bekræftes af tidligere kolleger, som også er villige til at bevidne dette i en evt. efterfølgende retssag, hvis nødvendig.

Som forsikringstager mener jeg heller ikke, at de mange omtegninger p.g.a. fusioner, nye produkter m.m., skal komme mig til skade."

Selskabet har ved skrivelse af 24/4 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Vores kunde foretog den 7. marts 2006 anmeldelse til os pr. internet på sin ulykkesforsikring med policenr. 680-... Af anmeldelsen fremgik det bl.a., at der var tale om skadedatoer: '23.03.02 og tidligere'. Om hvordan skaden var sket fremgik det af anmeldelsen: 'Ved flere forvridninger af mine fodled gennem mange år, hvor flere har været anmeldt, viser sig nu nedennævnte følgeskade'. På spørgsmålet om, hvilken skade der var sket, fremgik det af anmeldelsen 'Efter røntgenundersøgelse på H. Sygehus d. 23.02.06 konstateres slidgigt i ankler som følge af tidligere læsioner'.

Vi havde imidlertid alene registreret og anerkendt to skader på kundens ulykkesforsikring. Den ene sag vedrørte en forstuvning af venstre fodled den 27. juni 1999, hvor vi den 27. juli 1999 sendte et anerkendelsesbrev til kunden. Den sag anden vedrørte en skade på venstre hånds langfinger den 23. marts 2002, hvor vi sendte et anerkendelsesbrev den 3. juni 2002.

Dette skrev vi til kunden i brev af 12. september 2006 samt i mail af 9. november 2006. I brev af 12. september 2006 bad vi også kunden om at oplyse skadenumre på de tidligere skader, som vores kunde gjorde gældende, at han skulle have anmeldt.

På baggrund af anmeldelsen genoptog vi sagen vedrørende venstre fodled. Vi indhentede en speciallægeerklæring af 27. februar 2007 fra overlæge O.F. og udbetalte den 25. maj 2007 erstatning svarende til en méngrad på 5 % vedrørende venstre fodled.

Herefter modtog vi et brev af 4. juli 2007 fra kunden vedrørende de skader på højre ankel, som vores kunde skulle have anmeldt tidligere.

Vi svarede kunden ved brev af 19. september 2007, hvor vi fastholdt, at det var kunden som skulle dokumenterer, at han tidligere havde anmeldt skader på højre ankel. Endvidere gjorde vi i brevet opmærksom, at et eventuelt krav formentlig ville være forældet i henhold til forsikringsaftalelovens § 29.

Efterfølgende klagede vores kunde i brev af 26. november 2007 til vores direktion.

Dette brev besvarede vi ved brev af 23. januar 2008. Vi beklagede, at det, heller ikke efter en fornyet gennemgang af vores edb-systemer og arkiver, havde været muligt at finde andre anmeldte skader end de to fra den 27. juni 1999 og 23. marts 2002. Vi fastholdt derfor, at der ikke var sket anmeldelse af de tidligere skader, og således heller ikke taget stilling til, om der var tale om ulykkestilfælde, som var dækket af ulykkesforsikringen.

Endvidere bemærkede vi, at hvis der have været anmeldt andre skader, ville de været registreret og arkiveret hos os, og vi ville være i besiddelse af en skriftlig anmeldelse, have taget stilling til spørgsmålet om anerkendelsen og have sendt et anerkendelsesbrev til kunden, ligesom det var sket i de to andre sager.

Vi gjorde også vores kunde opmærksom på, at hvis han gennem skadenumre, anerkendelsesbrev eller lignende kunne dokumentere, at skaderne havde været anmeldt til os, ville vi selvfølgelig se på sagerne igen, men at vi måtte fastholde, at vi ønskede en sådan dokumentation. Vi bemærkede også, at vi havde noteret os indholdet af hans mail fra 2003 til os, som dog ikke ændrede ved sagen.

Herudover anførte vi i brevet af 21. januar 2008 til vores kunde følgende:
'Det fremgår af bl.a. af speciallægeerklæringen af 27. februar 2007 fra overlæge O.F. på side 3: '64-årig mand med karriere som håndboldspiller på konkurrenceniveau fra 1960-1979. I forbindelse med håndboldspil talrige og tiltagende fodledsdistorsioner mest udtalt på højre side. Idrætsaktivitet ophørt af denne årsag. Fra 1979 og frem til ca. 2002 bilateralt generende usikkerhed, hvor skadelidte 3-4 gange årligt var udsat for kraftige distorsioner under almindelig gang...'. Herudover fremgår det af en epikrise fra 23. februar 2006: 'Beskriver, at han har haft en karriere som håndboldspiller, og pga. et kraftigt traume på højre fod blev han så dommer'.

På baggrund af disse lægelige oplysninger må det lægges til grund, at hovedårsagen til de nuværende gener i dit højre fodled skyldes forvridninger i fodledet i perioden 1960-1979. Som anført ses disse skader ikke at være anmeldt, og vi har ikke kunnet tage stilling til, om de var dækket af forsikringen. Der er i øvrigt en overvejende sandsynlighed for, at eventuelle krav vedrørende sådanne tidligere skader er forældet i dag.

Sådan som sagen foreligger, mener jeg, at afholdelse af et møde ikke vil kunne ændre afgørende ved sagen, hvorfor vi venligst vil afslå dette.

Jeg vil for god ordens skyld oplyse, at du kan indbringe vores afgørelse for Ankenævnet for Forsikring. Der vedlægges derfor et klageskema til Ankenævnet for Forsikring. Ankenævnet

kan i øvrigt også kontaktes telefonisk på telefonnummer 33 15 89 00, der er telefontid mellem kl. 10-13'.

Efterfølgende modtog vi et brev af 27. februar 2008 fra vores kunde, som vi besvaret ved brev af 18. marts 2008 til kunden. I brevet af 18. marts 2008 skrev vi bl.a. følgende:
'Vi har som tidligere nævnt alene registret de to skader fra 1999 og 2002.

I denne forbindelse vil jeg gerne bemærke, at vi selvfølgelig behandler alle vores kunder ... ens. Det følger af de helt almindelige regler for bevisbyrde, at det er den, der rejser kravet, der også skal bevise rigtigheden heraf. Det er et bevisbyrdeprincip, der altid har været gældende, og der er på ingen måde tale om en ændret praksis hos os. I din mail fra august 2003 anfører du bl.a., at 'anmeldte skade på 880-...' skal 'overføres' til den nye police, men dette er desværre ikke bevis for, at der faktisk er anmeldt andre skader, udover de af os registrerede fra 1999 og 2002.

Som det fremgår af mit brev af 21. januar 2008, er du meget velkommen til at sende dokumentation i form af fx skadenumre, anerkendelsesbreve eller lignende, som kan vise, at de gamle skader du omtaler, har været anmeldt til os. Herefter er det klart, at vi vil se på sagerne igen'.

Efter modtagelsen af klagen har vi gennemgået sagen på ny.

Som også nævnt i vores breve af 21. januar 2008 og 18. marts 2008 til kunden, er det kunden som har bevisbyrden for, at han har anmeldt skader på sin ulykkesforsikring hos os, og at han har fået anerkendt de anmeldte skader som dækningsberettiget ulykkestilfælde på hans ulykkesforsikring.

Vi har kun registeret og anerkendt to skader på kundens ulykkesforsikring. Kopi af anmeldelserne og vores anerkendelser er fremsendt til kunden.

Vores kunde er som anført velkommen til at fremkomme med dokumentation for, at der skulle være anmeldt skader på højre ankel/fodled, hvorefter vi, som også anført overfor kunden, naturligvis vil se nærmere på denne dokumentation, tage stilling til om der er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde med forbehold for at et eventuelt krav kan være forældet efter forsikringsaftalelovens § 29.

Det bemærkes, at vores kunde ikke har kunnet nævne et konkret skadetidspunkt, eller hvornår de tidligere skader på højre ankel/fodled skulle være anmeldt.

Vores kunde har bl.a. anført, at 'jeg har haft en hel del ulykkesskader - primært på mine ankler i forbindelse med håndboldspil, som har været anmeldt, og hvor jeg har fået oplyst, at skaderne er registreret og såfremt der senere skulle opstå følger heraf kunne sagerne genoptages'. Han anføre endvidere: 'Det er også ofte blevet mig oplyst - både i egne, men også i diverse kundesager - at det altid vil være muligt at finde 'mikrofilm' frem fra arkivet'.

Allerede fordi vores kunde ikke har redegjort nærmere for tidspunkter, omstændigheder, præcise sammenhænge osv., hvor disse udtalelser skulle være fremkommet, skal vi ikke kommentere nærmere herpå. Vi skal alene bemærke, at vi selvfølgelig overholder alle gældende regler for arkivering, og at vi derfor også altid - i overensstemmelse hermed - vil kunne finde en anmeldt og anerkendt sag på 'arkivet'. I denne forbindelse vil vi også igen henvise til reglerne om forældelse i forsikringsaftalelovens § 29. Herudover bemærkes det, at

mailen af 13. august 2003 til os heller ikke beviser, at der skulle have været anmeldt andre skader til os end de to skader vi har registreret som anmeldt og anerkendt.

Da vores kunde selv nævner det i sit brev til ankenævnet, vil vi afslutningsvis også tillade os venligst at henvise til, at kunden har været ansat hos os, hvorfor det kan give anledning til undren, at kunden ikke selv på noget tidspunkt har sat spørgsmålstegne ved, at han ikke har modtaget noget på skrift fra os vedrørende 'en hel del ulykkesskader'. Dette ikke mindst set i lyset af vores helt almindelige og faste forretningsgange gennem årene om at meddele kunderne vores afgørelser skriftligt."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 25/5 2008 til nævnet:

"Tryg anfører i sin indledning, at tvisten vedrører ***manglende*** dokumentation for anmeldelse af tidligere hændelser!

Endvidere anfører Tryg senere at de beklager, '*at det ved fornyet gennemgang af arkiver og edb - systemer, **ikke har været muligt at finde andre anmeldte skader** end de fra 27. juni 1999 og 23. marts 2002*'.

Endvidere anfører Tryg, '***at der ikke er sket anmeldelser',*** hvorfor Tryg alene må begrunde sin påstand i, at det ***ikke for Tryg har været muligt at finde de anmeldte skader.***

Dette må i høj grad være mere Trygs eget og interne problem, at det '***ikke for dem har været muligt at finde de tidligere skader***'!

Desuden fokuserer Tryg alene på de *anmeldte* skader *fra 27. juni 1999 og 23. marts 2002* og de seneste policer ved numrene 880-... og 680-..., hvilket ikke er tilstrækkelig for sagen som helhed, da der som tidlige meddelt Tryg, i gennem årene har været tale om **mange tidligere policer** som er omtegnet og ændret."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstager at sandsynliggøre sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at han tidligere har anmeldt skade i sin højre ankel til selskabet, endsige at højre ankel har været udsat for et dækningsberettiget ulykkestilfælde. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson