Ankenævnet for Forsikring

944/14

Den 7. juli 2014 blev i sag nr. 85.108:

xxxxxxx xxxxxx xxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt ulykkestilfælde.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klagerens forsikring ikke var trådt i kraft, da det anmeldte uheld skete.

Klageren anmeldte i august 2012, at hun havde været ude for en ulykke, hvor hun havde slået sit højre knæ.

I brev til klageren af 11/9 2012 afviste selskabet at yde forsikringsdækning for den anmeldte skade. Af brevet fremgår bl.a.:

> "**Skaden er ikke dækket**
> Vi har modtaget din journal fra din læge, hvoraf fremgår at uheldet er sket i februar 2011. Vi kan ikke dække skaden, da din forsikring først trådte i kraft den 1. marts 2011, efter skaden skete. Du skal derfor anmelde uheldet til det selskab, du havde på skadetidspunktet.
> Vi betragter derfor sagen som afsluttet."

Sagen er ved klageskema af 25/9 2013 indbragt for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "Det er til stor beklagelse og frustration at jeg har modtaget brev fra Tryg Forsikring, …, dateret den 9. september 2013.

De fastholder deres afvisning af sagen, trods det faktum at der er tale om en dækningsberettiget skade jf. læge og Tryg.

Jeg har på intet tidspunkt været uden en ulykkesforsikring. Jeg vælger at skifte fra Nykredit til Tryg forsikring på et tidspunkt...det skulle jeg åbenbart aldrig have gjort, så havde jeg nok ikke stået i den situation som jeg gør nu, at man ikke vil dække en skade fra april 2011.

Tryg henviser til at jeg skal anmelde skaden hos Nykredit forsikring, idet de mener skaden i knæet er sket i februar 2011 hvor jeg var forsikret hos Nykredit, men skaden skete i april 2011 hvor jeg var forsikret hos Tryg.

Trods dialog, breve fra læge og journaludskrift, fastholder Tryg (selvom de ikke er uenig i at det er en dækningsberettiget skade) at den skal dækkes af Nykredit.....men det giver ingen mening da skaden er sket i april 2011.
…
Som lægen også fastslår overfor Tryg, har jeg ingen interesse i at skulle vælge det ene tidspunkt frem for et andet, da jeg under alle omstændigheder har haft en ulykkesforsikring. Det kan ikke være rigtigt at jeg skal lyve om tidspunktet for skaden som Tryg opfordrer mig til ...det vil jeg ikke være med til.

Rent faktisk er ulykkesforsikringens sum ved Tryg lavere end den var ved Nykredit, jeg kan se forsikringssummen i 2012 jf. policen var på kr. 1.019.000, har fundet en oversigt fra Nykredit fra 2010 her var summen på kr. 1.293.039 (kopier er vedlagt)...hvad skulle logikken så være i ikke at vælge Nykredit til dækning af skaden når jeg ville få en højere erstatning der!!...men igen...det må da være skadestidspunktet der er afgørende ...var det sket i februar 2011 havde jeg anmeldt den hos Nykredit...men skaden skete jo i april 2011 og her var jeg forsikret i Tryg
…
At der sker forvirring hos lægen omkring knæproblemet, hvor lægen henviser til en hændelse i februar 2011(her har jeg aldrig klaget over mit knæ, det har jeg først gjort efter faldet i april 2011) Dette er lægen enig i, at jeg aldrig har nævnt smertet opstået i knæet i februar men først nævnt smerter i knæet i april, at hun fejlagtig har skrevet det i journalen, kan jeg jo ikke gøre for. Bliver først opmærksom på det da jeg ser hvad der står i journalen.. og får medhold i at det er en fejl...men uanset hvad er det eneste rigtige vel at fastslå hvornår opstod skaden...det gjorde den i april måned 2011. Journalen bærer videre på fejlen og det har jeg jo ingen indflydelse på.

Håber at breve fra lægen kan bekræfte dette.
…"

Selskabet har i brev til nævnet af 29/10 2013 bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
I august 2012 modtog vi en anmeldelse fra vores kunde, hvoraf det fremgik, at hun var kommet til skade med højre knæ.

For at kunne vurdere om der var tale om en dækningsberettiget skade, indhentede vi kundens journal fra egen læge.

Af journalnotat af 24. maj 2011 er bl.a. anført følgende: "Fald i februar, vred måske i knæet. Siden smerter i højre knæ ved igangsætning, belastning og især trappegang..."

3. 85.108

I journalnotat af 14. juni 2011 fremgår: "50 årig kvinde med smerter og hævelse af højre knæ siden fald i februar..."

I journalnotat af 12. august 2011 fremgår ligeledes: "51-årig kvinde med smerter og hævelse af højre knæ siden fald i februar. Kan ikke gå på trapper..."

I journalnotat af 5. september 2011 fremgår: "Det drejer sig om en 51-årig kvinde. Tidl rask. Er faldet og slået knæet i februar. Der er tilløb til aflåsning og knæk inde i knæet..."

Eftersom kundens ulykkesforsikring i Tryg først trådte i kraft pr. 1. marts 2011, meddelte vi i brev af 11. september 2012 kunden om, at vi ikke kunne dække en skade opstået i april 2011.

Vi modtog herefter den 1. november 2012 en skrivelse fra kundens egen læge hvoraf det fremgik, at der var sket en misforståelse idet lægen ikke havde opfattet, at kundens knæskade ikke vedrørte en knæskade i februar 2011 men derimod en knæskade som var opstået i april 2011.

Egen læge har desuden den 21. september 2012 noteret følgende i kundens journal: "Spørgsmål vedrørende knæ. Der har været tvivl om knæskadetidspunktet, [klageren] faldt i februar, men klagede ikke over knæet. Hun faldt i skoven i april og slog knæet. Skaden mentlig derfra set i bakspejlet. Behandlingen er den samme..."

I journal fra speciallæge … er i notat af 5. september 2011 anført følgende: "Det drejer sig om en 51 årig kvinde. Tidl. rask. … Socialt: Går hjemme. Er faldet og slået knæet i februar..."

Speciallæge … anfører herefter i journalnotat af 13. november 2012, at der er tale om et traume i februar men ikke i april. ..."Pt. oplyser, at knætraumet er fra april 2011 og ikke februar 2011, som oplyst af egen læge..."

Vi indhentede yderligere lægelige oplysninger, men fastholdte imidlertid, at vi ikke kunne dække skaden idet det ikke var sandsynliggjort, at der var tale om en skade opstået i april 2011 og ikke i februar 2011. Dette fremgår af vores brev af 10. januar 2013.

Kunden henvendte sig herefter til kvalitetsafdelingen hvor skadeafdelingens afgørelse blev fastholdt, jf. vores brev af 8. marts 2013. Kundens læge skrev herefter at hun mente at udsagnet om at skaden måtte være sket i april 2011 måtte lægges til grund og at kunden derfor skulle have dækket sin skade hos os. Vi fastholdte imidlertid vores afgørelse, jf. vores brev af 22. maj 2013.

Vurdering
Efter modtagelse af klagen gennem ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Det er vores vurdering, at der må lægges vægt på de primære lægelige oplysninger. Heraf fremgår, at kunden er kommet til skade med knæet i februar 2011. Der fremgår intet af de primære lægelige oplysninger om et traume mod knæet i april 2011. Egen læge har sidenhen oplyst, at hun må have misforstået noget idet kunden oplyser, at generne formentlig stammer fra et traume i april og ikke i februar. Speciallæge … har den 13. november 2012 noteret at kunden har oplyst, at der var tale om et traume i april, men ikke noget i februar.

Da de primære lægelige oplysninger imidlertid ikke sandsynliggør, at kunden har været udsat for en hændelse, der har karakter af et ulykkestilfælde i april 2011, må vi fastholde, at vi ikke

kan anerkende skaden som omfattet af kundens ulykkesforsikring hos os idet den først trådte i kraft pr. 1. marts 2011.

Vi skal derfor opfordre kunden til snarest at melde skaden til det selskab hvor hun var forsikret i februar 2011, således at sagen kan anmeldes inden kravet forældes."

Hertil har klageren i brev til nævnet af 12/11 2013 bl.a. oplyst:

"Faktum er at jeg kom til skade med mit knæ i april 2011.
…
Jeg vil tillade mig at henvise til tidligere fremsendte korrespondance i 'sagen' og ser frem til en afgørelse der tager hensyn til at skaden skal dækkes i det selskab hvor min forsikring var på skadestidspunktet nemlig i april 2011 og ikke som Tryg ønsker det, at jeg skal lyve og sige at skaden i stedet skete i februar 2011.

Håber endnu engang på at Ankenævnet for Forsikring, i afgørelsen vil lægge vægt på skadestidspunktet og at hverken jeg eller min læge skulle tale usandt, om skadesforløbet.

At forvirring i sagen, skyldes fejlagtig noteret tidspunkt i journalen der rettes, da det bliver opdaget."

Selskabet har i brev til nævnet af 7/2 2014 fastholdt deres afgørelse.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Der vil blive gengivet et uddrag heraf nedenfor:

Af klagerens lægejournal fremgår bl.a.:

"11-02-2011: Kons./BesøgSnublet i hjemmet, ramte ribben mod stol i ve. side, smerter ved bev, ingen dyspnø, Onj upåvirket, ømhed af nederste ribben fortil, muskulært lat og bagpå, st p ia, råd"

"24-05-2011: Kons./BesSmerter i højre knæ siden fald i februar, svært ved at gå på trapper, + ved igangsætning og bel, aldrig i hvile, pseudoaflåsninger, Obj Normal knæus med egalt femuromfang fraset ømhed svt MCL og LCLs prox tilhæftning samt ved med.ledlinie, henv rtg,herefter MR ved mgl årsag"

"24-05-2011: AttesterHenv. årsag (tekst): 3 Røntgenundersøgelse eller behandling
Ønsket Undersøgelse (tekst): Rtg af højre knæ
…
Anamnetiske Oplysninger:
Fald i februar, vred måske i knæet. siden smerter i højre knæ ved igangsætning, belastning og især trappegang."

"14-06-2011: Kons./Besøg14-06.2011
Fortsat gener i knæet, kan ikke gå på trapper, smerter konstant, hævelse ved belastning, Obj uændret, fraset hævelse let grad, Henv MR, tidl ubehag ved MR, men ønsker ikke beroligende før."

"14-06-2011: Attester14-06-2011

Røntgen Henvisning til: … Sygehus, Radiologisk afd., …,
Anamnetiske Oplysninger:
50-årig kvinde med smerter og hævelse af højre knæ siden fald i februar.
…
Rtg af knæet ia
Menisk/ledbåndslæsion?"

"12-08-2011: Attester
Indlæggelse/Amb. Henvisning til: Speciallæge … - ortopædkirurgisk kirurgi
Henv. Årsag (tekst): 1 diagnose og behandling
Anamnetiske oplysninger:
51-årig kvinde med smerter og hævelse af højre knæ siden fald i februar. Kan ikke gå på trapper.
…"

"05-09-2011: EpikriserSpeciallæge …, dato 2011.09.05 00:00
Speciale i ortopædisk kirurgi
…
Det drejer sig om en 51 årig kvinde. Tidl. rask. Er faldet og slået knæet i februar. Der er tilløb til aflåsning og knæk inde i knæet.
…"

21-09-2012 Kons./BesøgSpørgsmål vedr knæ. Der har været tvivl om knæskadetidspunktet, [klageren] faldt i februar, men klagede ikke over knæet. Hun faldt i skoven i april og slog knæet. Skaden stammer formentlig derfra set i bakspejlet. Behandlingen er den samme.

13/11 2012 Continuation Meddelt svar.: Træning. Pt. oplyser at knætraumet er fra april 2011 og ikke februar, som oplyst af egen læge.

I brev af henholdsvis 1/11 2012 og 16/4 2013 fra klagerens praktiserende læge til selskabet fremgår:

"… 1. november 2012
Vedrørende …
Der er desværre opstået en misforståelse vedr. skadestidspunktet for knæskaden. [Klageren] faldt i februar, men klagede ikke over knæet. Dette kan bekræftes af notat fra undertegnede 11/2 2011. Hun faldt ned i et hul i skoven i april og vred i knæet.
Da [klageren] ses her d. 24/5 2011 vedr. sit knæ, opfatter jeg den omtalte skade, som den i februar, men har åbenbart misforstået og ikke opfattet, at der var en knæskade i
Jeg håber derfor i vil genoverveje sagen"

"… 16. april 2013
Vedrørende …
Jeg har fået kopi af jeres svar til [klageren] vedr. hendes skade.
Jeg beklager, at misforståelsen mellem [klageren] og mig i starten har givet problemerne.
[Klageren] er dækket for ulykke både i februar og april og har ingen grund til at ønske det ene eller andet selskab skal dække skaden. Man må derfor regne med hendes udsagn om, at knæproblemet opstod efter faldet i april. Jeg kan ikke se nogen grund til andet.
Jeg har desværre regnet med, at hun talte om faldet i februar og har derfor skrevet det også til [speciallægen], som har anvendt ordene fra min henvisning, da han skriver i februar.
Jeg har siden forstået, at misforstod og knætraumet var i april."

Nævnets sekretariat har anmodet selskabet om, at indhente oplysninger hos Nykredit om klagerens forsikringsforhold forud for sagens forelæggelse for nævnet. Ved brev til nævnet af 12/5 2014 har selskabet hertil anført:

> ”Problemstillingen i nærværende sag er imidlertid hvorvidt vores kundes skade er opstået i den tid hun har været forsikret hos os eller ej. Vi finder det derfor ikke relevant at få udredt nærmere hvorledes vores kunde har været forsikret forud for hendes tid hos os.
>
> Vi er opmærksomme på, at der i dansk ret er fri bevisvurdering, men vi finder det dog mest nærliggende, at i tilfælde af, at vores kunde mener det er relevant for sagen, at få belyst hendes forsikringsforhold hos Nykredit, så må hun, efter vores bedste overbevisning, være den nærmeste til at indhente disse oplysninger.
>
> Vi har ikke yderligere kommentarer til det fremsendte.”

På anmodning fra nævnets sekretariat har klageren i e-mail af 6/6 2014 fremsendt oplysninger om sit tidligere forsikringsforhold. I e-mail af 6/6 2014 har en kunderådgiver fra Nykredit Forsikring A/S oplyst:

> "Hej [klageren]
>
> Jeg kan hermed bekræfte du har været forsikret hos os i perioden 01-09-2007 til 01-03-2011.
>
> Du har været dækket med en sum på 1.316.299 kr. ved invaliditet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> ”**2. Hvad dækker forsikringen**
> **2.1**
> Forsikringen dækker følger af ulykkestilfælde.
> **2.2**
> Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.”

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens ulykkesforsikring hos Tryg trådte i kraft pr. 1/3 2011, og at klageren i august 2012 anmeldte, at hun havde været udsat for et ulykkestilfælde i april 2011.

Selskabet har gjort gældende, at forsikringsbegivenheden ikke er indtrådt i forsikringstiden, idet det fremgår af det lægelige materiale, at ulykken skete i februar 2011. Klage-

ren har hertil gjort gældende, at der er tale om en fejl i journalen, og at ulykken skete i april måned.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at man bør lægge klagerens oplysninger om hændelsesforløbet til grund. Nævnet har bl.a. lagt vægt på Nykredit Forsikring A/S' oplysninger om, at klageren har haft ulykkesforsikring hos dette selskab indtil 1/3 2011 med en forsikringssum på 1.316.299 kr. ved invaliditet. Herudover har nævnet lagt vægt på klagerens oplysning om, at hun ikke har haft incitament til at ændre sin forklaring om skadestidspunktet, idet forsikringssummen hos Tryg på 1.019.000 kr. er lavere end hos Nykredit. Endelig har nævnet lagt vægt på udtalelsen fra klagerens læge, hvoraf det fremgår, at lægen ved en fejl havde angivet skadestidspunktet til februar 2011.

Herefter finder nævnet det godtgjort, at det af klageren anmeldte ulykkestilfælde fandt sted i april 2011. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise klagerens anmodning om forsikringsdækning for hendes knægener med henvisning til, at ulykken fandt sted, før forsikringens ikrafttræden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et ulykkestilfælde i april 2011, og selskabet skal genoptage sagsbehandlingen. En eventuel erstatning til klageren skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen