Ankenævnet for Forsikring

Den 28. september 2016 blev i sag nr. 89389:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kritisk sygdomsforsikring i Nordea Pension. Hun klager over selskabets afvisning af at udbetale summen ved kritisk sygdom.

Klageren fik den 23/10 2015 en blodprop i hjernen. Til støtte for sit krav henviser hun til, at hun opfylder diagnosekriterierne, herunder betingelsen om neurologiske udfaldssymptomer i mere end 24 timer, da hun har haft synsforstyrrelser.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at det ikke finder det godtgjort, at klageren har haft objektive neurologiske udfaldssymptomer som følge af blodproppen i hjernen.

I sin klage til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "**Den 23 oktober 2015 fik jeg en blodprop i hovedet. CT scanning er som bevis på dette. Jeg blev indlagt på … Sygehus, neurologisk afdeling og var indlagt sammenlagt omkring 9 dage. Jeg har fået afvisning fra forsikring- jeg henviser til filen 'forsikringsbrevet'.**
> **I grove træk står der at de ikke kan se at jeg har haft neurologiske udfaldsymptomer i mere end 24 timer efter mit blodprop. Og at der ikke er bekræftet af min læge på journal.**
>
> **Jeg er uenig i deres afgørelse og klager derfor hos jer.**
> Jeg har omkring starten af november vist neurologiske udfaldssymptomer med varighed med mere end 24 timer i form af synsforstyrrelser. Jeg så sløret og dobbelt. Jeg vedlægger hele journalen fra sygehus, men for at gøre det nemmere for jer som læsere, så hen-

viser jeg mere specifikt til 2 screenshots, fra 1 november 2015 samt 6 november 2015, hvor der står, at jeg klager over synsforstyrrelser.

Jeg henviser herefter til filen - lægens erklæring/udtalelse, hvor hun udtaler sig om, at hun husker mine klager over synsforstyrrelser. Lægen udtaler at hun havde til ansvar at holde øje med mit INR værdi og blodfortyndende medicin-forløb, mens sygehuset havde til ansvar at holde øje med blodproppen og alt neurologisk som der måtte være efterfølgende. Dette er også derfor hun ikke har skrevet om mine neurologiske symptomber, fordi hun troede at jeg blev fulgt af sygehuset.

Herefter henviser jeg til optikerens udtalelse/erklæring på, at jeg var inde ved dem, for at høre hvad mine muligheder var, hvis synsforstyrrelser skulle forblive uændret. - Endnu et bevis/vidne til at jeg har haft synsforstyrrelser.

Ifølge forsikringsbetingelserne hos Nordea Liv og pension, står der absolut ingen steder, at neurologiske udfaldssymptomer bør være lægeligt rapporteret både fra Sygehus OG læge. Det skal bare være bekræftet fra neurologisk afdeling som hovedsag. Hvilket det er i mit tilfælde.

Desuden står der på brevet fra forsikringen (PDF Fil-forsikringsbrevet) at der på sygehus journal kun står om hovedpine og ingen andre neurologiske symptomer frem til 3 november 2015. Dette passer ikke, og jeg henviser igen til screenshot af journal fra 1 november 2015, hvor der står, at jeg klager over sløret syn."

Selskabet har i brev af 26/5 2016 til nævnet hertil blandt andet bemærket:

"**Vores afgørelse**
Til klagen skal vi anføre, at vi fastholder vores afgørelse.

Forsikrede oplever den 23. oktober 2015 kraftig hovedpine, kvalme, ondt i nakken samt opkast og kontakter egen læge. Der konstateres mellemørebetændelse og forsikrede sættes i behandling med penicillin. På grund af fortsatte gener indlægges forsikrede 24. oktober 2015 på Sygehus …, og der konstateres ved scanning sinusvenetrombose. Forsikrede overflyttes til Neurologisk afdeling, hvor hun er indlagt indtil 3. november 2015.
…
I journaloplysningerne fra neurologisk afdeling beskrives udelukkende hovedpine under indlæggelsen, som behandles med smertestillende. Der er ved neurologiske undersøgelser i forløbet ikke påvist tegn på objektive neurologiske udfaldssymptomer. Der beskrives ligeledes ingen former for neurologiske udfaldssymptomer i oplysningerne fra egen læge.
Forsikrede beskriver i sin klage, at det af journaloplysningerne fra sygehuset fremgår, at hun i starten af november oplever synsforstyrrelser, som varer mere end 24 timer. Det er korrekt, at det af journaloplysningerne den 1. november 2015 fremgår, at forsikrede oplever en forværring med synsforstyrrelser, og at det den 6. november 2015 fremgår, at forsikrede klager over synsforstyrrelser. Dette er dog blot beskrevet som klager, og der er ikke fundet objektive neurologiske udfaldssymptomer. Klager over synsforstyrrelser opstår også først flere dage efter selve blodproppen. Det fremgår ligeledes af journalnotatet fra den 1. november 2015, at forsikredes forværring tilskrives fysisk belastning i hjemmet, og at hun virker til at være mere psykisk påvirket end fysisk påvirket.

Alle oplysningerne har været forelagt vores lægekonsulent med speciale i neurologi, som bekræfter, at der ikke er beskrevet objektive neurologiske udfaldssymptomer i forbindelse med den akutte sygdomsdebut i oktober 2015, og der er heller ikke senere i forløbet påvist tegn på objektive neurologiske udfald, selvom forsikrede har klaget over synsforstyrrelser, som i øvrigt først fremkommer senere i forløbet og ikke i forbindelse med blodproppen.

Vi fastholder således, at betingelserne for ret til udbetaling af forsikringssummen ikke er opfyldt, da der ikke har været tale om objektive neurologiske udfaldssymptomer af mere end 24 timers varighed i forbindelse med den blodprop, som forsikrede har fået konstateret."

I mail til selskabet af 17/2 2016 har klageren blandt andet anført:

"Jeg skriver fordi jeg har fået en afslag på afgørelse fra jer, som jeg ikke forstår.. Jeg har haft en blodprop i hovedet. Og det er sådan at jeg ikke viste neurologiske udfalds symptomer 24 timer efter anfald. Men jeg fik disse neurologiske udfalds symptomer en uge efter.
Mit syn blev påvirket. Jeg så dobbelt, mit syn var halvsløret og jeg kunne ikke se klart og pga. det kunne jeg ikke vurdere afstand. Jeg kunne ikke engang gå i byen selv og bestemt ikke kører bil. Jeg har vidner på alt dette.

Det burde også stå på min journal. Lægen har vidst det og jeg har også 2 gange ringet ind til sygehuset efter at jeg kom hjem, fordi jeg blev bekymret over at mit syn ikke blev forbedret.
Grunden til at jeg klager nu, er fordi jeg lige har modtaget en sum penge fra en anden forsikring. Så det undrer mig, at de kunne se at jeg har haft neurologiske udfalds symptomer, men det kunne i ikke?

Jeg vil gerne bede om at sagen bliver genoptaget i lys af disse nye oplysninger"

Af lægenotat i hospitalsjournalen af 1/11 2015 kl. 17.13, fremgår blandt andet:

"Pt. har været på orlov fra i går. Den blev afbrudt, da pt. fik utilpashed og synsforstyrrelser i form af flimren for øjnene, voldsom smerte i baghovedet og i nakken. Var meget utryg hjemme og derfor blev hun igen i går kørt her til afd.
Vil gerne snakke med læge omkring dette, bekymringer og tanker om hvad der kunne skyldes ovenstående symptomer.
Pt. tilses og er velbefindende nu. Lidt smerter i baghovedet og også i panden. Trykfornemmelse ved begge øjne. Har lige taget sin smertestillende medicin. Virker ikke smerteforpint.
Angiver, at det er bedre i dag end i går aftes.
Det blev tolket som øget intrakranielt tryk i forbindelse med sinus venetrombose.

Pt. tilskrives gårsdagens forværring til lidt fysisk belastning i hjemmet."

Af notat i hospitalsjournalen af 1/11 2015 kl. 20.56 noteret af en social og sundhedsassistent fremgår blandt andet:

"Pt. klager sløret syn, smerter i nakke
Givet varme behandling x 2

Pt mener det hjælper."

Af notat i hospitalsjournalen af 6/11 2015 noteret af en sygeplejerske fremgår blandt andet:

"Pt kontakter N-dagafsnit, da hun synes hun har dobbelt- og sløret syn.
Pt har ingen hovedpine og ingen kvalme.
Pt er konfereret med …, som vurderer at det er sympt. man kan forvente efter hendes forløb
Kontakter igen pt og hun informeres om dette. Hun bliver glad og føler sig lettet.

Aftalt at pt kontakter N-dagafasnit igen i næste uge såfremt det ikke bliver bedre."

Af udskrivningsepikrise fra hospitalet af 3/11 2015 fremgår blandt andet:

"Resumé af forløbet:
Det drejer sig om en …-årig kvinde, som stort set er rask fra tidligere, der primært blev indlagt på … Sygehus grundet voldsom hovedpine. Der blev foretaget CT-skanning af cerebrum, som rejste mistanke om sinus venetrombose og efterfølgende supplerende CT-skanning med angiosekvenser samt MR-skanning med og uden i.v. kontrast, som bekræfter udtalt sinustrombose sv.t. sinus sagittalis superior, sinus transversus på højre side og sinus sigmoideus.
Der opstartes behandling med inj. Fragmin.
Under indlæggelsen har patienten haft hovedpine, som er behandlet med smertestillende.
Ved udskrivelsen er hovedpinen i bedring.
Ved udskrivelsen findes patienten neurologisk intakt. Hun udskrives til hjemmet. Det er aftalt med patienten, at hun kontakter egen læge på mandag den 09.11.15 mhp. opstart af AK-behandling med tabt. Marevan.
Patienten vil blive indkaldt til kontrol her i Neurologisk ambulatorium om 3 måneder og der er planlagt kontrol MR-skanning af cerebrum i januar måned."

Af journalnotat af 7/4 2016 fra klagerens praktiserende læge fremgår blandt andet:

"Pt. har ang. fået at vide af forsikringen at der ikke i journalen har været nævnt noget i okt. 2015 til 19.02.16. omkring hendes synsforstyrrelser. Jeg tilbyder kopi og evt. gennemgang af journal og oplyser at hun jo primært har været til kontrol af INR, og det er det jeg har noteret. Noterer ikke alt, men at jeg husker at hun specielt i starten hvor hun var meget hyppig til bl.pr./INR-kontrol klagede over synsforstyrrelser og hun blev presset af sin arbejdsgiver omkring arbejdsindsat, trods at hun ikke følte sig helt rask ovenpå blodproppen og inkl. synsproblemer.
Dette blev til d. 16.11.15 til notat bemærkning: 'Deltids?'.
Nu ingen synsproblemer."

Af udtalelse fra klagerens optiker af 11/4 2016 fremgår blandt andet:

"Kunde været til synsprøve 12/11-2015.

Store problemer med dobbelt syn (lukker det ene øje). Havde haft blodprop ca 3 uger forinden.

Visus ukorr. H: 1.00 +
V: 1.25

Der findes en mulig brille korrektion:

H: +0.50 ÷ 0.25	S:	Visus	H: 1.25	2 B 180°
V: +0.75 ÷ 0.25	O:		V: 1.25	2 B 0°

På daværende tidspunkt blev der målt i prisme basis op H.Ø & 10 prismer basis ud afst. 4 prismer kunne på daværende tidspunkt været lavet i en brille (men blev det ikke, da vi afventede situationen)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**§ 3. Hvad er kritisk sygdom?**

Nedenstående er en udtømmende beskrivelse af de kritiske sygdomme forsikringen omfatter.

…

E **Hjerneblødning eller blodprop i hjernen (apopleksi)**
En læsion af hjernen, som medfører objektive neurologiske udfaldssymptomer af mere end 24 timers varighed, som følge af et infarkt forårsaget af emboli eller trombose, af en subaraknoidalblødning eller af et intracerebralt hæmatom. Der skal foreligge hjernescanning (CT/MR) med fund svarende til ovennævnte lidelser.

Krav: Diagnosen skal være stillet på en neuromedicinsk eller neurokirurgisk afdeling eller bekræftet af speciallæge i neuromedicin."

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 23/10 2015 en blodprop i hjernen.

Selskabet har afvist at udbetale summen ved kritisk sygdom med henvisning til, at det ikke finder det godtgjort, at klageren har haft objektive neurologiske udfaldssymptomer af mere end 24 timers varighed som følge af blodproppen i hjernen.

Klageren har heroverfor anført, at hun har haft neurologiske udfaldssymptomer af mere end 24 timers varighed i form af synsforstyrrelser, og at dette blandt andet fremgår af hospitalsjournalen.

Det fremgår af lægenotat i hospitalsjournalen af 1/11 2015, kl. 17.13, at klageren måtte afbryde sin orlov dagen forinden, da hun fik "utilpashed og synsforstyrrelser i form af

flimren for øjnene" m.m. Det er videre anført, at klageren den pågældende dag havde det bedre end den foregående aften, og at hendes symptomer blev tolket som øget intrakranielt tryk i forbindelse med sinus venetrombose.

Af en social og sundhedshjælpers notat i journalen af 1/11 2015, kl. 20.56, fremgår det, at "pt klager over sløret syn… "

Af en sygeplejerskes notat i journalen af 6/11 2015 fremgår det blandt andet, at klageren kontaktede N-dagafsnit, da hun syntes, at hun havde dobbelt- og sløret syn, og at sygeplejersken efter at have konfereret om spørgsmålet, oplyste til klageren, at der var tale om symptomer, som man kunne forvente efter hendes forløb.

Klageren har endvidere fremlagt udtalelser fra sin optiker om, at hun henvendte sig hos ham på grund af synsforstyrrelser den 12/11 2015. Endvidere har hun indhentet en udtalelse fra sin praktiserende læge om, at hun flere gange i dagene op til den 16/11 2016 klagede over synsforstyrrelser.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren i perioden efter den 1/11 2015 og i alt fald et par uger frem vedvarende havde synsforstyrrelser. På baggrund af det oplyste i hospitalsjournalen, må nævnet endvidere lægge til grund, at synsforstyrrelserne blev tolket som en følge af hendes hjerneblødning.

Nævnet finder herefter, at klageren har godtgjort, at hun har haft synsforstyrrelser af over 24 timers varighed. Synsforstyrrelser er efter nævnets opfattelse klassiske neurologiske udfaldssymptomer. At de i journalen er anført som "klager", finder nævnet ikke kan medføre, at de ikke er at anse som neurologiske udfaldssymptomer. Endvidere finder nævnet, at bestemmelsen om, at udfaldssymptomerne skal være objektive, ikke kan føre til et andet resultat. Nævnet finder herefter, at klageren har godtgjort, at hun er berettiget til udbetaling af summen ved kritisk sygdom.

7. 89389

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nordea Pension, skal udbetale klageren forsikringssum ved kritisk sygdom med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings