Ankenævnet for Forsikring

Den 7. februar 2018 blev i sag nr. 91234:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Danske Forsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at anerkende et anmeldt ulykkestilfælde sket den 1/10 2016, som omfattet af forsikringen.

Klageren har anmeldt, at hans søn i forbindelse med fodboldspil den 1/10 2016 fik en muskellæsion i sit højre lår.

Selskabet har afvist at anerkende det anmeldte ulykkestilfælde med henvisning til, at det ikke er dokumenteret, at klagerens søn har været udsat for et ulykkestilfælde**.**

I klageskema af 20/8 2017 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Vi har hos Danske Forsikring fået afslag på vores sag og skriver derfor til Jer. Vi finder det forkert at Danske Forsikring ikke vil anerkende vores sag, da vi har fulgt deres anvisninger efter det første afslag og fået traumet indskrevet i lægejournalen.
>
> Nedenfor kommer svaret fra scanningen, som danner baggrund for vores klage og fastholdelse af at skaden skal registreres for [klagerens søn – skadelidte] skyld – da der ingen garanti er for at der ikke senere kan komme gener ifm. traumet.
>
> 'Det er en mindre muskellæsion, altså en lille ødelæggelse af musklen. Der vil formentlig komme arvævsdannelse i forbindelse med ophelingen på det sted, hvor den har været overrevet, eller hvor der har været en skade, men resten af musklen er normal, så du vil formentlig ikke mærke det store til det i dit videre liv'.

Dette sammenholdt med, at traumet er sket ifm. en fodboldkamp/ulykkestilfælde - som desværre ikke blev registreret ved 1. konsultation hos lægen. Vi har ikke set hvad den lægestuderende har skrevet i journalen og kan derfor ikke tjekket at det som vi snakkede om blev 'korrekt' registreret. Det har vi så lært af nu! Jeg snakkede efterfølgende med forsikringsselskabet, som oplyste at de ikke kunne registrere skaden, da der i lægejournalen ikke stod, at det opstod ifm. et traume. Forsikringsselskabet oplyste dog, at hvis jeg i lægejournalen kunne få indskrevet, at skaden opstod ifm. et traume vil de se positivt på sagen igen. Da jeg efterfølgende har været hos lægen sammen med min søn … og fået det indskrevet afviste forsikringsselskabet dog stadig at behandle vores sag, med henvisning til, at traumet ikke stod i lægejournalen ved 1. konsultation. Lægen oplyste dog at det er helt normalt ved en konsultation, at man ikke nødvendigvis forbinder en smerte (der har stået på igennem længere tid) med en specifik skade/et traume. Det er altså en læge der udtaler sig om hverdagen set fra hans synspunkt og at der er mange der kommer tilbage fra en konsultation og snakker med andre om smerten og ikke umiddelbart henfører det til et traume. Men når man så snakker med andre kan de huske noget andet og at det rent faktisk er opstået ved et traume.

Nu er jeg ikke læge men tager eksperternes ord for gode varer - det håber og tror jeg på, at I og Danske Forsikring også ender med at gøre.

Jeg håber og tror på, at I kan se positivt på min 'klage' og I må endelig vende tilbage med spørgsmål og kommentarer.

På forhånd tak.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil hos selskabet konkret opnå, at skaden bliver registreret i [skadelidtes] ulykkesforsikringspapirer - i så fald at der på et senere tidspunkt opstår komplikationer med den lille ødelæggelse af musklen som [skadelidte] har fået ifm. en fodboldkamp."

Selskabet har i brev af 8/9 2017 til nævnet blandt andet redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 13. februar 2017 modtager vi en Internet anmeldelse fra kunden, som forklarer om [sønnens] tilskadekomst under fodbold den 15. oktober 2016. Vi kontakter kunden telefonisk, da vi mangler oplysninger om, hvilket ulykkestilfælde der er sket. På anmeldelsen er der blot nævnt, at det er sket under fodbold.

I samtalen med faren får vi til at starte med oplysninger om, at det ikke er en pludselig skade, men det er symptomer, som er kommet over en periode.

Vi afviser derfor telefonisk hændelsen, idet der ikke er sket et ulykkestilfælde. Men faren er nu i tvivl om, hvorvidt der er sket en tackling. Han inddrager sønnen i samtalen, og han redegør for, at han har fået et knæ på låret under tackling, hvorved symptomerne opstår. Han har efterfølgende kontaktet lægen, hvor han har oplyst om episoden.

Vi aftaler dermed med faren, at vi ønsker at se dokumentation for hans tilskadekomst, og vi sender en samtykkeerklæring, så vi kan indhente oplysningerne fra lægen.

Inden oplysningerne fra lægen modtages, ringer faren og oplyser, at skaden er sket den 1. oktober 2016, og ikke den 15. oktober 2016.

Så modtager vi svar fra lægen. Heraf fremgår det, at [sønnen] har symptomer fra låret igennem de sidste par måneder. Lægen skriver direkte, at der ikke har været noget forudgående traume som årsag til symptomerne.

På baggrund af lægejournalen - som ikke indeholder dokumentation for et ulykkestilfælde - afviser vi dækning for symptomerne fra låret.

Efter afvisningen modtager vi et nyt journalnotat fra [sønnens] læge, som nu beskriver traumet. Vi meddeler igen, at vi lægger de oprindelige oplysninger fra første lægebesøg til grund for vores afgørelse. Lægen skriver oprindeligt positivt, at der ikke var sket noget traume.

Vi fastholder dermed vurderingen, og vi henviser kunden til deres klagemuligheder via Ankenævnet for Forsikring.

Klagen bliver modtaget den 29. august 2017.

Vi ønsker at fastholde afgørelsen.
Efter modtagelsen af klagen er sagen gennemgået igen. Vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering i sagen. Vi lægger vægt på, at der mangler en dokumentation for, at der er sket et ulykkestilfælde som årsag til symptomerne.

Ved anmeldelsen oplevede vi en usikkerhed om beskrivelsen af hændelsen, og derfor har jeg vedlagt vores notat omkring samtalen. Herudover har lægen ved første henvendelse været præcis og skrevet direkte, at der er tale om symptomer, som har været til stede igennem et par måneder. Endvidere har lægen taget stilling til, om hvorvidt der er tale om traumeudløste symptomer, og her er det skrevet direkte, at der ikke er tale om følger efter et traume.

Vi lægger derfor sagens oplysninger til grund for vores afgørelse. Vi ønsker at fastholde vores afvisning, vi finder ikke dokumentation for et ulykkestilfælde. At lægen efterfølgende - ca 6 måneder senere - laver en tilføjelse til journalen, ændrer ikke vores afgørelse."

Klageren har i e-mail af 5/10 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Jeg har følgende kommentarer til selskabets svar.

I selskabets telefon notat står ikke, at … som jeg snakkede med, oplyste at jeg skulle få lægen til at indskrive et nyt notat med henvisning til det gamle notat og i det nye notat henvise til det traume der ligger til grund for vores henvendelse og fastholdelse i sagen om at få skaden på [sønnen] indskrevet i forsikringspapirerne. Jeg gør altså helt som aftalt med … fra selskabet og kan ikke forstå afvisningen af vores klage.

Der står flere gange i notatet omkring samtalen at faren 'væver og tøver' og det kan jo tolkes og skrives på flere måder. Men grunden til at det for andre kan virke 'vævene og tøvende' er måske at jeg stammer og jeg til tider har en blokering. Jeg håber ligeledes at [sønnens] egne ord fra notatet omkring samtalen vægter højere end en konklusion og for mig lidt simpel fastholdelse af det første lægebesøg hvori ikke står en henvisning til et traume.

Jeg håber ligeledes at I (eller selskabet) vil indhente oplysninger fra andre læger (til sammenligning) omkring udsagnet jeg har fra vores egen læge, omkring det med årsagssammenhæng der tit ikke er tilstede ved første lægebesøg. Jeg mener, ingen af os involverede parter er mig bekendt læger.

Selskabet har deres 'sorte på hvide' retningslinjer og fortolkninger at gå efter og jeg har en forpligtigelse overfor min søn til at kæmpe for, at den mindre muskellæsion - en lille ødelæggelse af musklen i låret - kommer til at stå i forsikringspapirerne hvis der kommer gener til."

Selskabet har i brev af 25/10 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Jeg har modtaget vores kundes e-mail af den 5. oktober. Vi finder ikke grundlag for at foretage en ændring i vores afgørelse.

Vi vægter den umiddelbare forklaring omkring hændelsen - både fra far og læge - som de oplysninger der ligger til grund for vores afgørelse.

Et notat efterfølgende som tilføjelse betragter vi som en efterrationalisering, og oplysningerne henviser desuden heller ikke den skadedato, hvor den anmeldte skade skulle være sket. Faren til [sønnen] har nemlig ringet til os den 14. februar 2017, at skaden var sket den 1. oktober.
Lægen beskriver skaden som værende sket mellem den 10. til 15. oktober.

Herudover bemærker vi, at lægen skriver i journalen ved første konsultation, at der er smerter på forsiden af låret - UDEN forudgående traume. Der er dermed taget stilling til årsagen til symptomerne fra lægens side."

Klageren har i e-mail af 14/11 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

"Det ærgrer mig til stadighed at selskabet går så højt op i lægejournalerne og hvad der er indskrevet, ikke indskrevet og senere indskrevet, istedet for at se på det enkelte individ og gøre deres arbejde - jeg tænker på at vi jo reelt har betalt for en forsikring og ikke på noget tidspunkt har anmodet om at få en økonomisk her-og-nu erstatning - det er udelukkende i tilfælde af, at [sønnen] på et senere tidspunkt får gener, at jeg vil have det indskrevet i forsikringen.

Jeg har ligeledes meget svært ved at forestille mig at den lægestuderende, som vi var inde ved ifm. det første lægebesøg havde tid til, at jeg evt. bad om at få journalen at se, komme med mine kommentarer og ja, hvad nu ellers der skulle 'rettes' - for at man så 'står bedre' i en evt. forsikringsag, så jeg kan være sikker på, at der står det selskaberne gerne vil have der står for at kunne hjælpe deres kunder - istedet for at jeg nu skal føle at der sker det modsatte.

Jeg håber ligeledes at Ankenævnet vil se på lægens udsagn omkring, at der ikke nødvendigvis er årsagssammenhæng ved 1. lægebesøg.

Der står også i selskabets mail at de vægter min og lægens forklaring som de oplysninger der ligger til grund for deres afgørelse - det undrer mig at de ikke vægter forklaringen fra [sønnen], det var jo ham der var udsat for traumet/hændelsen.

> Der står ligeledes i mailen at 'Lægen beskriver skaden som værende sket mellem den 10. og 15. oktober' - det er for mig tegn på at selskabet blåstempler at der er sket en skade og ja, så skal skaden vel skrives ind."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag og et uddrag heraf vil blive gennemgået i det følgende.

Af journalnotat af 7/11 2016 fra sønnens praktiserende læge fremgår det blandt andet:

> "**Kontakt tekst:**
> Smerter i hø lår over 1 md, intet forudgående traume, kom akut, konstant tilstede når han dyrker idræt intet i hvile. Føler det kommer fra muskulaturen. Spiller fodbold x 3 om ugen, men har ikke været i stand til dette grundet smerter. Ingen effekt af pause, får smerter hver gang han løber eller ved anden form for motion.
>
> obj: ingen hævelse eller misfarv. Direkte ømhed sv.t øverste del af m. rectus femoris. Ingen udfyldninger. Ikke indirekte ømhed. fir bevægelighed af hofte og knæ.
>
> obs kronisk compartment syndrom?
> obs causa"

Af journalnotat af 8/12 2016 fra ortopædkirurgisk ambulatorium fremgår det blandt andet:

> "AKTUELT
> Pt. fortæller, at han i de sidste par mdr. uden forudgående traume har fået smerter på forsiden af hø. lår. Der er i den sidste uge til 1½ tilkommet en lille bule ca. midt på låret.
>
> Spiller fodbold og løber en del. Har ikke været i stand til dette, da løb i sig selv og spark provokerer smerterne på forsiden af låret. Føler sig i øvrigt rask. Ikke nogen alarmsymptomer.
>
> Konklusion:
> Da symptomerne er opstået uden traume henvises til MR-skanning af hø. lår obs ruptur obs bløddels tumor."

Det fremgår blandt andet af svar på MR-skanning af 15/12 2016:

> "MR af højre femur.
> (Indikation: Gennem 1-2 måneder smerter i højre lår ved aktivitet - specielt ved løb og spark. Objektivt palpable tumor ca. på størrelse med en femkrone i starten af muskelbugen af rectus femoris. Intet traume. Ultralyd med ødem flere steder i muskulaturen - ruptur?)
>
> Sekvenser: Aksial og sagittal Ti og STIR-sekvenser.
> Intet tidligere til sammenligning.

> Lateralt i rectusmuskulaturen ses et område med ødem med udbredning på små 9 cm i længden og med en maksimal diameter over mest udbredt på ca. 3 x 2 cm. Der ses et ca. midtstillet område med væske med udbredning på ca. 4 x 1 x ½ cm. Udseendet vurderes MR-mæssigt foreneligt med en muskellæsion med central væskebræmme (hamatom). Der ses intet tumorsuspekt."

Det fremgår blandt andet af brev af 21/12 2016 fra reumatologisk ambulatorium til klagerens søn:

> "Har fået svar på din MR-skanning af benet, denne viser lille væskeansamling og blodudfyldning svarende til øverste del af lårmuskulaturen, og det ser ud til, det er en mindre muskellæsion, altså en lille ødelæggelse af musklen. Således ikke fundet tegn på noget farligt, det skal have tid til at hele langsomt over de næste par uger, og herefter kan man begynde med langsom genoptræning.
>
> Der vil formentlig komme arvævsdannelse i forbindelse med ophelingen på det sted, hvor den har været overrevet, eller hvor der har været en skade, men resten af musklen er normal, så du vil formentlig ikke mærke det store til det i dit videre liv."

Af selskabets telefonrapport i forbindelse med samtale med klageren fremgår det blandt andet:

> "14-02-2017-10:35 **Notat –** Kontakter faren
> …
> Spørger ind til datoen og spørger om, der skete noget denne dag. Han sagde, at det begyndte at gøre ondt heromkring.
>
> Spørger ind til hvornår smerten opstod, her siger han, at han kom hjem med smerter efter træning en aften, men ikke huskede nogen specifik hændelse. Da han vågnede dagen efter, kunne han ikke stå op og havde mange smerter og en bulle/udposning - måske væske grundet overbelastning??
> …
> Han oplyser nu, at han havde spurgt ham dagen efter, og sønnen nu er i tvivl om det er sket i den ene eller anden tackling. Oplyser at det ikke ændrer situationen.
>
> Faren vil nu gå op og spørge sønnen til hændelsen og lader mig være på hold. Faren kommer tilbage, og siger, at [sønnen] oplyser, at det ikke var til træning men til kamp i en tackling af en forsvarsspiller. Far bekræfter at kampen er spillet den 15. oktober 2016. Jeg spørger ind til tacklingen og faren kan ikke svare. Får [sønnen] i røret:
>
> [Sønnen] oplyser, at han spillede kamp og han var angriber. Da han får en lang bold, han prikker til bolden og får et knæ på låret. Han bekræfter at kampen er spillet den 15. oktober 2016. Han siger, at han oplyser lægen om hændelsen. Han opsøger læge cirka november.
> …
> 14-02-2017-12:14 **Notat –** far ringer – skadedato er 01.10
> …
> Far ringer og opl. at skadedato er den 01.10.2016, jeg har opl. at det er ok de bare skriver samtykkeerklæringen og så kan vi sagtens hente de lægelige oplysninger alligevel."

Af journalnotat af 9/6 2017 fra sønnens praktiserende læge fremgår det blandt andet:

> "Har gennemtænkt forløbet op til første kontakt, og faktisk fik [sønnen] en hård tackling omkring 10-15. oktober, hvor han i fuld løb er ved at jagte en bold bliver ramt af modspillers knæ på hø lår. Kunne ikke spille videre i den kamp. Aktuelt blød bule, der ikke generer i det daglige, ej heller ved kamp. Formentlig væske i forbindelse med dette hæmatom, kan svinde over tid."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

> "**Ulykkesforsikringen**
> **14. Hvilke skader dækker forsikringen?**
> **A Direkte følger af et ulykkestilfælde**
> 1. Forsikringen dækker direkte følger af et ulykkestilfælde.
> *Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.*
> 2. Forsikringen dækker derfor ikke personskade, der direkte eller indirekte er forårsaget af sygdom, sygdomsanlæg eller lidelse. Se dog punkt 14 B5 og 14 C.
> 3. Der skal være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden for at opnå dækning. Ved vurderingen lægger vi blandt andet vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskaden."

Nævnet udtaler:

Klageren har over for nævnet anført, at hans søn den 1/10 2016 under en fodboldkamp blev tacklet og herved fik en muskelskade i sit højre lår, der måske kan medføre et varigt mén. Han klager over, at selskabet har afvist at anerkende og registrere det anmeldte ulykkestilfælde som omfattet af forsikringen.

Selskabet har afvist at anerkende det anmeldte ulykkestilfælde som dækningsberettigende under henvisning til, at det ikke er dokumenteret, at klagerens søn har været udsat for et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand**.** Selskabet har anført, at der i de lægelige journaloplysninger ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation for, at årsagen til muskelskaden er en konkret pludselig hændelse. Selskabet har endvidere bemærket, at klagerens praktiserende læges journalnotat 6 måneder senere, hvor der er tilføjet oplysninger om, at årsagen er en takling under en fodboldkamp i oktober 2016, ikke ændrer selskabets vurdering, idet selskabet har lagt de tidligste oplysninger i sagen om hændelsesforløbet til grund for sin vurdering af sagen.

Nævnet bemærker, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise størrelsen og eksistensen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at sønnens muskellæsion i højre lår er en følge af et ulykkestilfælde i de gengivne forsikringsbetingelsers forstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i de lægelige journaloplysninger forud for selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning ikke er noteret noget om, at en konkret hændelse skulle være årsag til sønnens muskellæsion i højre lår. Af journalnotat af 7/11 2016 fra sønnens praktiserende læge fremgår det derimod, "smerter i hø lår over 1 md, intet forudgående traume, kom akut…". Af journalnotat af 8/12 2016 fra ortopædkirurgisk ambulatorium fremgår det, at sønnen har oplyst, "at han i de sidste par mdr. uden forudgående traume har fået smerter på forsiden af hø. lår. Der er i den sidste uge til 1½ tilkommet en lille bule ca. midt på låret".

Det, som sønnens praktiserende læge har anført i journalnotat af 9/6 2017 om, at årsagen var en hård tackling omkring den 10 – 15/10 2016, hvor han blev ramt af en modspillers knæ på det højre lår, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings