Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. august 2018 blev i sag nr. 91890:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en ulykkesforsikring. I klageskema af 29/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Min læge laver en journal fejl, som han straks retter op, da fejlen kommer til hans kendskab. Jeg mener ikke, at det kan være rigtigt, at en lægefejl skal gøre, at mit fald ikke kan anerkendes som en ulykke, hvorfor jeg nu videresender min klage til Ankenævnet for Forsikring.
>
> Sagen:
> Datoen er den 20. marts 2017. Jeg og min mand besøger [sted] i [udlandet]. Der er rigtig mange mennesker [på sted] den dag. Sammen med en masse øvrige turister skal jeg ned af en stejl murstenstrappe. I menneskemyldret får jeg pludseligt og uventet et voldsomt skub af en for mig ukendt turist. Jeg falder, på uskøn vis, ned af den stejle og rå murstenstrappe. Jeg falder uheldigt, slår mig meget, og får akut voldsomme smerter i nederste del af ryggen.
>
> Efter faldet forlader min mand og jeg straks [sted]. Jeg har store smerter i min lænd, men vi vælger ikke at søge læge i [udlandet], da jeg er smertepatient, og dermed har adgang til stærkt smertestillende medicin herunder Metadon. Jeg ved også, at akut indlæggelse kun sker, når der er tegn på akut svær lammelse eller dropfod. Det oplevede jeg ikke, hvorfor vi ikke havde indikationer for, at noget var akut. For os handlede det bare om at komme til hotellet for smertestillende medicin og for en billet hjem til DK. Vi tager derfor direkte med en taxa tilbage til hotellet, hvor jeg indtager smertestillende. Videre til lufthavnen, og en flyver hjem til DK. Vi er hjemme i … samme aften.
>
> Smerterne i lænden er svingende i dagene efter ulykken. Dog bliver smerten tiltagende værre, når jeg ligger og sidder ned.

Natten til den 28. marts bliver mine smerter dog igen meget voldsomme, jeg mærker stråling ud i venstre ben, og jeg begynder at halte på venstre ben. Noget er galt. Jeg opsøger derfor min læge, som dog først har en ledig tid den 31. marts.

Efter mit lægebesøg laver min praktiserende læge en åbenlys journalføringsfejl, da han skriver 'ingen traumer de seneste uger'. Han havde en travl dag, og løb frem og tilbage mellem mig og en anden patient. Jeg blev ikke inddraget i journalføringen. Min læge opdager fejlen, og retter til i journalen. Han kontakter TRYG skriftligt og pr. telefon for at forklarer sig.

Jeg er efterfølgende blevet undersøgt og behandlet hos [sygehus], [rygcenter] og [hospitalet]. Begge steder behandles skaden som en faldulykke.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Accept af at jeg har været ude for en dæknings berettiget ulykkestilfælde den 20.03.17, og at de omtalte smerter anderkendes, som gener efter faldulykken i [udlandet]."

Selskabet har i brev af 25/4 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**
Af kundens skadeanmeldelse af 27. april 2017 fremgår følgende: 'Besøgte [sted], [udlandet]. På rundtur med mange andre turister får jeg pludselig et voldsomt skub og falder mange trin ned af en meget stejl murstenstrappe. Jeg tager min taske og mit kamera med i faldet. Slår specielt den nederste del af ryggen, som gør meget ondt med det samme. Vi halter ud, en taxa til hotellet og ferien er slut. Smerterne tager af, så hjemme igen til læge og scanning.

Af anmeldelse fremgår, at skadedatoen var den 20. marts 2017.

For at få sagen yderligere belyst, bad vi efterfølgende kunden om at udfylde et spørgeskema. Til spørgsmålet om hvordan uheldet skete, har vores kunde svaret følgende:
'I marts besøgte min mand og jeg [sted] i [udlandet]. Sammen med mange andre turister er jeg på vej ned af en stejl trappesats, da jeg pludselig får et voldsomt skub. Situationen opstår pludselig og uden varsel. Jeg og min mand går i den forreste del af menneskemængden. Min opmærksomhed er rettet fremad, hvorfor jeg slet ikke når at reagere. Jeg mister balancen, ryger på bagdelen, og falder et par trin ned af den rå murstenstrappe. Jeg slog mig slemt på bagdelen og den nederste del af ryggen. Med det samme får jeg meget ondt tværs over lænden. Haltende og med tårer i øjnene var det slut med [sted] i denne omgang.

Turisten som kom til at skubbe mig, er mig desværre ukendt.'

Til spørgsmålet om hvorvidt kunden tidligere har haft samme problemer, har hun svaret følgende:
']a, jeg har haft/og har aktuelt gener fra brystryggen og nakken. Dette siden efterår 2012.'

Til spørgsmålet om hvad kunden selv mener er årsagen til de aktuelle gener, har hun svaret følgende:
'Mine smerter i lænden og den umiddelbart derefter oplevede forværring af inkontinens for vand/afføring stammer helt sikkert fra episoden i [udlandet].'

På baggrund af dette indhentede journal fra kundens egen læge.
…
Der fremgår intet af de lægelige akter fra omkring skadestidspunktet, som beskriver at et uheld [på sted] den 20. marts 2017 skulle være årsagen til kundens ryggener. Derimod fremgår af første lægebesøg efter det anmeldte ulykkestilfælde, at hun tidligere er opereret for en cervikal samt thorakal diskusprolaps og har haft rygproblemer siden cykelstyrt i 2012 …

Da der ikke er dokumentation for at kundens aktuelle gener kan henføres til et ulykkestilfælde den 20. marts 2017, afviste vores skadeafdeling ved brev af 4. juli at anerkende erstatningspligten.

Den 5. juli meddelte lægesekretær hos kundens egen læge, at der var sket en fejl idet man ikke i henvisningen til mr skanningen ikke havde noteret noget om det anmeldte ulykkestilfælde. Den 6. juli 2017 modtog vi derfor et tillæg fra lægesekretæren hvor lægen har anført at kunden var faldet den 20. marts i [udlandet].

Den 28. juli 2017 meddelte vi kunden om, at vi havde modtaget korrektionen til hendes journal hvoraf det fremgik at hun var faldet ned af trappe i [udlandet]. Da der imidlertid intet fremgår af journalnotat 31. marts 2017 om at et fald skulle være årsagen til hendes gener, men derimod fremgår, at generne kan henføres til et cykelstyrt i 2012 og at lægen I øvrigt har anført i journalen 'ingen trauma i de sidste uger', så fastholdte skadeafdelingen vores afvisning.

Der blev i den forbindelse henvist til AK 77.700 som omhandler en lignende problemstilling. Kunden klagede herefter til Kvalitetsafdelingen hvor skadeafdelingens afgørelse blev fastholdt.

Vurdering
Efter at sagen er overgået til behandling hos Ankenævnet for Forsikring har vi på ny gennemgået sagen.

Det er vores kunde som har bevisbyrden for at hendes gener i ryggen er sket som følge af et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

I det første journal af 31. marts 2017 fremgår at der ikke har været noget traume. Da der således intet fremgår af de primære/første lægelige oplysninger fra omkring skadestidspunktet om at hendes gener skyldes det anmeldte ulykkestilfælde, er det fortsat vores vurdering, at der ikke foreligger dokumentation for at kundens aktuelle gener kan henføres til det anmeldte ulykkestilfælde. Vi kan derfor fortsat ikke anerkende skaden som omfattet af ulykkesforsikringen og fastholder derfor afgørelse i sagen. Den omstændighed at kunden senere har fået indføjet i sin journal at om at en hændelse [på sted] skulle være årsagen til hendes gener, kan ikke føre til en ændret vurdering af sagen."

Klageren har i mail af 17/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Med tak for fremsendte svar fra min modpart, Tryg Forsikring, skal jeg oplyse, at jeg ikke har yderligere kommentarer, hvorfor sagen nu kan forlægges nævnet. Jeg vil dog ikke undlade at pointere, at jeg ikke var vidende til min læges fejltrin (manglende journalføring) på 'gerningstidspunkt'.

> Da journalfejlen kommer til mit kendskab, reagere jeg prompte, og det samme gør min læge."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf enkelte gengives nedenfor. Klagerens praktiserende læge har noteret i lægejournalen den 31/3 2017:

> "tidl. operation for cervikal (C415 og C5/6) f. thorakal diskusprolaps (TH4/5 og TH8/9), rygproblemer opstået efter cykelstyrt 2012, haft forløb hos neurokirurger på [hospital] nytilkommet lumbal rygsmerter med nedstråling i hø ben, normalt tå og hælgang, normale reflekser på patella
> direkt ømhed ved lumbal columna, pos. lasegue på ca. 40 grad på hø side, ingen trauma i sidste uger
> ingen tegn på cauda equina men har urininkontinens siden cykelstyrt i 2012.
> får metadon for smerter som øges fra 5mg til 7,5mg"

Af sygehusnotat af 18/4 2017 fremgår bl.a.:

> "MR af columna lumbalis med tidl. undersøgelse fra 22.02.15 fra [sygehus] til sammenligning:
> L4/L5: Der ses tiltagende center højre disc protrusion med formentlig tiltagende affektion af højre L5-rod samt tiltagende kompression af durasækken.
> L5/S1: Der ses tilkommet central disc ekstrusion med lettere kraniel migration, men uden rodaffektioner. Der er tiltagende spondylartrose.
> Øvrige forhold vurderes at være stationære.
> RD:
> Tiltagende disc protrusioner 94 med tiltagende affektion af højre L5-rod og kompression af durasækken.
> Tilkommet central disc ekstrusion L5/S1 uden rodaffektioner
> I øvrigt status quo."

Klagerens praktiserende læge har noteret i lægejournalen den 13/6 2017:

> "snak om motion og patient oplyser at hun har igen stærk smerter i thorakal og cervikal columna i sidste uger, er meget påvirket, perkussionsømhed, brændende smerter henvis til ny scanning fa columna cervikalis og thorakalis.
>
> ad smertestillende: har øget dosis af metadon til 10mg men har det ikke meget bedre. har forstoppelse. Tog dog kun ltbl. chlorzoxacon hvor hun må tager 3 piller.
>
> har opfølgning i [rygcenter] vedr. lumbal diskusprolaps om 1 måned."

Selskabet har i brev af 4/7 2017 til klageren bl.a. anført: "Når det ikke er dokumenteret i journalerne, at du var udsat for et ulykkestilfælde d. 20. marts 2017, har du ikke sandsynliggjort, at de aktuelle gener, du har i ryggen skyldes et ulykkestilfælde".

5. 91890

Herefter har klagerens praktiserende læge i brev af 5/7 2017 til selskabet bl.a. anført:

> "korrektur vedr. anamnese på MR-henvisning:
> Den 20.3. er patient faldet på en trappe i [udlandet].
>
> Denne vigtige oplysning er ikke kommet med i henvisningen til Mr-skanning.
>
> Hermed fremsendes den til jer. Skulle også fremgå af det journalmateriale vi tidligere har fremsendt."

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferie i udlandet den 20/3 2017. Klageren angiver, at hun gik ned ad en murstenstrappe, hvor der var mange andre turister, og at hun her blev skubbet i ryggen og faldt. Hun ønsker, at selskabet anerkender, at hun har pådraget sig rygsmerter som følge af faldulykken.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke foreligger lægelig dokumentation for, at klagerens aktuelle gener kan henføres til det anmeldte ulykkestilfælde.

Klageren har blandt andet anført, at den manglede dokumentation skyldes fejl fra hendes praktiserende læge, og at hun prompte reagerede, da hun fik kendskab til fejlen. Klageren var i konsultation hos sin praktiserende læge den 31/3 2017, hvor han noterede i lægejournalen, at hun tidligere var blevet opereret for diskusprolaps, at hendes rygproblemer var opstået ved cykelstyrt i 2012, og at der var "nytilkommet lumbal rygsmerter". Lægen tilføjede "ingen trauma i sidste uger". Da klageren modtog afslag på forsikringsdækning fra selskabet med henvisning til manglende lægelig dokumentation, kontaktede hun sin læge, som derefter den 5/7 2017 bl.a. tilføjede i journalen: "Den 20.3. er patient faldet på en trappe i [udlandet]". Klageren havde forinden været i konsultation hos lægen den 13/6 2017, hvor hun havde oplyst, at hun havde haft stærke smerter i ryggen i de sidste uger.

6. 91890

Efter almindelige forsikringsretlige principper skal den, der rejser et krav, bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren – der har rejst et krav om forsikringsdækning – som skal sandsynliggøre, at hun har pådraget sig rygsmerter, fordi hun faldt på trappen.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hendes ryggener er blevet forværret som følge af ulykken den 20/3 2017. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren først var i konsultation hos sin læge elleve dage efter ulykken den 31/3 2017. Nævnet har også lagt vægt på, at det hverken den 31/3 eller 13/6 2017 blev noteret i lægejournalen, at klagerens smerter kunne skyldes ulykken.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af de lægelige oplysninger, at klageren har haft problemer med ryggen siden 2012, og at det ikke kan udelukkes, at hendes gener skyldes en løbende forværring af ryggen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings