

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. maj 2020 blev i sag nr. 94033:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har forsikring ved tab af erhvervsevne. I klage af 7/8 2019 har klagerens advokat bl.a. anført:

"PÅSTAND:

Indklageren tilpligtes at anerkende, at klager i overensstemmelse med sin police med indklagede er berettiget til invaliditetsydelse og præmiefritagelse fra 1. april 2019 og indtil policen nr. ... udløber eller klagers helbredstilstand forbedres, samt at de således skyldige beløb forrentes med den til enhver tid gældende procesrente fra deres forfaldsdag, til betaling sker.

SAGSFREMSTILLING:

Denne klage er foranlediget af, at indklagede, herefter kaldet Velliv, pr. 1. april 2019 har stoppet klagerens, herefter kaldet [klageren], fritagelse for præmieindbetaling og udbetaling ved nedsat erhvervsevne. Ordningen er tegnet 1. oktober 2012.

Sagens akter vedlægges.

I sagens akter indgår:

- lægeakter (lægejournal, speciallægeerklæringer, udfyldte skema m.v.),
- Kommunale akter (herunder bevilling af fleksjob den 31. maj 2017 med en arbejdsuge på 9 timer á 70 % eller 6 timer og 18 minutter),
- Observationsrapport fra VELLIV, [klagerens] bemærkninger og [klagerens] beskrivelse af hendes hverdag før og efter fald og trafikulykke.

Angående observationsrapport: VELLIV har udarbejdet en observationsrapport, som er tidsmæssigt begrænset og desuden fejlagtig, idet observatøren i en periode har observeret en helt anden person med en neongrøn rygsæk. Det bemærkes, at VELLIV fastholder, at personen med den ne-

ongrønne rygsæk var [klageren], men det afvises. Det kan blandt oplyses, at rygsækkens farve er meget markant og [klageren] er ikke i besiddelse af denne rygsæk og har ikke båret andres rygsække i denne farve. Vedrørende yderligere bemærkninger til rapporten henvises til [klagerens] skema.

Efter VELLIVs skrivelse dateret den 22. januar 2019 har der været en proces omkring udvælgelse af en speciallæge med henblik på en second opinion. Hele korrespondancen er vedlagt som et samlet overskueligt bilag, hvor indholdet af korrespondancen er sat ind kronologisk.

VELLIV har ikke ønsket at få [klageren] undersøgt af en speciallæge, medmindre denne speciallæge var udpeget af VELLIV.

Jeg må konkludere at VELLIV ikke har ønsket at medvirke til en nærmere objektiv undersøgelse af [klageren], og det må komme VELLIV til skade. Jeg har forståelse for, at VELLIV vil argumentere for, at de har forsøgt at oplyse sagen nærmere ved at lade [klageren] undersøge af deres egen læge. [Klageren] har ikke haft tillid til deres læge og ønskede en uvildig og objektiv.

Valget af speciallæge er sket ud fra en faglig og saglig begrundelse, herunder forventet responstid og beliggenhed. [Klageren] har ingen relation til lægen, som hun har ønsket. Alternativt kunne der udpeges en læge af foreningen for Speciallæger.

Det skal i øvrigt bemærkes, at VELLIV, trods ønsket om yderligere oplysning af sagen, allerede i første skrivelse meddelte, at forsikringsdækningen ville blive bragt til ophør. Beslutningen var truffet.

HISTORIK

[Klageren] var fra 2012-2016 ansat som [kontorarbejde] i [virksomhed1]. Det var i denne forbindelse at forsikringen blev tegnet.

[Klageren] var i 2012 udsat for et falduheld og efterfølgende i 2014 involveret i et trafikuheld, som erstatningsmæssigt ikke er afklaret endnu, da der verserer en retssag om kravet.

Efter faldulykken fik [klageren] konstateret en diskusprolaps i ryggen. Hun fik tilkendt 15 % i varige mén. Hun arbejdede indtil 20. juni 2013, hvor hun blev fuldtidssygemeldt. Da trafikulykken skete den 10. januar 2014 var hun kommet op på 25 timer om ugen.

Ved trafikulykken pådrog hun sig piskesmæld. AES er fremkommet med en vejledende udtalelse om at méngraden efter ulykken er 12 % og et erhvervsevnetab på 25 %. Samlet giver det [klageren] en méngrad på 27 %, som hun har fået erstatning for.

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har ikke medtaget gener efter lænderyggen og psykiske gener. Det betyder, at [klagerens] méngrad reelt er højere end 27 %, dog ikke mén, som kan henføres til faldet eller trafikulykken.

På trods af trafikulykken lykkedes det [klageren] at arbejde stort set på fuld tid frem til juni 2015, dog med mange sygedage, ofte 3 dage om ugen. Herefter måtte hun give op. Arbejdstiden blev reduceret til 12 timer om ugen. I forlængelse heraf ansøgte hun om forsikringsdækning fra VELLIV. Udbetalingerne blev genoptaget den 1. oktober 2015 og er fortsat til og med 1. marts 2019.

[Klageren] blev tilkendt fleksjob den 31. maj 2017 med 6 timer og 18 minutters effektiv arbejdstid.

Det bemærkes, at det er langt uden det krav, som stilles for, at [klageren] kan få udbetaling fra VELLIV, som er 50 % af eller mere af en sammenlignelig indtægt for fuldt erhvervsdygtige personer i ethvert erhverv.

[Klageren] blev ansat i et fleksjob med 6,18 timers effektiv arbejdsuge hos [virksomhed2]. Hendes opgaver består i at håndtere vagtplaner, udlevering af adgangsskort og nøgler samt lignende simple arbejdsopgaver.

Senest er [klageren] blevet bevilget handicapbil med automatgear. Det har hele tiden været et problem med køre i en bil med automatgear, jfr. funktionsskema af 27. januar 2016, men bevillingen er først gået igennem nu. Den 21. januar 2019 blev hun bevilget kommunal rengøring.

Bemærkninger til erklæringer til VELLIV:

[Klageren] står ved de oplysninger, som er angivet i skemaerne. Skemaerne er besvaret ud fra hendes funktionalitet, når hun ikke er medicineret. Spørgeskemaerne er meget upræcise idet de ikke angiver under hvilke forudsætninger, som der skal svares. Derfor kan der opstå misforståelser.

Derudover skal det anføres, at [klageren] i det offentlige rum ikke ønsker at vise sine svagheder. Hun medicinerer sig, og hviler når hun kommer hjem.

Bemærkninger til funktionsskema.

- kørsel i bilen som angivet. Et eksempel fra dagligdagen var, at [klageren] den 24. juli 2019 blev tvunget til at køre 1½ time til [sted] for at hente [sit familiemedlem]. [Klageren] holdt 5 pauser derned og 3 stop hjemad. Baggrunden for at der kun var 3 stop hjemad skyldes, at hun vidste at hun kunne komme hjem og hvile. Stadigvæk måtte hun melde afbud til et besøg hos [familiemedlem] den 25. juli 2019 fordi [klageren] havde ondt. Den 27. juli 2019 skulle [klageren] og hendes [familiemedlem] hente [familiemedlem] i [by]. Dette meldte [klageren] afbud til og hendes [familiemedlem] kørte alene, da konsekvenserne havde været for store.

- [klageren] tømmer aldrig opvaskemaskine. Opvaskemaskinen er placeret helt naturligt i køkkenet, til venstre for håndvasken, alligevel kan hun ikke betjene den.

- Om ryggen oplyser [klageren], at skemaet er udfyldt i forhold til de dårlige dage. Generelt er det således, at hun aldrig kan få ryggen tilbage eller bøje mod højre. Til venstre og fremover kan [klageren] på gode dage gøre det nogle gange.

- [Klageren] kan ikke strække højre arm over skulderhøjde. Hun lukker altid bilen med venstre hånd, men kan naturligvis ved en fejl have forsøgt at bruge højre arm. Bilen lukker hun nemt i det da i hendes nuværende bil er monteret easy-luk i bagagerummet.

- [Klageren] er medejer af en ejerlejlighed. Familien har overvejet at flytte længere ned. Men p.g.a. usikkerhed om erstatninger herunder nærværende, så tør familien ikke risikerer familiens økonomi. Når økonomien er afklaret vil familien kigge på mulighederne igen.

- [Klageren] har hovedpine 24/7. De sidste 8 uger har hun haft migrænelignende tilstande. Det har været så slemt, at den inderste kindtand er knækket. Hun trykker så hårdt sammen.
- [Klageren] går ikke normalt i forhold til før skaderne. Det kan være vanskeligt at se, da hun hele tiden kompenserer i hele kroppen. Derfor har hun har hofte- og lændegener, men også lysken gener som følgelidelse.
- Det er korrekt, at [klageren] ikke kan varetage den personlige hygiejne som raske. Hun skal gå i bad om morgenen, ellers kan hun ikke klare det. [Familiemedlem] ordner hendes negle på fødderne. [Familiemedlem] barberer hendes ben!
- Om aftenen kan smerterne være så alvorlige, at hvis hun har lavet afføring, så er [familiemedlem] nødsaget til at tørre hende.

GENERELT OM SAGEN VEDRØRER OPHØR AF DÆKNING:

[Klageren] er i processen med tilkendelse af erstatning efter fald-, og trafikulykke samt tilkendelse af fleksjob blevet undersøgt af:

Speciallæge i ortopædisk kirurgi, ...

Speciallæge i neurokirurgi, ...

Speciallæge i neurologi, ...

Speciallæge i psykiatri, ...

Speciallæge i smertebehandling, ...

Speciallæge i almen medicin, ...

Speciallæge i almen medicin, ...

Speciallæge i almen medicin, ...

Kommunale specialister i arbejdstidsoptimering og afklaring af fleksjob

VELLIV har ladet en intern lægekonsulent med speciale i neurologi foretage en vurdering samt foretaget en 6 dages overvågning.

Observationerne er ensidigt indhentet og kan næppe tillægges nogen værdi så længe der ikke har været lejlighed til at stille tillægsspørgsmål.

VELLIV opfordres til at oplyse hvem deres lægekonsulent med speciale i neurologi er.

ANBRINGENDER:

Til støtte for påstanden, gøres det gældende

- at klager har dokumenteret, at betingelserne for udbetaling af invaliderente og præmiefritagelse er til stede, idet sagsøgers generelle erhvervsevne, således som dette må forstås efter rets- og ankenævnspraksis, har været nedsat med mindre en 50 % eller derunder siden 1. april 2019.

- og at det bemærkes, at på trods af en eventuel bedring i smertetilstanden, vil der være en stor margin op til det erhvervsevnetab forsikringen som minimum dækker."

Selskabet har den 6/9 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forud for indgivelse af klage til ankenævnet har der været skriftudveksling parterne imellem, hvor der er redegjort for parternes respektive synspunkter. Nærværende indlæg til ankenævnet vil derfor i det væsentligste referere til de synspunkter, der er tilkendegivet særligt i undertegne-

des brev til klager af 22. januar 2019, bilag A, samt under efterfølgende mailkorrespondance med klagers advokat.

Mailkorrespondancen mellem undertegnede og klagers advokat er fremlagt i samlet dokument, som dog ikke fremstår kronologisk. Der henvises dog til det af klager fremlagte materiale, når der refereres til mailkorrespondancen parterne imellem.

De hos selskabet tegnede pensionsordninger

Klager oprettede per 1. oktober 2012 pensionsordning ... indeholdende forsikringsdækning ved nedsat erhvervsevne og fritagelse for indbetaling samt ordning ... indeholdende blandt andet fritagelse for indbetaling. Pensionsordningerne er tegnet med udløb den 1. december 2036, og for ordningerne gælder forsikringsbetingelser nr. 701, bilag B.

Den samlede månedlige udbetaling op til den 1. april 2019 udgjorde kr. 25.067,42 (årligt kr. 300.809). Værdien af præmiefritagelsen udgjorde samlet årligt kr. 77.084.

Ifølge forsikringsbetingelserne har man ret til dækning, hvis erhvervsevnen er nedsat med 1/2 eller mere grundet sygdom eller ulykkestilfælde. Der er ret til forsikringsdækning, så længe erhvervsevnen er nedsat.

Hvis erhvervsevnen genvindes, og forudsætningerne for udbetaling dermed ikke længere er til stede, ophører udbetalingen.

Fortsat berettigelse til forsikringsdækning er betinget af, at den forsikredes erhvervsevne kontinuerligt skønnes nedsat med 1/2 eller mere i ethvert erhverv, og forsikrede er af egen drift forpligtet til at underrette selskabet om bedring i sin tilstand og erhvervsevne af betydning for selskabets vurdering heraf.

Sagsfremstilling

Som det fremgår af klagen, udspringer sagen af klagers anmeldelse til selskabet vedrørende smerter i lænderyggen efter et fald den 30. december 2012 under en ferie i Klager var på dette tidspunkt ansat i [en virksomhed].

En efterfølgende scanning påviste, at klager havde pådraget sig en diskusprolaps, som blev behandlet konservativt, idet klager ikke ønskede en tilbudt operation.

Klager blev første gang sygemeldt den 20. juni 2013, og hun genoptog arbejdet den 19. august 2013 med indledningsvis 9 timer per uge, hvorefter arbejdstiden løbende blev øget over de efterfølgende måneder, således at klager per 6. december 2013 arbejdede 25 timer per uge.

Klager ansøgte i denne periode ikke om udbetalinger fra selskabet, idet hun modtog fuld løn fra sin arbejdsgiver.

Klager kom ud for et nyt uheld den 10. januar 2014, hvor hun var passager i en bil, som blev påkørt bagfra. Klager valgte efter uheldet at tage til den fest, som hun i fællesskab med flere kolleger var på vej til. Først næste dag tog hun kontakt til vagtlægen, i hvilken forbindelse klager angav nakkegener. Der verserer efter det til selskabet oplyste en retssag vedrørende et erstatningskrav mod motoransvarsforsikringsselskabet for modparten i anledning af dette uheld.

Klager angives per 20. februar 2014 at være oppe på 28 timers arbejdstid per uge. Imidlertid ansøgte klager den 21. marts 2014 via e-mail første gang selskabet om dækning på den til pensionsordningen tilhørende forsikring.

Den 3. april 2014 angives det i de kommunale akter, at klager har smerter og tiltagende psykiske problemer, som blev henført til de fysiske gener, men at hun samtidig havde øget arbejdstiden fra 28 til 31 timer per uge.

Den 15. april 2014 udfyldte klager et ansøgningsskema til selskabet, hvor hun alene oplyste om uheldet den 30. december 2012, idet der intet fremgik om trafikuheldet den 10. januar 2014.

Selskabet tilkendte ydelser til klagers arbejdsgiver i den korte periode fra udløb af karenperioden den 1. oktober 2013 og frem til den 8. november 2013, hvor klager var tilbage i arbejde på mere end halv tid.

Under et behandlingsforløb på [privathospital] i efteråret 2014 angav klager betydelige gener i form af nakkegener. Af journalakterne fremgår, at klager bevægede sig meget stift, uden bevægelse af nakken, og der fremgår beskrivelse af en spændingstilstand fra nakken gående ud i overarmene.

I modsætning til dette beskrives klager at klare af- og påklædning uden problemer. MR-scanninger af nakke såvel som ryg påviste ingen traumatiske skader, og der blev alene behandlet konservativt.

Frem til juni 2015 var klager ansat på fuld tid, hvilket klager dog ikke kunne honorere grundet en række fysiske såvel som psykiske gener angivet af klager selv, hvorefter hun per 8. juni 2015 overgik til en ansættelse på 12 timer per uge.

Klager ansøgte den 20. august 2015 på ny om udbetaling ved nedsat erhvervsevne og fritagelse for indbetaling. I ansøgningen angav klager en kraftigt reduceret funktionsevne, og at hun blandt andet led af konstante smerter i hoved, nakke og lænd, og at hun ikke kunne løfte højre arm. Klager angav en ugentlig arbejdstid på 12 timer. Det blev angivet, at trafikuheldet den 10. januar 2014 havde forværret den tidligere rygskaide.

Udbetalingerne blev herefter genoptaget på det foreliggende grundlag per 1. oktober 2015. Klager har herefter været tilkendt forsikringsdækning frem til udbetalingerne blev bragt til ophør per 1. april 2019.

Kommunale akter

Klager er tilkendt fleksjob og er ansat i en stilling på 7 timer per uge hos [virksomhed2] med en angivet effektiv arbejdstid på 6,14 timer per uge. Beskrivelsen af klagers arbejdsopgaver består i varetagelse af vagtplan for studentermedhjælpere, udlevering af adgangskort og lignende opgaver.

Af de kommunale akter fremgår, at klager før fleksjobbet var ansat i en praktikplads hos [en virksomhed] fra den 1. maj 2016. Stillingen lød på 9 timer per uge, mens den effektive arbejdstid lød på 6,3 timer per uge.

Klager blev herefter per 1. juni 2017 tilkendt fleksjob.

Selskabets løbende opfølgning

Selskabet har løbende foretaget opfølgning – som i andre sager, hvor der ydes forsikringsdækning – herunder ved fremsendelse af funktionsskemaer og lægeerklæringer til besvarelse.

Klager har i forbindelse hermed løbende overfor selskabet angivet et svært nedsat funktionsniveau som følge af smerter fra lænderyg, svære nakkegener, nedsat bevægelighed i højre arm, hvortil kommer omfattende kognitive gener i form af hovedpine, svimmelhed (dog relateret til fravalg af kostindtag), samt hukommelses og koncentrationsbesvær.

Selskabet har løbende forholdt sig til udviklingen af de af klager angivne gener, idet den angivne forværring umiddelbart stred imod en forventet bedring af de angivne gener, ligesom den negative udvikling for klagers mulige arbejdstid ikke stemte overens med prognosen om en støt øget arbejdstid.

Selskabets internetundersøgelser og selskabets lægekonsulents indledende vurdering

I forbindelse med gennemgangen af sagen efter klagers besvarelse af funktionsskemaer i starten af november 2018 opstod der hos selskabet tvivl om, hvorvidt klagers oplysninger om fortsat betydeligt reduceret erhvervsevne sammenholdt med klagers angivelser af (meget svære) gener og funktionsindskrænkninger kunne være i overensstemmelse med de faktiske forhold.

Det blev i den forbindelse besluttet at overgive sagen til selskabets skadekonsulenter, der indledningsvis foretog en såkaldt open source undersøgelse på internettet. Denne viste alene et begrænset antal feriebilleder mv. lagt på diverse sociale medier.

Herefter blev selskabets interne lægekonsulent med speciale i neurologi anmodet om at vurdere sagen.

Klager har i relation hertil fremsat opfordring om, at selskabet skal '...oplyse hvem selskabets lægekonsulent med speciale i neurologi er'.

Hertil bemærkes alene, at selskabets lægekonsulent er dr. med. i neurologi og i en årrække har været tilknyttet et større hospital i hovedstadsområdet som overlæge. Lægekonsulenten har endvidere rig erfaring indenfor forsikringsmedicin.

Lægekonsulenten undrede sig ved den indledende gennemgang af klagers besvarelser til selskabet samt de foreliggende speciallægeerklæringer over udviklingen af smerterne over årene, herunder at klagers funktionsniveau skulle være begrænset i så omfattende grad som angivet af klager. Lægekonsulenten bemærkede i den forbindelse, at klagers gener forventeligt burde bedres over tid.

Endvidere undrede lægekonsulenten sig over, at de omfattende gener ikke i højere grad kunne begrundes ved objektive fund.

Lægekonsulenten undrede sig samtidig over, at klager arbejdede på fuld tid i perioden fra august 2014 til juni 2015, henset til den angivne whiplash påvirkning i januar 2014. Lægekonsulenten stillede samtidig spørgsmålstejn ved klagers psykiske tilstand, og spørgsmålet vedrørende en mulig

udvikling af psykiske gener blev derefter forelagt selskabets interne lægekonsulent med psykiatrisk speciale.

Den interne psykiatriske lægekonsulent vurderede efter sin gennemgang af sagen, at der nødvendigvis måtte indhentes en psykiatrisk speciallægeerklæring, henset til klagers angivelse af, at hun følte sig deprimeret, og at årsagen til sygemeldingen fra den 8. juni 2015 var af psykisk karakter.

Herefter fulgte et længere forløb, hvor klager først modsatte sig selskabets forslag til speciallæge, da denne havde foretaget indledende undersøgelser forud for den planlagte speciallægeundersøgelse.

Herefter afslog klager via sin daværende advokat tre andre forslag til psykiatrisk speciallæge, idet hun alene ønskede, at en specifik af klager udvalgt speciallæge skulle forestå undersøgelsen. Selskabet afslog dette og fastholdt de tre forslag, hvorefter klager mente, at Lægeforeningen skulle udpege en speciallæge. Da dette ligeledes blev afslået af selskabet, valgte klager en af de tre psykiatriske speciallæger, ..., som tidligere var tilbudt af selskabet.

I speciallægeerklæring af 29. juni 2016 udfærdiget af [speciallæge] blev det anført, at klager angav konstante smerter i nakke og ryg, gener i form af hovedpine og tilkomne smerter i kæben. Om det objektivt konstaterede bemærkede speciallægen, at klager ikke var smertepreget under speciallægeundersøgelsen, bortset fra let smertepåvirkning ved stillingsskift. På baggrund af klagers angivelser vurderede den psykiatriske speciallæge, at der var nedsat funktionsevne grundet smerter fra bevægeapparatet, og at der var overensstemmelse mellem angivelserne og de påviste objektive fund.

Speciallægen angav, at der muligvis havde været psykiske symptomer tidligere i forløbet, men at klager fremstod psykisk upåfaldende, at der ikke var indikation for en somatoform tilstand, og at undersøgelse var uden holdepunkter for depression. Klager fremstod ikke hukommelsessvækket. Der konkluderedes ikke at være nedsat funktion af psykisk årsag.

Selskabet konkluderede på baggrund af speciallægeerklæringen, at der var indtrådt en betydelig bedring af klagers tilstand, og at der ikke var dokumentation for, at klagers sygemelding siden 2015 skyldtes psykiske forhold udover en afgrænset periode fra juni til august 2015.

Dette blev sammenholdt med statusattest af 9. september 2015, som fremgår af de kommunale akter, hvori egen læge udelukkede andre helbredsproblemer herunder psykiske problemer. Selskabets lægekonsulent vurderede på denne baggrund og sammenholdt med de oplysninger i de kommunale akter og særligt beskrivelse af 8. september 2015 vedrørende stress grundet arbejdsforhold, samt kognitive gener og træthed, at klager under sin ansættelse i ... havde pådraget sig en enkeltstående belastningsreaktion grundet uhensigtsmæssige forhold under ansættelsen, men at der ikke var tegn på depression. Klagers generelle erhvervsevne vurderedes – udover en kort periode i sommeren 2015 – ikke at være påvirket i noget særligt omfang af psykiske årsager.

På baggrund af de foreliggende oplysninger om klagers fysiske gener herunder i særdeleshed klagers egne angivelser, som havde medført en ændring af ansættelsen til 12 timer per uge, vurderede selskabet, at klagers generelle erhvervsevne var nedsat med 50 %, hvorefter klager blev tilkendt ydelser efter udløb af en karenperiode på 3 måneder regnet fra sygemeldingen den 8. juni 2015.

Selskabet har løbende fulgt op overfor klager, som kontinuerligt i spørgeskemaer og erklæringer har angivet et svært reduceret funktionsniveau.

I de senest tilkomne akter i slutningen af 2018 angav klager, at der var indtrådt yderligere forværring af hendes gener. Således blev det i lægeattest 2 af 30. oktober 2018 anført, at klager til lægen havde angivet, at fleksjobbet på godt 6 timer per uge havde forværret hendes smerter og medført øget træthed siden den seneste attest af 21. august 2017, og klager ville således ansøge om færre timer i fleksjobbet henset til forværringen.

I Funktionsskema 1 underskrevet den 4. november 2018 fremgår, at klager alene kan gå henholdsvis stå op i 15 minutter, sidde ned i maksimalt 30 minutter, at klager ikke kan cykle, mens hun angav at kunne køre i bil 30-60 minutter.

Klager angav, at hendes gener primært består af nakkesmerter og nedsat bevægelighed i højre arm. Nakke såvel som ryg angives at føles som fyldt med knive, når klager læner sig bagover. Grundet generne angav klager, at hun tilrettelægger sin rute for at undgå bump, og at hun benytter stole i opgangen,

Klager angiver i sin besvarelse endvidere, at hun kun i begrænset grad kan bøje sig mod venstre, mens det er hende udelukket at bøje sig til højre. Klager angiver ikke at kunne sidde på hug, og hun angav specifikt vedrørende højre arm, at denne ikke kan løftes over skulderhøjde.

I Funktionsskema 2, som ligeledes blev underskrevet den 4. november 2018, angav klager, at hun har kronisk hovedpine, samt smerter som tiltager i løbet af dagen. Hun angav endvidere, at hun er lyd- og lysoverfølsom. Endvidere anføres smerter i kæben.

I erklæring 2 udfyldt den 21. november 2018 angav klager, at smerterne var tiltaget, og at hun desuden havde fået knæ- og lyskesmerter.

Klager angav i forhold til udførelsen af sit arbejde i fleksjobbet hos [virksomhed2], at hun hverken kunne sidde ned eller stå op, ligesom hun ikke kunne anvende højre arm, og dermed var udelukket fra at løfte henholdsvis skrive for meget.

Hun kunne ikke udføre opgaver, som krævede koncentration, og hun kunne ikke arbejde ved en skærm, ligesom hun angav, at hun ikke kunne dreje hovedet.

Selskabets observationer

På baggrund af ovennævnte oplysninger og selskabets interne lægekonsulents vurdering af manglende overensstemmelse mellem klagers angivelse af en forværret og stærkt reduceret funktions- evne samt manglen på objektive fund, som kunne forklare den angivne udvikling af generne med en stærkt reduceret erhvervsevne til følge, besluttede selskabet at foretage observationer af klager. Observationerne fandt sted i perioderne fra den 26.-28. november samt den 5.-7. december 2018.

Selskabets observationsrapport er fremlagt ubilageret af klagers advokat, hvorfor selskabet for overskuelighedens skyld vedlægger observationsrapporten som bilag C. Selskabets observations- film fremlægges som bilag D.

Om observationerne kan følgende oplyses: Den 26. november 2018 blev klager set, da hun forlod sin bopæl kl. 07.18. Klager blev set bukke sig ind i bagagerummet samt ved forruden under en sidebøjning, idet hun formodentligt tørrede dele af forruden af. Begge disse bevægelser vurderes i strid med det af klager angivne funktionsniveau.

Herefter mistede observatørerne kontakten til klager, og det er dermed uvist, hvor klager befandt sig, indtil hun kl. 12.53 vendte tilbage til bopælen. Her blev klager set, da hun gik direkte op til lejligheden på 3. sal uden at holde pauser undervejs, hvilket kunne observeres fra gaden gennem vinduerne i opgangen.

Klager er på intet tidspunkt set eller vurderet at tage ophold på stole i opgangen på vej mod lejligheden på 3. sal, således som det er blevet angivet i besvarelser til selskabet.

Klager var således aktiv og ude af huset i 5 timer og 35 minutter denne dag, hvor observatørerne endvidere konstaterede, at klagers bil var udstyret med manuelt gear, hvilket skal sammenholdes med klagers oplysninger i Funktionsskema 1 af 27. januar 2016 om, at hendes gener forværredes ved gearskifte.

Den 27. november 2018 blev klager om morgenen set på sin altan kl. 07.53, ligesom hun muligvis blev set kl. 08.45 gående ned ad trappeopgangen på vej mod kælderen. Kl. 14.20 blev klager observeret på vej fra sin bopæl gående i retning mod indkøbscenteret ... med rygsæk på. Klager blev herefter set, da hun vendte tilbage til sin bopæl kl. 15.05.

Den 28. november 2018 blev klager set på sin altan om morgenen. Klager kørte fra bopælen ca. kl. 11.25, og ankom til [virksomhed2] kl. 11.48. Klager forlod [virksomhed2] kl. 15.09, hvor hun kørte i retning mod [by].

Kl. 16.02 ankom klager til et indkøbscenter i [by]. Klager blev herefter observeret under indkøb af dagligvarer, hvor hun primært anvendte højre arm/hånd til håndtering af varerne, såvel ved opfyldning af varer i kurv, da varerne blev lagt på kassebånd og ved fyldning af indkøbsposer.

Indkøbsposerne bar klager herefter til sin bil, hvorefter hun kørte til bopælen, hvor hun ankom kl. 16.35. Efter aflæsning af varer, hvor klager blev set at anvende såvel højre som venstre arm, lukkede klager bagagesmækken med højre arm hævet over skulderhøjde. Herefter gik klager ind i opgangen, og bar varerne til lejligheden på 3. sal. Det kunne konstateres, at klager selv bar den ene indkøbspose, mens hun muligvis fik hjælp med den anden indkøbspose som angivet i observationsrapporten. Klager var på denne dag under observationsperioden aktiv i 5 timer og 10 minutter.

Den 5. december 2018 blev klager set på sin altan ca. kl. 07.45, hvorefter hun kl. 10.50 kørte i sin bil fra bopælen, og ankom kl. 11.43 til [virksomhed2]. Undervejs blev klagers bil 'tabt' af observatørerne, og det er uvist, hvilket ærinde klager havde på vejen, henset til tidsudstrækningen fra klager forlod sin bopæl til ankomsten ved [virksomhed2]. Kl. 14.30 kom klager ud fra [virksomhed2], hvor hun gik direkte til sin bil og kørte fra stedet. Klager ankom til sin bopæl kl. 15.16, og gik derfra igen kl. 16.09, hvor hun gik til [supermarked].

Efter at have foretaget indkøb, hvorunder det på ny konstateredes, at klager havde god bevægelighed i ryg og nakke, og hvor klager gjorde frit brug af højre arm, bar hun et fyldt indkøbsnet først

over højre skulder for derefter at skifte side. Klager gik mod sin bopæl, og blev set at gå uhindret op ad trapperne i en gangtunnel. Klager ankom til bopælen kl. 16.35, hvor hun gik direkte til lejligheden på 3. sal, idet hun som ved de øvrige tilsvarende observationer konstateredes ikke at holde pause undervejs.

Klager var samlet aktiv i 4 timer og 53 minutter på denne dag.

Den 6. december 2018 blev klager set, da hun forlod sin opgang kl. 13.25. Klager gik direkte til [supermarked], hvor hun blev observeret, mens hun handlede. Her observeredes klager i flere tilfælde, hvor hun bøjede sig frit op og ned, og hvor hendes ryg flere gange var i en 90 graders vinkel i forhold til hendes ben. Under pakning af varer i et indkøbsnet anvendte klager - som ved tidligere observationer - sin højre hånd og arm, uden at der var indikation af bevægeindskrænkning.

Klager gik herefter fra [supermarked], og hun bar i den forbindelse en fyldt indkøbspose over højre arm/albue. Efter at have hentet en kop kaffe gik klager med indkøbsposen i venstre hånd og med kaffen i højre hånd. Efter yderligere et ærinde gik klager til sin bopæl, hvor hun ankom kl. 14.15. Her blev klager observeret under gang op ad trappen til sin lejlighed på 3. sal, hvor til hun gik uden nogen pause.

Kl. 16.15 kom klager igen ud fra opgangen, og gik efter et kort ærinde til et ... pakkecenter på [sted]. Under ophold i pakkecenteret blev klager flere gange observeret, mens hun orienterede sig mod gaden, når døren til pakkecenteret gik op. I den forbindelse drejede klager frit hovedet, og der kunne hverken ses nogen indskrænkning af bevægeligheden i klagers nakke eller gener ved at udføre disse bevægelser. Klager drejede hovedet mod venstre såvel som højre skulder i de forskellige situationer, som observeredes.

Efter et tidsrum, hvor klager afventede udlevering af en pakke, og hvor hun hilste på og talte med en anden person i pakkecenteret, fik hun udleveret en pakke. Klager løftede uden synlig anstrengelse eller ubehag pakken med sin højre hånd/arm. Pakken kunne på indpakningen konstateres at indeholde et løbehjul, hvilket ud fra producentens oplysninger vejer ca. 5,1 kg.

Klager anvendte således også i denne situation ukritisk højre arm, som i besvarelser til selskabet er angivet med svært nedsat funktionsevne herunder med maksimal løfteevne på 1-1½ kg.

Uden for pakkecenteret vinkede klager farvel til personen, som hun havde ført samtale med indenfor. Klager vinkede farvel med højre hånd hævet over skulderhøjde uden synlig bevægeindskrænkning og uden antydning af gener ved denne bevægelse.

Pakken blev herefter båret hjem af en anden person, mens klager trak en cykel til bopælen.

Den 7. december 2018 blev klager set kl. 07.17, hvor hun kørte fra sin bopæl. Observatørerne mistede under kørsel nordpå af [vej] kontakt til klagers bil, og det er således uvist hvilket ærinde klager foretog, inden hun kl. 08.28 ankom til [virksomhed2].

Klager forlod [virksomhed2] igen kl. 10.47, og kørte direkte til [butik] i [by]. Efter godt et kvarters ophold lagde klager sine indkøb ind i bilen, hvorefter hun med højre hånd løftet over skulderhøjde lukkede bagsmækken på sin bil. Herefter tog hun den taske, som hun bar over højre skulder, af, idet hun i en glidende bevægelse med højre hånd tog taskens strop over hovedet.

Herefter kørte klager til sin bopæl, hvor hun ankom kl. 11.54. Klager blev herefter siddende i bilen i 10 minutter, inden hun gik ind i opgangen og gik direkte op til lejligheden på 3. sal uden pause eller nedsat tempo, og undervejs skiftede klager hånd for så vidt angår den pose, som hun bar på.

Klager havde indtil dette tidspunkt samlet været aktiv i 4 timer og 47 minutter på denne dag.

Klager ringede på dette tidspunkt (den 7. december 2018) til selskabet og angav, at hun følte sig overvåget. Under dette opkald fandt klager anledning til specifikt at oplyse, at de hylder, som hun samme dag havde indkøbt i [butik], ikke vejede noget videre.

Som følge af dette opkald blev observationerne indstillet, og klager blev samme dag kontaktet af selskabet, der bekræftede, at der havde været foretaget observationer, som nu var indstillet.

Under denne samtale fremkom klager med en række kommentarer til aktiviteter, som kunne være observeret. Blandt andet bemærkede klager, at man ved observation under indkøb ikke ville kunne se de varer, som hun fravalgte. Der ud over påpegede klager, at observatørerne ikke ville have set alt det, som hun først lægger i kurven, for derefter at tage det op igen, fordi hun ikke kan bære det.

Det bemærkes i den henseende, at hverken selskabet eller selskabets observatører kan kommentere på eventuelle fravalg, som klager måtte have foretaget under indkøb. Det bemærkes dog, at klager generelt ikke under observationsperioden blev set at fravælge varer ud fra vægten af disse. Klager er heller ikke på noget tidspunkt set at tage varer op af sin indkøbskurv.

I tillæg hertil bemærker selskabet, at klagers to indkøbsposer efter indkøb den 28. november 2018 henholdsvis det store indkøbsnet, som klager anvendte den 5. december 2018, af observatørerne blev bedømt til at være af en anseelig vægt henset til de varer, som klager købte ind.

Klager angav ydermere under samtalen den 7. december 2018, at hun var i dialog med kommunen vedrørende sit fleksjob, idet hun angav ikke at magte dette.

Klager ringede på ny til selskabet den 14. december 2018. Klager påpegede under denne samtale, at hun var blevet observeret i en uheldig og misvisende uge, idet klagers [familiemedlem] havde ..., hvorfor klager havde været mere aktiv, end hun normalt magter.

Der ud over angav klager flere begrænsninger i sin funktionsevne af mere intim karakter og i forhold til personlig pleje grundet bevægeindskrænkninger af forskellig karakter. At klager skulle være forhindret i eller indskrænket i sin funktionsevne i forhold til personlig pleje i det af klager angivne omfang, stemmer efter selskabets opfattelse dårligt overens med observationsmaterialet, hvor klager ikke ses at have væsentlige bevægeindskrænkninger.

Sammenfatning af selskabets observationer

Under selskabets observationer blev klager generelt set bevæge sig frit og uhindret i forhold til de af klager angivne gener, idet klager observeredes uden bevægeindskrænkninger i ryggen, og med fri bevægelighed uden nogen form for beskyttelseshensyn.

Klager er blandt andet set under indkøb, hvor hun gentagne gange er set udførende løft af indkøbskurv og efterfølgende bærende på indkøbsposer, uden at klager på noget tidspunkt udviste tegn på bevægeindskrænkning eller smerter.

Klager er set udførende bevægelser med fri foroverbøjning i lænden. Klager udførte under observationen endvidere en række bevægelser med generel fri bevægelighed i rygsøjlen og med fri rotation i nakken. Desuden blev klager gentagne gange set at anvende højre arm under løft af betydelig vægt i strid med angivelserne over for selskabet af en noget nær ophævet funktion af armen i den henseende.

Klager har tidligere over for selskabet angivet, at hun havde ansøgt om tilkendelse af en handicapbil. Allerede i Funktionsskema 1 af 27. januar 2016 angav klager, at hendes gener i højre arm forværredes ved gearskifte. Derfor undrede det selskabet betydeligt, at klager kunne konstateres at have leaset en bil med manuelt gear i januar 2018, henset til klagers noget nær daglige anvendelse af bil, samt i særdeleshed klagers angivelse af en svært nedsat funktion af højre arm. Klager burde således forventes at have leaset en bil med automatgear.

Klager har dertil angivet, at højre arm ikke kan løftes over skulderhøjde, hvilket står i misforhold til observationerne, hvor klager flere gange er set ubesværet at løfte højre arm over skulderhøjde, herunder når bagsmækken på hendes bil skulle lukkes.

Klager er under observationerne konstateret at gå til sin lejlighed på tredje sal uden ophold, hvilket tillige er i strid med oplysningerne til selskabet, hvor klager har angivet at måtte holde pause undervejs. Endvidere har klager til selskabet tidligere angivet, at hendes funktionsindskrænkninger indebar, at hun alene med betydeligt besvær kunne gå til bopælen på 3. sal, hvorfor familien måtte flytte til en stuelejlighed. Dette er ikke sket i mellemtiden.

Under observationsperioden var klager aktiv alle dage, og dette ca. 5 timer dagligt på majoriteten af dagene.

Klager blev udover varetagelsen af fleksjobbet hos [virksomhed2] set – ubesværet - at foretage en række almindelige dagligdags gøremål.

Selskabets lægekonsulents vurdering af observationsmaterialet

Selskabet forelagde herefter sagsakterne inklusive undersøgelsesmaterialet for selskabets interne lægekonsulent med speciallæge i neurologi, som vurderede, at der var udtalt diskrepans mellem klagers symptombeskrivelser og hendes fremtræden under observationerne.

Selskabets lægekonsulent angav om selve observationsmaterialet, at klager løbende ses med fri og ubesværet bevægelighed af både rygsøjlen halsdel og rygsøjlen lændedel, og under fuld anvendelse af højre arm såvel ved større vægtpåvirkning som ved bevægelse over skulderhøjde. Klager ses ifølge lægekonsulentens vurdering på intet tidspunkt at udvise skånehensyn, som ville være naturligt, og dermed i overensstemmelse med det af klager oplyste.

Lægekonsulenten har til observationerne angivet særlig diskrepans på følgende tidspunkter i observationsmaterialet:

Følgende skal fremhæves (talangivelsen er tidspunkt i den samlede optagelse):

26.11.2018

00.19: Bruger ubesværet højre arm til at lukke bagageklap.

28.11.2018

00.48: Fri indstigning i bil med højre arm holdt ind til kroppen.

01.02: Foroverbøjning med bøjede knæ.

01.33: Bøjer sig frit ned efter indkøbspose.

01.44-03.35: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose, bøjer frit i nakken, Løfter og bærer helt fyldt indkøbspose fra kassebord i højre hånd.

03.45: Løfter og bærer fyldte indkøbsposer i begge hænder.

04.03: Løfter og bærer fyldte poser i begge hænder.

04.25: Lukker bagageklap med højre arm.

05.12.2018

04.38: Fri hoveddrejning mod højre.

05.45: Bruger højre arm frit, fremadbøjer og roterer i nakken.

06.14-06.39: Normal foroverbøjning i lænderyggen.

06.50: Fri rotation i nakken mod højre.

07.20: Fri foroverbøjning i nakken.

07.36: Hurtige, frie rotationer i kroppen.

08.07: Fri foroverbøjning i lænderyggen.

08.16: Fri fremadstrækning af højre arm med pose med småvarer.

08.19: Fri bøjning i lænderyggen.

08.21: Fri fremadføring af højre arm med pose med en del appelsiner.

09.15-09.20: Fri bevægelighed af begge arme.

10.25: Løfter fyldt indkøbspose med begge arme og sætter den på højre skulder.

06.12.2018

12.34: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose.

13.10: Går hurtigt og frit med stor indkøbspose i højre hånd.

14.23-16.44: Hyppige frie og ubesværede maksimale rotationer af nakken mod både højre og venstre.

17.25: Bærer pakke (vægt ifølge oplysninger 5 kg) i højre arm.

07.12.2018

17.53: Lukker bagageklap med højre arm uden tegn på gener.

17.58: Højre arm føres i glidende bevægelse over hovedet med samtidige drejninger i nakken.

Til de fremhævede sekvenser i observationsfilmen bemærkede lægekonsulenten, at disse viser følgende:

- [klageren] bevæger sig ubesværet og uden tegn på smertepåvirkning.
- [klageren] udviser konsekvent normal og ubesværet bevægelighed i lænd og nakke.
- [klageren] bruger højre arm i mindst samme omfang som venstre arm og uden tegn på gener.
- Der foreligger på intet tidspunkt i optagelserne et bevægemønster, der er foreneligt med en svær smertetilstand.
- Flere af optagelserne er optaget om eftermiddagen, hvor smerterne som hovedregel skulle være mest intense (funktionsskema 04.11.2018).

Lægekonsulenten vurderer således, at observationsmaterialet i betydelig grad modsiger klagers angivelser.

Således fremhæver lægekonsulenten den fri bevægelighed i nakken, idet klager i de seneste funktionsskemaer til selskabet kort før observationsperioden anførte, at hendes primære gener bestod af nakkesmerter og nedsat bevægelighed i højre arm.

Specifikt anførte lægekonsulenten, at klager i erklæring 2 af 21. november 2018 angav, at hun ikke kunne dreje nakken, mens det under observation af klager konstateredes, at hun har fri bevægelighed i nakken, og spontant og uhindret drejer denne uden antydning af smerter forbundet dermed. Hertil kommer den observerede frie bevægelighed i lænderyggen, som er set ved såvel sidevejs- som foroverbøjning.

For så vidt angår den af klager angivne svært nedsatte funktionsevne i højre arm anførte lægekonsulenten, at funktionsevnen i højre arm ses at være normal, og dermed i direkte modstrid med klagers angivelse af maksimalt at kunne løfte 1-1½ kg og ikke at kunne bevæge armen over skulderhøjde.

Lægekonsulenten har anført, at samtlige disse bevægelsesmønstre ses uden tegn på smertereaktioner, og at dette vurderes ikke at være overensstemmende med klagers egne angivelser om symptomerne eller fundene i de foreliggende speciallægeerklæringer. Lægekonsulenten afviser, at der i klagers tilfælde kan være tale om gode henholdsvis dårlige dage, idet klager selv har angivet, at der ikke er tidspunkter uden gener, og dertil at generne generelt er forværret i forbindelse med ansættelsen i fleksjob på ca. 6 timer per uge.

Til vurderingen af en betydelig diskrepans mellem klagers oplysninger til selskabet samt til flere undersøgende speciallæger og det observerede funktionsniveau har lægekonsulenten angivet, at det med de af klager angivne gener er muligt at beskrive symptomer, som er mere udtalte end de faktisk oplevede, da der er tale om gener, som er vanskelige at vurdere rent objektivt.

Efter sin gennemgang af observationsmaterialet fremhæver lægekonsulenten, at mange af de ovenfor angivne aktiviteter, der ses udført uden tegn på smerter eller andet ubehag, er udtryk for en betydelig uoverensstemmelse i forhold til de oplysninger, som klager har afgivet til selskabet og de undersøgende læger.

Lægekonsulenten har fundet, at de foreliggende observationer sår betydelig tvivl om klagers angivelse af en væsentlig funktionspåvirkning ved fysiske belastninger, og samlet har lægekonsulenten angivet, at der ikke findes dokumentation for et generelt erhvervsevnetab på 50 %.

Klagers advokats kommentarer til selskabets observationer

På grundlag af de samlede oplysninger i sagen og lægekonsulentens vurdering besluttede selskabet herefter at meddele klager, at der ved selskabets undersøgelser var konstateret et så betydeligt misforhold mellem de af klager angivne forhold og de faktiske oplysninger, at selskabet herefter ville bringe forsikringsdækningen til ophør. Det blev endvidere angivet, at selskabet fandt, at klager - som følge af det beskrevne misforhold - havde handlet så illoyalt over for selskabet, at dette berettigede selskabet til at ophæve forsikringsdækningerne (retten til udbetaling for tab af erhvervsevne og præmiefritagelse) under ordningen, jf. bilag A, brev af 22. januar 2019.

Inden en endelig stillingtagen til forholdet vedrørende ophør af ydelser samt ophævelse af forsikringsdækningerne blev klager tilbudt en uvildig vurdering af det foreliggende materiale i form af en speciallægeundersøgelse, hvor undersøgelses- og observationsmaterialet skulle indgå, og at denne skulle foretages af en ekstern speciallæge uden tilknytning til selskabet. Selskabet tilbød i den forbindelse klager at vælge mellem tre speciallæger, som alle vurderedes at være særlige specialister i en sag af denne karakter herunder i forhold til de af klager angivne gener. De foreslåede speciallæger praktiserer alle tre geografisk nær klagers hjem, og ud fra selskabets erfaring ville disse have mulighed for at foretage speciallægeundersøgelse og udfærdige en erklæring indenfor kort tid.

Selskabet meddelte i den forbindelse, at en sådan speciallægeerklæring ville blive vurderet indgående af selskabet, hvorved selskabets beslutning om at bringe de løbende udbetalinger til ophør samt at ophæve forsikringsdækningen ville blive revurderet i lyset af en sådan speciallægeerklæring.

Herefter fulgte en længere mailkorrespondance, hvor klager ved sin advokat afviste at lade sig undersøge af en af de tre foreslåede speciallæger, herunder med angivelse af, at disse var 'ansat' af selskabet, hvilket ikke er korrekt, idet alle tre foreslåede speciallæger er tilknyttet større sygehuse i hovedstadsregionen.

Da selskabet ikke modtog nogen saglig begrundelse for, hvorfor klager ikke kunne acceptere en blandt de tre foreslåede speciallæger, fastholdt selskabet, at dette var den fremgangsmåde, der kunne tilbydes af selskabet, idet det blev pointeret overfor klager, at dette var et ekstraordinært tilbud fra selskabets side, før endelig beslutning blev taget af selskabet.

Klagers advokat fastholdt under korrespondancen, at klager alene ville lade sig undersøge af en specifik speciallæge fra [by], som selskabet ikke kunne acceptere henset til de kriterier, hvorefter speciallæger bringes i forslag. Klager angav herefter, at Speciallægeforeningen – det vil sige Lægeforeningen – alternativt måtte udbedes forslag, hvilket blev afvist af selskabet. Selskabets tilbud om en ekstern speciallægeundersøgelse blev herefter på ny afvist af klager, idet klager fortsat ikke ville lade sig undersøge af en af de af selskabet foreslåede speciallæger.

Klager gav herefter selskabet indtryk af, at klager selv ville få foretaget en undersøgelse af den af klager angivne speciallæge. En sådan erklæring blev ikke fremsendt derefter, og der ses ikke at være fremlagt en ny speciallægeerklæring for ankenævnet.

Selskabet gennemførte per 1. april 2019 det tidligere varslede ophør af forsikringsdækningen, hvormed de hidtidige udbetalinger af ydelser stoppede. Klagers indsigelser herimod var blevet taget til efterretning af selskabet, som ikke ophævede forsikringen, men derimod tilbød klager en uvildig speciallægeundersøgelse med inddragelse af observationsmaterialet, inden selskabets endelige stillingtagen, hvilket klager afslog.

Klager blev herefter tilbudt henstand, og selskabet orienterede i den forbindelse klager om den nødvendige genoptagelse af præmieindbetalingerne. Klager ønskede dog ikke at fortsætte ordningen ved præmieindbetaling, idet klager derimod ønskede at genkøbe ordningen. Efter behørig rådgivning vedrørende følgerne heraf gennemførte selskabet det af klager ønskede genkøb. Begge klagers ordninger er således efter klagers ønske blevet ophævet og udbetalt, hvormed klager ikke længere har et kundeforhold i selskabet.

Selskabets stillingtagen til klagen

I klagen til ankenævnet af 7. august 2019 har klagers advokat på ny fremsat en række bemærkninger til observationsmaterialet herunder til selskabets bemærkninger vedrørende det observerede. Endvidere er der fremlagt bemærkninger til observationsfilm og -rapporter fra klager selv samt klagers fremstilling af en dag før henholdsvis efter hendes falduheld og trafikulykke. Disse supplerende kommentarer fra klagers side giver ikke selskabet anledning til en ændret vurdering, ligesom klagers skriftlige kommentarer heller ikke ændrer ved selskabets vurdering af klagers generelle erhvervsevne, som angivet i bilag A.

Det skal for en god ordens skyld i relation til klagers angivelser om bevisværdien ved selskabets observationsrapport bemærkes, at selskabets observatører i observationsrapporten anfører det, som kan konstateres under observationen. Hvis observatørerne lægger noget til grund, som ikke er direkte observeret, vil dette fremgå af rapporten.

Vurderingen af det observerede – herunder vurderingen af, at klager under observationerne ses med fri bevægelighed og manglende tegn på smerter ved fysisk aktivitet og konkrete bevægelser – er foretaget af såvel selskabets lægekonsulent med relevant speciale, selskabets medarbejdere og jurister, der har deltaget i behandlingen af sagen samt af selskabets eksterne advokater.

Såvel observationsrapporten som observationsmaterialet skal således tillægges den vanlige bevisvægt af ankenævnet, jf. herved ankenævnets praksis på området, idet selskabet opfordrer til, at ankenævnet i forbindelse med sagens behandling gennemser videomaterialet.

Ved selskabets undersøgelser og observationer er det således dokumenteret, at klagers funktionsevne, som er af væsentlig betydning for vurderingen af klagers generelle erhvervsevne i ethvert erhverv, er markant bedre end det af klager løbende er angivet overfor selskabet og undersøgende speciallæger.

Klager er observeret med generel fri bevægelighed uden nogen form for bevægeindskrænkning, og uden nogen antydning af smertegener. Dette skal sammenholdes med klagers egne angivelser til selskabet gennem perioden, herunder også efter det tidspunkt, hvor klager blev orienteret om, at selskabet havde gennemført observationer, hvilket efter selskabets vurdering er helt åbenbart uoverensstemmende.

Det påhviler klager til enhver tid at sandsynliggøre, at klager opfylder betingelserne for dækning under forsikringerne. Det vil sige, at klager tillige skal sandsynliggøre, at hendes erhvervsevne er og har været nedsat med $\frac{1}{2}$ i perioden, hvor klager har modtaget udbetalinger, jf. herved FED 2009.6 V. Selv hvis det antages, at selskabet bærer bevisbyrden for, at klager ikke opfylder betingelserne for forsikringsdækning, så må denne bevisbyrde anses for at være løftet af selskabet.

Det er således selskabets vurdering, at klager ved sine angivelser om udtalte og funktionsnedsættende gener i nakke, ryg og højre arm, som modsiges af det konstaterede under selskabets observationer, har ageret illoyalt overfor selskabet. Det fastholdes dermed, at klagers forsikringsdækninger med rette er bragt til ophør.

Det er sammenfattende selskabets vurdering, at klager har bragt sig selv i en bevismæssig vanskelig situation, når klagers kontinuerlige angivelser af en særdeles begrænset erhvervsevne, står i et

åbenbart misforhold til det funktions- og aktivitetsniveau, som er dokumenteret ved selskabets observationer.

Selskabet har i skrivelse af 22. januar 2019 meddelt klager, at hun ikke har været berettiget til de modtagne ydelser, idet selskabets undersøgelser og observationer har påvist et markant bedre funktionsniveau, end det, der er angivet over for selskabet og flere læger.

Havde selskabet kendt klagers faktiske funktionsniveau, ville selskabets bevilling af ydelser og fritagelse for indbetaling være blevet bragt til ophør på et langt tidligere tidspunkt, og selskabet har af den grund taget forbehold for at rette et tilbagesøgningskrav mod klager.

Klager har således ikke sandsynliggjort, at hendes erhvervsevne er nedsat i dækningsberettigende grad – dvs. med 1/2 eller mere – som følge af sygdom eller ulykke, og på baggrund af selskabets undersøgelsesfund, herunder i særdeleshed det observerede funktionsniveau, har selskabet derfor været berettiget til at bringe ydelser og fritagelse for indbetaling under forsikringen endeligt til ophør per 1. april 2019.

Det bemærkes for god ordens skyld, at nærværende sag alene omhandler spørgsmålet om, hvorvidt selskabet var berettiget til at bringe klagers forsikringsdækning til ophør, idet klager som anført har genkøbt begge sine ordninger, og således ikke længere er kunde i selskabet.

Selskabet henviser til bl.a. dommene FED 2009.9 V og FED 2011.230 Ø samt tillige ankenævnets kendelser i bl.a. 86.110, 87.589, 88.489, 89.328, 89.610, 89.569, 89.812, 90.117, 91.391, 91.532, 91.661, 92.275, 92.690, 92.838, og senest 93.245."

Klagerens advokat har den 20/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Processuelle bemærkninger:

Videomaterialet er næppe fremlagt i sin helhed men kun 14 minutter og 47 sekunder.

Dette er formentlig kun en brøkdel af materialet. Jeg opfordrer til man indklagede fremlægger den fulde materiale.

I den fremlagte video er enkelte sekvenser ændret til en version i langsom gengivelse. Dette medfører, at der ikke er tale om en objektiv gengivelse af materialet. Som det fremgår af nedenfor nævnte gennemgang af videoen, så er der flere sekvenser som viser bevægeindskrænkninger, valg af bevæge strategi som raske personer ikke ville foretage osv. Disse sekvenser burde også fremgå i langsom gengivelse. Indklagede er part i sagen og er ikke forpligtet til at fremstille sagen objektive, det ville dog alligevel klæde indklagede ikke at manipulere med bevismaterialerne.

Valg af speciallæge:

Som det fremgår af medie billeder i den sidste periode, så er det en problemstilling omkring speciallæger valgt af forsikringsselskaberne. På nuværende tidspunkt er der ikke kommet et politisk indgreb, hvorefter skadelidte med rette må være varsom med at vælge et læge valgt af et forsikringsselskab.

På den baggrund har klageren i nærværende sag med god grund krævet en uvildig læge.

Indklagede anfører følgende: 'Klager gav herefter selskabet indtryk af, at klager selv ville få foretaget en undersøgelse af den af klager angivne speciallæge. En sådan erklæring blev ikke fremsendt derefter, og der ses ikke at være fremlagt en ny speciallægeerklæring for ankenævnet.'

Denne fremstilling er ikke korrekt, idet klageren i mail dateret den 19. marts 2019 skrev:

'Tak for din henvendelse vedrørende valg af speciallæge. Min klient har valgt speciallæge i [by]. Da jeg skal forestå forelæggende vil jeg gerne have din spørgsmål tilsendt samt sagens materiale. Må jeg høre fra dig.'

Materialet blev aldrig modtaget, hvorefter det ikke var relevant at forelægge sagen for en uvildig speciallæge.

Indklagedes lægeudsagn:

Indklagede fremkommer i materialet med udtalelser, hvoraf det fremgår, at det kommer fra en speciallæge. På opfordring har indklagede ikke oplyst navnet.

Tidligere i straffesager var det praksis, at man fremlagde konklusionerne i teledatamateriale. Det underliggende materiale har nu vist, at der har været fejl.

Historien har vist, at man skal kunne kontrollere de underliggende data, i dette tilfælde navnet på en person, som man anfører er speciallæge.

Så længe de bagved liggende data ikke er til gengængelig kan man ikke lægge vægt på disse oplysninger. Derudover bemærkes det, at der er en tale om en partsudtalelse, som i forvejen ikke vægter højt.

Gennemgang af videomateriale:

00:11 [Klageren] lukker bagagerumsklap ved at anvende særlige håndtag således at arm ikke kommer i stræk.

00:40 [Klageren] har vanskeligheder ved at tage sele på p.g.a. bevægeindskrænkninger og bøjer sig voldsomt i bilen for at nå selen. [Klageren] har i dag en handicap bil. I forbindelse med udlevering af handicap bil er [klageren] blev gjort opmærksom på dette af den person, som har bygget bilen op til hende. Bilen blev udleveret den 19. august 2019 og [klageren] og værkstedet er blevet enige om afvente hendes brug af bilen for at vurdere om hun har behov for en selerække til dette køretøj ([mærke og model med automatgear])

02:17 Der vises en langsom gengivelse for at påvirke seeren. Bemærk, at der ikke var langsom gengivelse f.eks. 00:40. Posen bliver flyttet så ergonomisk korrekt, som det er muligt. Alternativet er at slæbe varerne ud over kanten. Det er en bevægelse som [klageren] ikke finder behagelig men meget smertebetonet men nødvendig i situationen. Bevægelserne medfører, at [klageren] får ondt i nakke, kæbe, hoved og høre arm, ryggen samt højre side af lænden. Hende fingre bliver iskolde. Derudover medfører, at indkøbsvarerne som regel ligger og flyder nogle timer indtil smerterne er aftaget p.g.a. indtagelse af smertestillende medicin.

04:07 [Klageren] bruger igen handicap håndtagene i bagagerummet

04:42 til 04:53: Filmen viser [klagerens] gang bagfra. [Klageren] trækker hoften bagud, når hun bevæger højre ben, hvilket medfører en slags andegang / miniature gadedrenge hop, når hun flytter højre ben frem. Dette har medført, at [klageren] har ondt i højre side af lysken og opspænding i hoften.

06:21 [Klageren] hviler sig op af indkøbsvognen
06:38 [Klageren] hviler sig op af indkøbsvognen
07:42 Halv fyldt kurv løftet ikke op på kurvepladsen som f.eks. den efterfølgende kunde kl. 08:18 gør. [Klageren] kan ikke løfte den, men må tage varerne fra gulvet.
09:38 [Klageren] flytter posen om på ryggen/højre skulderblad for at opnå hvile at skåne skulderne.
09:47 Posen flyttes igen om på ryggen/venstre skulderblad for at skåne skulderne.
11:24 Posen er på skulderen
12:58 langsom gengivelse af ingenting
13:44 Langsom gengivelse af ingenting
14:20 [Klageren] løfter en kasse i løbet af 3-4 sekunder ud af pakkeshop og sætter den ned, hvorefter den bliver overtaget af en anden.

Gennemgang af indklagedes bemærkninger:

Indklagede skriver: 'Under selskabets observationer blev klager generelt set bevæge sig frit og uhindret i forhold til de af klager angivne gener, idet klager observeredes uden bevægeindskrænkninger i ryggen, og med fri bevægelighed uden nogen form for beskyttelseshensyn.'

Kommentar: Forkert analyse, idet [klageren] ses med gangvanskeligheder, bevægeligindskrænkninger i nakken, fordeling af vægt fra hånd til venstre og over til højre skulder, fravalg af løft af kurv, fravalg af løft af løbehjul.

Indklagede skriver: 'Klager er set udførende bevægelser med fri foroverbøjning i lænden. Klager udførte under observationen endvidere en række bevægelser med generel fri bevægelighed i rygsøjlen og med fri rotation i nakken. Desuden blev klager gentagne gange set at anvende højre arm under løft af betydelig vægt i strid med angivelserne over for selskabet af en noget nær ophævet funktion af armen i den henseende.'

Kommentar: Klager ses bøje sig meget forsigtig ned, når der skal hentes varer. Hun ses støtte sig til indkøbsvogn. 00:11 er et meget godt eksempel på, at klager på ingen måde har generel fri bevægelighed i rygsøjlen og med fri rotation i nakken. Derudover anvender hun en handicap bevæge lukkemekaniske i bilens bagagerum, således at armen knap nok skal hæves.

Indklagede skriver: 'Klager har tidligere over for selskabet angivet, at hun havde ansøgt om tilkendelse af en handicapbil. Allerede i Funktionsskema 1 af 27. januar 2016 angav klager, at hendes gener i højre arm forværredes ved gearskifte. Derfor undrede det selskabet betydeligt, at klager kunne konstateres at have leaset en bil med manuelt gear i januar 2018, henset til klagers noget nær daglige anvendelse af bil, samt i særdeleshed klagers angivelse af en svært nedsat funktion af højre arm. Klager burde således forventes at have leaset en bil med automatgear.'

Kommentar: Ansøgningsprocessen omkring handicap bil er lang, og klageren har af økonomiske årsager ikke fået en bil med autogear. Nu er bevilling af handicapbil gået igennem og hun har fået en bil med automatgear.

Indklagede skriver: 'Klager har dertil angivet, at højre arm ikke kan løftes over skulderhøjde, hvilket står i misforhold til observationerne, hvor klager flere gange er set ubesværet at løfte højre arm over skulderhøjde, herunder når bagsmækken på hendes bil skulle lukkes.'

Kommentar: Direkte forkert. Det med bagsmækken er kommenteret tidligere og det er bemærkelsesværdigt, at indklagede ikke kan se, at armen ikke er ret langt oppe, at armen ikke er strakt, og at hun anvender særlige håndtag.

Indklagede skriver: 'Klager er under observationerne konstateret at gå til sin lejlighed på tredje sal uden ophold, hvilket tillige er i strid med oplysningerne til selskabet, hvor klager har angivet at måtte holde pause undervejs. Endvidere har klager til selskabet tidligere angivet, at hendes funktionsindskrænkninger indebar, at hun alene med betydeligt besvær kunne gå til bopælen på 3. sal, hvorfor familien måtte flytte til en stuelejlighed. Dette er ikke sket i mellemtiden.'

Kommentarer: Angående det første er der tale om rent gætværk og ikke noget, som er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Det er korrekt, at økonomien ikke har været til at flytte i stueetagen. Der er tale om en ejerlejlighed, som man ikke bare sælger. Det bemærkes i øvrigt at klageren har godt af en smule motion hun får ved at gå på trapperne, selv om det tager tid. Det bemærkes endvidere, at klagerens ægtefælle ville foretrække, at klageren selv kunne bære alle sine vare op på 3 sal, men parterne har indrettet sig efter det.

Indklagede skriver: 'Klager blev ud over varetagelsen af fleksjobbet hos [virksomhed2] set – ubesværet - at foretage en række almindelige dagligdags gøremål. '

Kommentar: Indklagede ikke se, at klageren har en problematisk gang selv om hun er videofilmet bagfra. Indklagede kan ikke se, at hun knap nok kan tage en sikkerhedssele på. Indklagede ordvalg som "ubesværet" kan ikke tillægges nogen betydning, og det er ikke i overensstemmelse med de faktiske forhold:

Bemærkninger til det af lægekonsulenten anførte:

Alle tidsangivelse er forkerte, og det er umuligt at kommentere herpå.

Indklagede opfordres til at angive korrekte tidspunkter.

00.19: Bruger ubesværet højre arm til at lukke bagageklap.

Som tidligere nævnt anvendes særlige håndtag, hvor bagagerummet kan lukkes uden at strække armen eller løfte det. Det er meget bemærkelsesværdigt, at lægekonsulenten ikke kan se det.

28.11.2018

00.48: Fri indstigning i bil med højre arm holdt ind til kroppen. Det er 00:31 og ikke 00:48 Højre arm ses holdt i en unaturlig stilling. Der er tale om en hvile stilling for klageren. Øvrige bevægelse foretages uden særlige bøjninger. Der er tale om en høj bil og dermed lettere at indstige i.

01.02: Foroverbøjning med bøjede knæ.

01.33: Bøjer sig frit ned efter indkøbspose.

01.44-03.35: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose, bøjer frit i nakken, Løfter og bærer helt fyldt indkøbspose fra kassebord i højre hånd.

03.45: Løfter og bærer fyldte indkøbsposer i begge hænder.

04.03: Løfter og bærer fyldte poser i begge hænder.

04.25: Lukker bagageklap med højre arm.

05.12.2018

04.38: Fri hoveddrejning mod højre.

05.45: Bruger højre arm frit, fremadbøjer og roterer i nakken.

06.14-06.39: Normal foroverbøjning i lænderyggen.
06.50: Fri rotation i nakken mod højre.
07.20: Fri foroverbøjning i nakken.
07.36: Hurtige, frie rotationer i kroppen.
08.07: Fri foroverbøjning i lænderyggen.
08.16: Fri fremadstrækning af højre arm med pose med småvarer.
08.19: Fri bøjning i lænderyggen.
08.21: Fri fremadføring af højre arm med pose med en del appelsiner.
09.15-09.20: Fri bevægelighed af begge arme.
10.25: Løfter fyldt indkøbspose med begge arme og sætter den på højre skulder.

06.12.2018

12.34: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose.
13.10: Går hurtigt og frit med stor indkøbspose i højre hånd.
14.23-16.44: Hyppige frie og ubesværede maksimale rotationer af nakken mod både højre og venstre.
17.25: Bærer pakke (vægt ifølge oplysninger 5 kg) i højre arm.

07.12.2018

17.53: Lukker bagageklap med højre arm uden tegn på gener.
17.58: Højre arm føres i glidende bevægelse over hovedet med samtidige drejninger i nakken.

Indkøb i dag:

I dag har [klageren] en aftale med [supermarked], der er åbnet 1. juli 2019, 250 meter fra hendes bopæl, om at hun må bruge hendes indkøbsvogn [mærke] (foto vedhæftes). Hun må lægge varerne i vognen og skal blot give købmanden 1 liter mælk og oplyse, hvor man der er i vognen. Når hun kommer hjem stiller hun varerne i stueetagen, dog ikke køl og frys som hun tager med op. Hun handler ind til en dag af gangen, da hun gerne vil ud og have frisk luft flere gange om ugen.

Under selskabets observationer blev klager generelt set bevæge sig frit og uhindret i forhold til de af klager angivne gener, idet klager observeredes uden bevægeindskrænkninger i ryggen, og med fri bevægelighed uden nogen form for beskyttelseshensyn."

Selskabet har den 91/10 2019 bl.a. anført:

"Ad selskabets observationsfilm

Klager har angivet, at selskabets observationsvideoer næppe er fremlagt i sin helhed. Hertil gentages det, at materialet er fremlagt i sit fulde omfang. Imidlertid må selskabet medgive, at der er fejl i de tidsangivelser, som er anført i selskabets svar til ankenævnet af 6. september 2019, hvor selskabets neurologiske lægekonsulents interne besvarelse citeredes.

Forskellen mellem lægekonsulentens tidsangivelser og de korrekte tidsangivelser i bilag D beror på, at udtalelsen fra lægekonsulenten blev indhentet i direkte forlængelse af den foretagne observation, hvor lægekonsulenten fik forelagt og gennemgik en samlet observationsfilm, som indeholdt rystede optagelser, optagelser hvor klager ikke var i billedet etc. Dette samlede materiale blev herefter rensat for de angivne irrelevante optagelser, inden den samlede – og få minutter kortere - observationsfilm forelå, som herefter er fremlagt for ankenævnet som bilag D.

Dette forhold er efterfølgende afklaret med klagers advokat. De samlede optagelser er forsat i behold hos selskabet, og klagers advokat er blevet tilbudt at gennemse disse optagelser på godt 18 minutter, som ligger til grund for de som bilag D fremlagte optagelser på 14 minutter og 47 sekunder. Dette har klagers advokat ikke udtrykt interesse for, og der synes således ikke at være et udestående i den henseende.

Følgende er de korrekte tidsangivelser, når selskabets neurologiske speciallægekonsulents bemærkninger skal sammenholdes med bilag D:

Følgende skal fremhæves (talangivelsen er tidspunkt i den samlede optagelse):

26.11.2018

00.09: Bruger ubesværet højre arm til at lukke bagageklap.

28.11.2018

00.33: Fri indstigning i bil med højre arm holdt ind til kroppen.

00.50: Foroverbøjning med bøjede knæ.

01.16: Bøjer sig frit ned efter indkøbspose.

01.20-03.11: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose, bøjer frit i nakken, Løfter og bærer helt fyldt indkøbspose fra kassebord i højre hånd.

03.26: Løfter og bærer fyldte indkøbsposer i begge hænder.

03.43: Løfter og bærer fyldte poser i begge hænder.

04.05: Lukker bagageklap med højre arm.

05.12.2018

04.16: Fri hoveddrejning mod højre.

05.14: Bruger højre arm frit, fremadbøjer og roterer i nakken.

05.49-06.14: Normal foroverbøjning i lænderyggen.

06.23: Fri rotation i nakken mod højre.

06.55: Fri foroverbøjning i nakken.

07.12: Hurtige, frie rotationer i kroppen.

07.41: Fri foroverbøjning i lænderyggen.

07.51: Fri fremadstrækning af højre arm med pose med småvarer.

07.54: Fri bøjning i lænderyggen.

07.59: Fri fremadføring af højre arm med pose med en del appelsiner.

08.25-08.30: Fri bevægelighed af begge arme.

09.31: Løfter fyldt indkøbspose med begge arme og sætter den på højre skulder.

06.12.2018

10.41: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose.

10.57: Går hurtigt og frit med stor indkøbspose i højre hånd.

11.33-13.54: Hyppige frie og ubesværede maksimale rotationer af nakken mod både højre og venstre.

14.11: Bærer pakke (vægt ifølge oplysninger 5 kg) i højre arm.

07.12.2018

14.36: Lukker bagageklap med højre arm uden tegn på gener.

14.39: Højre arm føres i glidende bevægelse over hovedet med samtidige drejninger i nakken.

Der henvises til gengivelsen af selskabets lægekonsulents vurdering i selskabets svar til ankenævnet af 6. september 2019, hvori lægekonsulenten har konkluderet, at der er en udtalt diskrepans mellem klagers subjektive angivelser (herunder klagers egne oplysninger til selskabet) og det objektivt konstaterede under de foretagne observationer af klager.

Klager har endvidere fremsat bemærkninger vedrørende de sekvenser, hvor observationsfilmen ses i langsom gengivelse. Det bemærkes blot hertil, at det naturligvis ikke er udtryk for 'manipulation' eller mangel på udvist objektivitet, når enkelte sekvenser - hvortil der specifikt henvises i selskabets svar til ankenævnet - afspilles i langsom gengivelse. Disse sekvenser er netop fremhævet for at illustrere forhold, hvor der - efter selskabets opfattelse - består klar diskrepans i forhold til klagers oplysninger.

Ad selskabets lægekonsulent

Klager har fremsat bemærkninger om, at bevisværdien af selskabets lægekonsulents vurdering af sagen og observationsmaterialet er begrænset. Hertil bemærkes, at selskabets lægekonsulent har omfattende erfaring indenfor forsikringsmedicin, er dr. med. i neurologi og i en årrække har været tilknyttet et større hospital i hovedstadsområdet som overlæge.

Selskabet kan i forhold til bevisværdien af forsikringsselskabers interne lægekonsulenters vurderinger og udtalelser ikke anerkende klagers synspunkt, ligesom klagers sammenligning med strafretlig praksis herunder den verserende problemstilling vedrørende teledata ikke er relevant.

Ad klagers kommentarer til observationsmaterialet

Selskabet kan ikke genkende klagers angivelse om, at klager generelt lukker bagsmækken på sin bil ved anvendelse af særlige handicaphåndtag. Klager ses på observationerne således blot at anvende de håndtag, som er en fast indretning i bilens bagsmæk.

Det bemærkes, at klager ved samtlige disse observationer anvendte højre arm, som af klager er angivet som værende særligt dårlig og med angivelse af, at armen ikke kan løftes over skulderhøjde. Der ses i den forbindelse ingen funktionsmæssig hindring for, at klager i stedet kunne have anvendt venstre arm til at lukke bilens bagsmæk, hvis der måtte være overensstemmelse mellem klagers angivelser og de faktiske forhold.

Det fastholdes i den forbindelse, at klager gentagne gange er set udføre en bevægelse, hvor armen ubesværet strækkes op over hovedet for derefter at trække ned i det nævnte håndtag. Dette står i væsentligt misforhold til klagers angivelser overfor selskabet, og den udviste bevægeindskrænkning i adskillige situationer.

Det bemærkes endvidere igen, at klager kontinuerligt under observationerne blev set at bevæge sig frit og uhindret, og at det konstaterede bevægelsesmønster står i kontrast til klagers angivelser til selskabet. Klagers gang ses at være normal, herunder når klager bærer tunge indkøbsposer, hvilket i sig selv burde være udelukket. Selskabet kan således ikke genkende klagers fremstilling af en 'andegang' henholdsvis 'gadedrengehøp' under klagers gang, idet klager i forbindelse med observationerne, der strakte sig over adskillige dage, kunne konstateres at gå normalt.

Klager er endvidere gennem trappeopgangens vinduer observeret at gå til sin lejlighed på 3. sal uden ophold på trods af klagers angivelser af, at dette ikke er muligt.

Det fastholdes endelig, at klager gentagne gange under observationerne er observeret under udførelse af en række bevægelser og løft, som står i misforhold til hendes svar til selskabet i en række funktionsskemaer samt ved adskillige lægeundersøgelser.

Ad valg af speciallæge

Til klagers kommentar til selskabets tilbud til klager om udfærdigelse af en undersøgelse ved en uvildig speciallæge uden tilknytning til selskabet med samtidig vurdering af observationsmaterialet, skal det pointeres, at der var tale om et tilbud til klager, som blev afslået.

Klager modtog tre forslag til speciallæge, som klager kunne vælge blandt, men klager afslog dette med samtidig angivelse af en specifik speciallæge i en anden landsdel ([by]), som klager ønskede. Da selskabet ikke kunne anerkende denne speciallæge eller klagers fremgangsmåde i forhold til selskabets tilbud i øvrigt, fastholdt selskabet, at forsikringsdækningen blev bragt til ophør på det foreliggende grundlag.

Klager angav herefter, at hun selv ville få foretaget en speciallægeundersøgelse, og bad selskabet fremsende spørgsmål til brug for en sådan undersøgelse, hvilket selskabet afslog med ovenstående begrundelse.

Ad tilkendelse af handicapbil

Selskabet har noteret sig klagers oplysning om, at ansøgningsprocessen til en handicapbil skulle andrage godt 3 ½ år, jf. klagers oplysning om en sådan ansøgning i Funktionsskema 1 af 27. januar 2016 sammenholdt med den fremlagte tilkendelse af en sådan handicapbil i juli 2019.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at der – fortsat – forekommer at være dårlig overensstemmelse mellem det forhold, at klager leasede en bil med manuelt gear i januar 2018, når hun i januar 2016 havde angivet, at hun ansøgte om handicapbil grundet store smerter ved brug af manuelt gear. Ligeledes forekommer klagers uhindrede anvendelse af den leasede bil med manuelt gear under selskabets observationer at stå i åbenbart misforhold til tilkendelsen af en afgiftsfritaget og specialindrettet handicapbil i juli 2019.

Det bemærkes – blot til illustration - i den forbindelse, at den ekstra udgift til automatgear ved leasing af en [bilmærke og model] umiddelbart tilsvarende den af klager leasede bil alene udgør en begrænset mérudgift på kr. 300 per måned ved leasing. Som bilag E fremlægges priseksempler på leasing af en [bilmærke og model] med manuelt gear henholdsvis automatgear.

Selskabet kan og skal ikke kommentere på, hvad der måtte ligge til grund for kommunens tilkendelse af støtte til bil med særlig indretning. Det kan imidlertid blot noteres, at klager netop er observeret at køre uden nogen tegn på gener i egen bil, herunder med anvendelse af manuelt gear, hvilket synes at harmonere dårligt med det i tilkendelsen omtalte 'udækkede kørselsbehov'.

Ad klagers boligforhold

Klager angiver i sit indlæg af 20. september 2019, at klagers lejlighed er en ejerlejlighed, hvorfor det ikke har været muligt for klager at flytte fra 3. sals lejligheden til en stuelejlighed, hvilket ellers over for selskabet blev angivet som en nødvendighed som følge af klagers angivne store udfordringer ved trappegang. Ved opslag synes klagers lejlighed imidlertid at befinde sig i en større andelsboligforening, hvor det traditionelt på boligmarkedet i [by] er forholdsvis uproblematisk at bytte lejligheder.

Sammenfatning

Klagers funktionsevne er af selskabet dokumenteret at være markant bedre ved de foretagne observationer, end det funktionsniveau, som klager har angivet under lægelige undersøgelser og i besvarelser til selskabet. Selskabet har derfor været berettiget til at bringe klagers ydelser og fritagelse for indbetaling under forsikringen til ophør, som følge af den af klager udviste illoyalitet, idet klager – som følge af de af hende afgivne oplysninger til selskabet – må anses for at have bragt sig i en bevismæssig svær situation."

Til dette har klagerens advokat den 12/11 2019 bl.a. anført:

"I forlængelse af det fremsendte må klageren konstatere, at indklagede har meget lidt dokumentationsmateriale at fremlægge. Indklagede henholder sig til et meget begrænset materiale, som på væsentlige punkter endda støtter klageren.

Indklagede anfører, at indklagede lægekonsulent har erfaring fra et hospital som overlæge. Det er også korrekt, at lægekonsulenten har overset klagerens gangvanskeligheder i en lang videosekvens. Man skal være opmærksom på den ujævne gang. Klageren foretager en hjælpehandling med hoften og benet som medfører hun kan gå fremad, men også giver overbelastning for det er ikke naturligt. Det er heller ikke bemærket, at klageren har store vanskeligheder ved at påføre sig en sele i bilen.

For nærmere at underbygge dette, har [klageren] fået udarbejdet en erklæring fra hendes fysioterapeut, som vedlægges. Omkring gangen anføres følgende:

'Objektiv Ganganalyse: Ved gang benytter pt. den venstre hånd til at holde fat i højre arm, kan derfor ikke benytte armene til naturlig arm-afvikling. Der ses forsinket hofte fleksion i højre side og lettere nedsat dorsal fleksion, dog ikke dropfod. Der ses forsinket afværgesreaktion ved stop med højre ben forrest. Ved gang med lukket øjne med støtte på grund af nedsat postural kontrol, har pt. Svært ved at gå lige, hælder imod højre side. Mulig som følge af nedsat koordination samt forsinket højre hofte fleksion.'

Dette bekræfter tillige [klageren] oplysning om, at hendes gangdistance er meget minimeret i forhold til en sædvanlig gangdistance. Når hun bærer bæreposen skifter hun hele tiden arm og stilling. Hun har poserne i højre og venstre hånd, holder dem almindelig, lægger dem på skulderen osv.

Ved leasing af bil prioriterede klageren sin økonomi således, at hun fik en høj bil. Det er muligvis korrekt, at 300 kr. for indklagede ikke er mange penge, men forholdt sig på tidspunktet for leasing af bilen for klageren sig anderledes. Klageren er blot glad for i dag at hun har fået bevilget en handicapbil med automatgear og muligvis på et tidspunkt en selerækker.

Det er noteret at indklagede er af den opfattelse, at man bare bytter lejlighed i [by].

Hvad angår lukning af bilen, som må klagerens advokat erkende, at han har tilsvarende søsterkøretøj med samme bagage bagklappe. Der er fabriksmonteret særlige handicapvenlige lukningsgreb. Jeg har testet dem med en person på samme højde som klageren. De virker fortræffelige. Armen skal ikke strækkes og man kan lukke bagklappen uden at anvende kræfter. Efter at jeg er

blevet opmærksom på disse lukningsgreb, så kan jeg også lukke min bagklap uden at overstrække mig.

Herudover har jeg følgende kommentarer, hvor jeg har fjernet bagklappen 3 steder, da dette nu er kommenteret på.

28.11.2018

00.33: Fri indstigning i bil med højre arm holdt ind til kroppen.

Klageren holder netop højre arm ind til kroppen, som hun ofte gør, når hun har ondt. Hun bruger også ofte hendes skuldertaske til at lægge sin arm på for at hvile den.

00.50: Foroverbøjning med bøjede knæ.

Svagt bøjede knæ men med stivryg. Det ser ikke naturligt ud.

01.16: Bøjer sig frit ned efter indkøbspose.

Ryggen bøjer for at nå noget let. Der er ingen særlig belastning

01.20-03.11: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose, bøjer frit i nakken, Løfter og bærer helt fyldt indkøbspose fra kassebord i højre hånd.

Armen strækkes ikke helt. 01.43 Klageren har svært ved at komme i sin taske. Posen flyttes så ergonomisk korrekt som muligt. Det er en svært situation at få varer ned fra båndet.

03.26: Løfter og bærer fyldte indkøbsposer i begge hænder.

Dette gøres ikke uden at klageren bliver "straffet" for det.

03.43: Løfter og bærer fyldte poser i begge hænder.

Varerne bliver stillet i opgangen og båret op af ægtefælle.

05.12.2018

04.16: Fri hoveddrejning mod højre.

Hovedet bliver stort set ikke drejet.

05.14: Bruger højre arm frit, fremadbøjer og roterer i nakken.

Det viser optagelsen ikke.

05.49-06.14: Normal foroverbøjning i lænderyggen.

Optagelsen viser, at klageren støtter sig til kurven for at holde til bukket. Klageren bevæger sig ikke naturligt.

06.23: Fri rotation i nakken mod højre.

Meget svært at sige på optagelsen, men umiddelbart drejer klageren hele sin krop for derefter at dreje nakken begrænset.

06.55: Fri foroverbøjning i nakken.

Klageren må bevæge en mindre del af kroppen for at kigge nedad. Det ser ikke normalt ud.

07.12: Hurtige, frie rotationer i kroppen.

En rotation hvor klageren må bevæge hele sin krop for at dreje.

07.41: Fri foroverbøjning i lænderyggen.

Der er en stivbøjning. Klageren skal have sine varer på båndet. Alternativet er det normale, hvor man løfter kurven op på plads, hvilket personer bag ved klageren gør.

07.51: Fri fremadstrækning af højre arm med pose med småvarer.

Naturlige bevægelser uden overstrækning. Kan være et fejlplaceret notat. Det passer ikke med filmen hvor der ingen pose er.

09.31: Løfter fyldt indkøbspose med begge arme og sætter den på højre skulder.

Ergonomisk korrekt løft af pose. Posen lægges på skulder for at støtte. Dette gør en rask person ikke.

06.12.2018

10.41: Højre arm bruges frit og ubesværet til at lægge varer i indkøbspose.

Der udføres ingen særlige bevægelser.

10.57: Går hurtigt og frit med stor indkøbspose i højre hånd.

Posen skifter arm og bæres akavet.

11.33-13.54: Hyppige frie og ubesværede maksimale rotationer af nakken mod både højre og venstre.

Ingen bemærkelsesværdige bevægelser

14.11: Bærer pakke (vægt ifølge oplysninger 5 kg) i højre arm.

Godt eksempel på hendes gener. Hun bærer den få sekunder ud af butikken, hvor hun har arrangeret, at hendes [familiemedlem] kommer og henter den.

07.12.2018

14.39: Højre arm føres i glidende bevægelse over hovedet med samtidige drejninger i nakken.

Ingen særlig belastende bevægelse udføres. Det bliver ikke belastende af at blive vist i slowmotion.

Hvad angår udtalelsen fra fysioterapeuten skal jeg medtage hans konklusion: 'Ud fra en fysioterapeutisk faglig vurdering, vurderes pt. svært medtaget med kronisk mén som følge af påkørsel for snart 6 år siden, samt faldulykke tilbage i 2012. Pt. har stadig WAD-symptomer samt central sensitivisering, efter påkørsel og da pt. nu har haft WAD-symptomer i snart 6 år, kan der ikke forventes bedring. Højre arm (skulder, albue, håndled, fingre), vurderes som stationær med næsten igen - til ingen funktion som følger af påkørsel, hvilket betyder at pt. Ikke kan benytte den højre arm til udførelse af daglige aktiviteter. Lumbal columna og højre ben, er der stadig mén efter faldulykke, med daglige smerter og nedsat styrke, sensibilitet, postural kontrol og gangfunktion. Pt. Kan godt stå og gå med det højre ben, dog er hastighed og afstand svært begrænset og ikke uden besvær og smerter.'

Hertil har selskabet den 25/11 2019 bl.a. anført:

"Klager har angivet, at selskabets konklusioner angående det observerede ikke er i overensstemmelse med det, som fremgår af observationsvideoerne. Selskabet er grundlæggende uenig heri, og der henvises til selskabets tidligere indlæg, herunder selskabets lægekonsulents bemærkninger for så vidt angår observationerne.

Klager har med sit seneste indlæg fremlagt en udtalelse fra en fysioterapeut, hvilken udtalelse synes indhentet alene til brug for klagesagen. Selskabet bemærker til udtalelsen, at fysioterapeutens gengivelse af den udførte objektive undersøgelse og den samlede konklusion er i direkte strid med det, som fremgår af selskabets observationer. Dette såvel i forhold til gengivelsen af, hvad der er blevet observeret uden anvendelse af videoobservation, som dette fremgår af observationsrapporten, det som ses i observationsfilmen, og det som er vurderet af selskabets interne lægekonsulent.

Fysioterapeutens konklusion vedrørende klagers gangfunktion, hendes posturale kontrol samt en stort set ophørt anvendelighed af højre arm harmonerer ganske enkelt ikke med det, der fremgår af observationerne, hvilket understreges af fysioterapeutens notat om klagers højre hånd, som angives ikke at kunne knyttes, samt at denne ikke skulle kunne anvendes til at åbne eller holde fast i genstande.

Fysioterapeutens notat vedrørende klagers angivelse af daglige smerter i ryggen og højre ben, nedsat styrke samt øget sensibilitet vurderes baseret på klagers angivelser i undersøgelsessituationen, og disse står i betydeligt misforhold til det observerede funktionsniveau. Der henvises i den forbindelse til selskabets tidligere bemærkninger angående selskabets interne lægekonsulentens vurdering af observationerne, samt lægekonsulentens erfaring generelt såvel som indenfor forsikringsmedicin.

Den indhentede udtalelse fra klagers fysioterapeut vurderes ikke at give et retvisende billede af klagers funktionsniveau, og kan derfor ikke tillægges vægt. Udtalelsen står i altovervejende grad i modsætning til det observerede, og den synes i øvrigt indhentet af klager til brug for nærværende sag.

Klagers bemærkninger vedrørende klagers boligsituation giver ikke anledning til bemærkninger. For så vidt angår klagers bilkørsel, leasing af bil, klagers advokats egne forsøg med lukning af bagageklap med videre henvises der til det tidligere anførte, og i særdeleshed til observationerne forbundet hermed.

Det fastholdes, at klagers funktionsevne, som dette er dokumenteret ved selskabets observationer, er markant bedre end det funktionsniveau, som klager har angivet under lægelige undersøgelser og i besvarelser til selskabet. Selskabet har derfor været berettiget til at bringe klagers ydelser og fritagelse for indbetaling under forsikringen til ophør, og klager anses fortsat for at have bragt sig i en bevismæssig svær situation. Der henvises til selskabets gennemgang af sagsforløbet i indlæg til ankenævnet af 6. september og 9. oktober 2019, herunder til klagers beslutning om at genkøbe begge ordninger i selskabet, hvorfor nærværende sag alene omhandler spørgsmålet om selskabets berettigelse til at bringe klagers forsikringsdækning til ophør.

Idet klagers seneste indlæg ikke giver anledning til yderligere bemærkninger, er det selskabets vurdering, at sagen kan afgøres af ankenævnet på det foreliggende grundlag."

Heroverfor har klagerens advokat den 13/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Nærværende skrivelse opdeles i 2.

Bemærkninger til lægekonsulentens indstilling til indklagede samt bemærkninger til modpartens skrivelse dateret den 25. november 2019.

Lægekonsulentens indstilling: Datatilsynet traf den 18. november 2019 afgørelse en i sag om aktindsigt i Lægekonsulentens rapporten. På den baggrund har klageren anmodet om aktindsigt i nærværende sag og modtaget bilag dateret den 18. december 2018.

Lægekonsulentens navn er fjernet, hvilket klageren ønsker at indbringe for Datatilsynet. Nærværende sag bør dog ikke afvente afklaring af forholdet.

Lægekonsulentens konklusion er følgende jfr. side 5, spg. 2: *Trods disse diskrepanser vurderes der på samlede billede at være god helbredsmæssig dokumentation for et gen. EET over 50 %.*

Det medfører, at vurderes om afvisning af udbetaling, er en vurdering foretaget af indklagede, og ikke lægekonsulenten, som er uenig med indklagede.

Lægekonsulenten undrer sig dog over jfr. side 5, spg. 2:

- a. Alle symptomer synes at accentueres igennem forløbet
- b. Nogle symptomer er ikke nævnt i ansøgningen 21. marts 2014
- c. Erhvervsevnen aftager gradvist
- d. Ingen tegn på muskelsvind eller bevægeindskrænkning ved objektive undersøgelser af højre arm.

Klageren har følgende bemærkninger til dette:

- a. Klageren finder ikke at grundlidelsen er blevet værre med tiden, men den øvrige del af kroppen er mærket af det skæve slid, som kroppen har fået med årene.
- b. Klageren har ingen erindring om det, men lægen henviser den samme dag til MR scanning af nakken p.g.a. stærke smerter i nakken i nakken med udstråling til venstre arm jfr. side 10 i lægejournal. Man kunne forestille sig at lægen ville have det yderligere undersøgt forinden at det blev anført.
- c. Klageren klarede ikke fuldtidsarbejde. Hun blev opsagt p.g.a. det. Hun gik fra og til sit arbejde p.g.a. sygdom, hvorefter hun blev afskediget.
- d. Klageren definerer fri bevægelighed som bevægelse uden smerter. Hun anfører derfor, at hun ikke har fri bevægelighed. Hvis definitionen er at kunne få armen i yderstillinger men med smerter, så har hun fri bevægelighed. Armen låser og hun taber ting. Hun har smerter i armen døgnet rundt.

Herudover bemærkes det, at lægekonsulenten anfører følgende: 'ved relevante speciallægeundersøgelser er der fundet typiske forandringer efter de beskrevne traumer, specielt klart reduceret bevægelighed i nakke og lænd samt udtalte muskelforandringer. I de foreliggende speciallægeerklæringer er der stort set god overensstemmelse mellem klager og objektive fund.'

Herefter gennemgår lægekonsulenten videomateriale

Som tidligere anført er lægekonsulentens vurdering meget fejlbehæftet i nærværende sag. Lægekonsulenten anfører dog følgende jfr. spg. 4: *Det foreliggende supplerende materiale omfatter observationer af [klageren] under gang i det fri, bilkørsel og i indkøbssituationer, altså i relativt begrænsede funktioner.*

Lægekonsulenten anerkender, at materialet er meget begrænset. Han skriver også senere, at det er 'relativt snævert'. Men han vurderes trods alt, at der er en betydelig diskrepans. Det skal særligt bemærkes til lægekonsulentens punkter i spg. 4:

[Klageren] bevæger sig ubesværet og uden tegn på smertepåvirkning.

- e. Det er dokumenteret ved videomaterialet og bakket op af fysioterapeuten, at klagerens bevæger sig besværet.

[Klageren] udviser konsekvent normal og ubesværet bevægelighed i lænd og nakke.

- f. Det er dokumenteret ved videomaterialet at [klageren] kun i begrænset omfang drejer nakken. F.eks. ved montering af sele af [klageren] meget hæmmet

[Klageren] bruger højre arm i mindst samme omfang som venstre arm og uden tegn på gener.

- g. Det er dokumenteret ved videomaterialet, at [klageren] konstant må skifte arm, og f.eks. ved afhentning af pakke, kun formål at flytte pakken uden for butikken, hvorefter den bliver afhentet.

De daglige indkøb henstilles ligeledes ved entreen, hvorefter varer bliver båret op af familiemedlemmer.

Der foreligger på intet tidspunkt i optagelserne et bevægemønster, der er foreneligt med sværere smertetilstand.

h. Optagelserne viser klart en hæmmet person. Det er ikke normalt

a. at man blot formår at bære en pakke uden for en butik, hvorefter den bliver afhentet.

b. at man ikke kan tage sele på uden at dreje kroppen på en unaturlig måde.

c. at man ikke kan stille sin indkøbskurv op på den dertil indrettede plade.

d. at man har en så kort gangdistance som klageren

e. at man får bevilget en handicapbil

f. at man kun foretager indkøb i en afstand af få hundrede meter fra sin bopæl

Hvad angår skrivelsen af 25. november 2019 er der ikke fremkommet nyt, hvorefter skrivelsen ikke giver anledning til yderligere bemærkninger."

Selskabet har herefter den 3/1 2020 bl.a. anført:

"Selskabet har på klagers anmodning fremsendt selskabets interne lægekonsulents vurdering i sagen til klager. Vurderingen er anonymiseret, og den af klager varslede indbringelse for Datatilsynet vil efter selskabets opfattelse være grundløs, da selskabets interne lægekonsulent er timelønnet og dermed deltidsansat, hvorfor lægekonsulentens navn ikke kan anses for at være omfattet af Datatilsynets afgørelse af 18. november 2019.

Klager har i sit indlæg af 13. december 2019 anført, at selskabets lægekonsulents konklusion i sagen skulle være, at der er god helbredsmæssig dokumentation for et generelt erhvervsevnetab på mere end 50 %.

Dette er ikke korrekt, idet der er tale om en delkonklusion i form af besvarelsen af spørgsmål 2, hvori lægekonsulenten udelukkende blev bedt om at forholde sig til sagens lægelige materiale.

Lægekonsulentens angivelse i dette svar vedrører således en vurdering, som alene baseres på klagers angivelser ved en række lægeundersøgelser, og det objektivt konstaterede i form af klagers ageren og bevægelser i undersøgelsessituationer.

Lægekonsulentens delkonklusion i besvarelsen af spørgsmål 2 fremkommer til trods for angivelsen af flere tilfælde af diskrepans, som alene er delvist gengivet i klagers indlæg. Lægekonsulenten anfører rettelig, at den omtalte accentuering af symptomerne igennem forløbet er ukarakteristisk for den type traumer, som klager har været udsat for. Endvidere anføres en forundring over, at de senere angivne nakkegener efter den angivne nakkeforvridning i januar 2014 hverken omtales i ansøgningen til selskabet af 21. marts 2014 eller i egen læges attest til selskabet af 3. april 2014.

Den gradvist aftagende erhvervsevne undrer særligt lægekonsulenten, fordi klager i perioden fra august 2014 til juni 2015 ses at have arbejdet på fuld tid.

Klagers angivelse af en stort set ophørt funktionsevne i højre arm står ifølge lægekonsulenten i betydeligt misforhold til den manglende atrofi og manglende bevægeindskrænkning ved de objektive undersøgelser hos ortopædkirurg samt neurolog.

Klager har i sit seneste indlæg suppleret denne gengivelse af lægekonsulentens svar på spørgsmål 2 i spørgetemaet med, at der efter klagers opfattelse skulle være uenighed mellem selskabets lægekonsulent og selskabet angående vurderingen af klagers generelle erhvervsevnetab. Denne fortolkning er ikke korrekt. Der henvises på ny til selskabets lægekonsulents bemærkninger for så vidt angår observationerne samt til selskabets tidligere indlæg.

Når lægekonsulenten efterfølgende i spørgsmål 4 i spørgetemaet bedes om at inddrage observationsmaterialet i sin samlede vurdering, ændres konklusionen således til, at der er tale om en meget betydelig diskrepans mellem det af klager beskrevne funktionsniveau i helbredsoplysningerne og det påviste funktionsniveau ved de udførte observationer.

Det er således den interne lægekonsulents samlede konklusion, at klagers oplysninger til undersøgende speciallæger og til selskabet er misvisende, henset til det funktionsniveau, som fremgår af observationsmaterialet. Det er denne samlede konklusion, som er lagt til grund ved selskabets beslutning om at bringe klagers ydelser og fritagelse for indbetaling under forsikringen til ophør.

Lægekonsulenten angiver supplerende i sin besvarelse af spørgsmål 6, at de angivne gener er mulige at beskrive i en mere udtalt grad, end det som faktisk gør sig gældende. På denne baggrund kan konklusionen i besvarelsen af spørgsmål 2 dermed skyldes en misvisende gengivelse af gener og funktionsniveau fra klagers side.

Som svar på spørgsmål 7 angives supplerende, at klagers funktionsniveau i de observerede daglige funktioner, ikke vurderes at være svært reduceret grundet fysisk sygdom.

Baseret på de samlede oplysninger i sagen er det således lægekonsulentens konklusion, at der ikke er helbredsmæssig dokumentation for et generelt erhvervsevnetab på 50 % eller derover.

Klager har med sit seneste indlæg fremsat bemærkninger til de omtalte tilfælde af diskrepans. Selskabet forholder sig i denne henseende til sagens akter, herunder til gengivelsen af den løbende forværring af de angivne gener, som fremgår heraf. Dog må selskabet til kommentaren under det anførte punkt d bemærke, at den lægefaglige konstatering af fri bevægelighed foretages på baggrund af det observerede, og at observationerne er i strid med det udviste i flere undersøgelsessituationer.

De gentagne observationer af uhindret bevægelse af højre arm til yderstillinger samt under kraftpåvirkning ved blandt andet indkøb uden nogen antydning af besvær eller smerter herved, hvilket ikke korrelerer med det angivne overfor selskabet såvel som det angivne og udviste ved undersøgelser, findes i modstrid med klagers gengivelse af et smertebillede, som skulle forværres ved de bevægelser og kraftpåvirkninger, som blev foretaget upåfaldende og uden tvingende nødvendighed.

Klagers bemærkninger til observationsmaterialet kan ikke anerkendes, ligesom den af klager indhentede udtalelse fra en fysioterapeut ikke vurderes at skulle tillægges vægt. Der henvises til selskabets kommentarer til denne udtalelse i selskabets indlæg af 25. november 2019.

Det fastholdes, at klagers funktionsevne, som denne er dokumenteret ved selskabets observationer, er markant bedre end det funktionsniveau, som klager har angivet under lægelige undersøgelser og i besvarelser til selskabet. Selskabet fastholder, at selskabet har været berettiget til at bringe klagers forsikringsdækning til ophør, og klager anses fortsat for at have bragt sig selv i en bevismæssig svær situation."

Af neurologisk speciallægeerklæring af 10/11 2015 fremgår bl.a.:

"Nuværende klager:

1. Nakkesmerter og hovedpine, om morgenen typisk af styrke 6 ud fra smerteskala 0-10, hvor 0 er ingen smerter og 10 er værst tænkelige. Senere på dagen efter blot en kort arbejdsdag stiger smerten til 8-9/10. Hun sover derefter til middag hvorefter smerten aftager. Smerterne er ledsaget af nakkestivhed og udstråling til højre overekstremitet, hvor der er fornemmelse af nedsat kraft og ændret følesans især svarende til de fire ulnare fingre.
2. Forværring af forudbestående lændesmerter der tidligere var af styrke 5/10, nu er af styrke 8/10, og tidligere kun med udstråling til femur, nu helt ud til fod. Der er reduceret gangdistance til en km, hvorefter hun må stoppe pga. rygsmerte. Smerter forværres ved nys, men ikke specielt ved hoste. Der er ikke sphinterpåvirkning, dog indimellem fornemmelse af ikke at have tømt blæren.
3. Nedsat hukommelse, glemmer således aftaler og må nu lave huskesedler for at huske aftaler og indkøb. Hun oplever også at det f.eks. er svært at huske begyndelsen af en bog, når hun når slutningen.
4. Nedsat koncentrationsevne, har svært ved at følge manualer, har f.eks. for nyligt haft problemer med at følge en vejledning på sin PC.
5. Kort lunte og blevet mere irriteret, føler hun har svært ved at klare daglig arbejdspress.
6. Deprimeret, blandt andet medført at hun har gået til psykolog x 5. Hun fortæller...
7. Træthed, sover typisk til middag to timer dagligt, går alligevel ofte i seng kl. 20 og står op kl. 6.
8. Fonofobi, bliver let generet af selv relativt lave lyde i fjernsynet, også når mange mennesker snakker samtidigt f.eks. på arbejdet.

...

Funktion hjemme:

Hun har måtte ophøre med en del funktioner hjemme som f.eks. rengøring, ægtefælle har overtaget tøjvask, hun har købt hjælp til øvrige rengøring. Er ikke længere særlig aktiv, er stoppet med at cykle og løbe, har reduceret sine ferieaktiviteter. Var tidligere vældig glad for at gå til koncerter, men er stoppet, er heller ikke længere i stand til at stå op i længere tid.

...

Objektiv undersøgelse:

Velfungerende, virker kronisk smerte påvirket, men også emotionel påvirket, bryder således et par gange sammen i gråd under konsultationen.

Kranienerver: Normalt syn og synsfelt, øjenbevægelser samt pupilforhold, normal facialisfunktion, Øvrige kranienerver. i. a.

Columna cervicalis: Bilateralt middelsvære nakkemyoser, siderotation mod højre og venstre til 30 grader, sidefleksion mod højre og venstre til 10 grader og fleksion til 60 grader. I forbindelse med rotation kan der ikke udløses radikulære klager til ekstremiteter.

Overekstremiteter: Ved strakt armløfttest er der på højre side nedadrift uden pronation. Ved formel muskeltest er der på højre side diffus kraft eftergivenhed, dog noget mere udtalt for ekstension end fleksion over albue. Der er svage egale biceps-, triceps-, og brachioradialis radikale refleksi. Naturlige sensoriske forhold.

Columna Lumbalis: let til middelsvære bevægindskrænkning

Underekstremiteter. Ingen elektive pareser, normale egal kraft og normale patellar-, og achilles reflekser, naturlige plantarreflekser, normale tonus og trofik.

Gang: Upåfaldende.

Konklusion:

En ...-årig kvinde, tidligere (2010) gastric bypass opereret samt forudgående lændetraume december 2012, hvor hun pådrog sig L4 & L5 lændeprolaps med efterfølgende lændesmerter af styrke 5/10 med udstråling til højre femur, der den 20. januar 2014 i bil blev påkørt af anden bil bagfra og pådrager sig en række subjektive klager der sidestilles med men i form af nakkesmerter/hovedpine, tilstede om morgenen af styrke 6/10 for senere på dagen at stige til styrke 8-9/10 af skarp jagende karakter ledsaget af nakkestivhed og udstråling til højre overekstremitet, hvor der er fornemmelse af nedsat kraft og følesans. Herudover er der tilkommet en forværring af forudbestående lændesmerter, tidligere af styrke 5/10 med udstråling til femur, nu med smertestyrke 8/10 og udstråling til fod. Derudover nedsat hukommelse, glemmer således aftaler og er begyndt at skrive huskesedler, der er nedsat koncentrationsevne og det er svært at følge PC manualer, har kort lunte og er blevet mere irriteret samt deprimeret, ... og er begyndt behandlings samtaler hos psykolog. Endelig, er det svært at håndtere arbejdspresset, der er tiltagende træthed, sover således to timer til middag, men går alligevel i seng kl. 20.00 og står op kl. 6.00, hertil fonofobi...

Objektivt, påvises moderat bevægindskrænkning i nakken med siderotation mod højre og venstre til 30 grader, sidefleksion mod højre og venstre til 10 grader og fleksion til 60 grader. I forbindelse med rotation kan der ikke udløses radikulære klager til ekstremiteter. Der påvises diffus eftergivenhed i højre overekstremitet uden sikre elektive pareser. Endeligt er der moderat tændstivhed.

Tilstanden er således forenelig med middelsvær nakke distorsion med middelsvære daglige nakkesmerter/hovedpine med radikulære klager ledsaget af Jette cognitive/affektive klager. Herudover er der let forværring af forudbestående lændeklager. Stationærtidspunkt sættes til august 2014, hvorefter der ikke har været væsentlig ændringer i tilstanden. Borger var delvis sygemeldt svarende til 50 % tid på skadetidspunktet, dette fortsatte indtil august 2014, derefter fuldtid til juni 2015, og derefter arbejde på 12 timer/uge. Der har været forsøgt flere typer genoptræning, således kontakt til reumatolog, der primært har foranstaltet en MR skanning, der er givet fysioterapi x10 uden større effekt samt varmvandsbehandling x10 med god, men kort varig effekt, samt psykologsamtaler x 5, jeg har ikke yderligere behandlingsforslag.

Vedrørende prognosen, er det generelt set sådan at nakke distorsions klager aftager med tiden, men hos et en gruppe kan klagerne fortsætte flere år efter skadetidspunktet. Borgers forventninger til fremtiden er en korrekt menfastsættelse samt kompensation for tabt arbejdsindtjening.

Af psykiatrisk speciallægeerklæring af 4/7 2016 fremgår bl.a.:

"Aktuelle skader

[Klageren] har fortalt om de to hændelser, hvor hun kom til skade. Den første skade fandt sted i december 2012 på en ferierejse til [land]. [Klageren] og hendes [familiemedlem] skulle ind i en elevator på deres hotel. Elevatordørene gik i. [Klageren] forsøgte at holde dørene åbne. Hun gled

på det glatte gulv og slog ryggen. Hun fik lægehjælp på stedet og smertestillende medicin. Senere blev det konstateret, at hun ved faldet havde fået en discusprolaps svarende til lændehvirvel 4/5. Efter hjemkomsten var [klageren] sygemeldt i 2 måneder, hvorefter hun blev delvist raskmeldt og arbejdede sig op til fuld tid. Den anden skade var en påkørsel i bil. [Klageren] var bagsædepassager i en lille bil, der blev påkørt bagfra på en gade. [Klageren] husker, at hun fornemmede, at noget var på vej bagfra og vendte sig om. Derfor sad hun skævt i bilen ved påkørslen. Påkørslen involverede i alt fire biler. Bilen bagved påkørte [klageren]'s bil, som ramte den forankørende, som igen ramte en bil foran. [Klageren] mener, at den bageste bil havde en hastighed på 40/timen. Bilen, hun var passager i, blev totalskadet. I forløbet efter denne skade måtte [klageren] erkende, at hun ikke kunne arbejde på fuld tid.

Aktuelt somatisk

[Klageren] har i dag konstant smerter. De er lokaliseret til højre side af lænden og halebenet, og de stråler ned i højre ben. Hun har smerter lokaliseret til midten af ryggen, venstre side af nakken og kæben. Hun har hovedpine. Hun har gener i højre arm i form af tilbagevendende brændende fornemmelse og kuldefornemmelse samt styringsbesvær. Tidligere var smerterne på niveau 9 på en skala fra 0-10. [Klageren] følges ved [smerteklinik]. Hun konsulterer Kysthospitalet omtrent en gang om måneden. Efter hun er startet i behandling i smerteklinikken er smerterne aftaget, så de nu er på niveau 6-7.

...

Aktuelle psykisk

[Klageren] fortæller, at der er kommet mere ro på hendes tilstand og aftagende smerter, efter hun er kommet i behandling i smerteklinikken på hospitalet. Hun fortæller, at der gik lang tid, inden hun kom til det rette behandlingssted. Det har været en hjælp for hende, at hun har fået mindfulness træning. [Klageren] oplever det frustrerende at have ondt. Det er frustrerende ikke at kunne gøre de ting, hun kunne gøre før. Som et eksempel nævner hun, at hun ikke kan tage med sine [familiemedlemmer] i forlystelser. Men hun er blevet god til at vende det til noget positivt. At hun kan være til stede og se sine [familiemedlemmer] more sig frem for at ærgre sig over, at hun ikke selv kan deltage. [Klageren] husker, at hun tidligere i forløbet gerne ville arbejde, men at hun måtte erkende, at hun ikke var i stand til at arbejde på fuld tid. Hun følte sig presset på sin tidligere arbejdsplads. I forbindelse med ressourceforløbet syntes [klageren] ikke, at hun havde tid til at vente på at komme i praktikplads. Så hun arrangerede selv arbejdsprøvningen i [virksomhed].

I hele forløbet har [klagerens] humør overvejende været godt, og det er steget meget, efter hun er kommet i gang med arbejdsprøvning. Nattesøvnen er god. [Klageren] har ikke spekulationer om natten, og hun sover 9-9½ time. Hun bliver træt om aftenen og går i seng omkring kl. 21, hvilket hun begrundes med smerterne. Hukommelsen er god, og den er blevet bedre, efter hun har skiftet arbejdsplads. Koncentrationsevnen er i orden. [Klageren] husker, at hun var nervøs, da hun var ansat i det tidligere Hun var begyndt at dobbelttjekke ting. Det er blevet bedre. [Klageren] er opmærksom på små ting, hun skal arbejde med. Det handler om de ting, hun ikke skal gøre, fordi det giver forværring af hendes smerter. Hun er nødt til at vende dette i hovedet. [Klageren] synes, at det er uretfærdigt, at det er gået, som det er gået, men hun bebrejder ingen. Hun har ikke selvbefrejdende tanker. Appetitten er uændret, og der har ikke været vægtændring. [Klageren] tager afstand fra dødstanker og selvmordstanker.

Når [klageren] kommer hjem fra arbejdsprøvning, er hun nødt til at hvile sig. Hun skal bruge sit overskud på at følge med i [familiemedlemmernes] aktiviteter. ... [Klageren] beskriver, at hun har nedsat funktion i sit hjem. [Klageren] og hendes ægtefælle har forsøgt at gøre hverdagen nem. De

køber ind via internettet og får hjælp til rengøring. Dette havde de ikke behov for tidligere. Det er ægtefællen, der vasker tøj. [Klagerens] [familiemedlemmer] er begyndt at hjælpe i hjemmet.

...

Objektivt psykisk

[Klageren] er vågen, bevidsthedsklar og korrekt orienteret. Hun fremtræder velklædt og velsoigneret, med et sundt og alderssvarende udseende. [Klageren] er ikke påvirket af medicin, stoffer eller alkohol og er ikke abstinenspræget. Hun findes lettere smertepåvirket i forbindelse med stillingsskift. I øvrigt vurderes hun ikke smertepåvirket under samtalen. [Klageren] er ikke affektpræget. Stemningslejet vurderes neutralt, og det psykomotoriske tempo er normalt. [Klageren] er ikke tankeforstyrret. Hun frembyder ikke psykosesuspekterede fænomener, og hendes realitetstestning findes intakt. [Klageren] vurderes normalt begavet og ikke hukommelsessvækket. Der er normal formel og emotionel kontaktform. [Klageren] vurderes ikke suicidalfarlig.

Konklusion

[Klageren] er en ...-årig kvinde, der tidligere har haft stabil tilknytning til arbejdsmarkedet. Hun arbejdede senest 8 år som ..., og derefter i 3½ år som [Klageren] er nu i ressourceforløb og i den forbindelse i et arbejdsprøvningsforløb i [en virksomhed]. ... [Klageren] var i 2012 og i 2014 udsat for to hændelser. Den første var et fald på et glat gulv, den anden en påkørsel bagfra i bil. For en detaljeret beskrivelse af følgerne efter disse skader henvises til de foreliggende akter.

Som svar på de i anmodning om speciallægeundersøgelse opstillede punkter kan følgende anføres: [Klageren] har beskrevet sine aktuelle smerter. Hun har ikke anført betydelige psykiske symptomer. Det vurderes ud fra [klagerens] beskrivelse og de foreliggende akter, at [klageren] tidligere i forløbet havde mere udtalte psykiske symptomer, der har haft relation til hendes somatiske symptomer.

[Klageren] har været til et mindre antal psykologsamtaler. Hun har i øvrigt ikke været i psykologisk eller psykiatrisk behandling inden for det aktuelle sygdomsforløb. Det vurderes, at [klageren] ikke har udviklet et psykisk helbredsproblem. Specielt findes der ikke holdepunkt for depression. Der vurderes ikke at være en væsentlig somatoform komponent i [klageren]'s aktuelle smertetilstand. Der er således ikke holdepunkt for en somatoform tilstand.

[Klageren] vurderes at have et nedsat funktionsniveau på grund af hendes symptomer fra bevægeapparatet. Der er ikke holdepunkt for nedsat funktion af psykisk årsag. [Klageren] har nedsat funktion i hjemmet som anført ovenfor. Dette vurderes ikke at have en psykisk årsag.

Der er som anført indskrænkninger i [klagerens] erhvervsevne i fysisk belastende funktioner. [Klageren] er aktuelt i arbejdsprøvning. Der er ikke holdepunkt for en indskrænkning i erhvervsevnen i psykisk belastende funktioner. [Klageren] har beskrevet en nedsat livsfunktion på baggrund af hendes smerter.

Der er ovenfor anført nuværende medicinforbrug. Der har ikke været overforbrug af alkohol. På baggrund af de foreliggende akter vurderes der at være overensstemmelse mellem [klagerens] klager og de påviste objektive fund. [Klageren] vurderes ikke at aggrave eller dissimulere i sin beskrivelse af sine symptomer. [Klagerens] helbredstilstand er fundet stationær. Der findes ikke indikation for psykologisk eller psykiatrisk behandling."

Af lægeattest af 28/3 2017 fremgår bl.a.:

"2.2 Relevante helbredsforhold

Der foreligger særdeles uddybene erklæringer fra [privathospital] af 4/1-2017 og, CAB af nyere dato. Begge er scannet og kan ikke overføres til attesten, men er i forvejen ved [klagerens] sagsbehandler. [Klageren] har haft smerter efter faldulykke i dec 2012. Da primært bækken og ben. Dette var i bedring men blev påkørt i bil i januar 2014. derefter smerter fra nakke samt nervesmerter og påvirkning især ih arm. Dette forværres over dagen og ved længerevarende arbejde. Pt er fulgt ved smertelæger og er optimeret i behandling, hvorfor yderligere bedring ikke kan ventes. Der kan ikke tilbydes yderligere behandling fra sundhedsvæsenet. Der er intet operationskrævende.

Konklusion fra [privathospital] er at pt ikke kan klare fysisk belastende arbejde, som forventning om hurtig udtrætning Konklusion fra CAB er max 9 timers arbejde om ugen, hvor 6.3 timer vil være effektive arbejdstimer."

Af rehabiliteringsteamets indstilling til fleksjob af 25/4 2017 fremgår bl.a.:

"Helbred:

Du var i 2012 udsat for en faldulykke medførende smerter i bækken og ben. Du bliver to år senere påkørt under bilkørsel medfølgende smerter i nakke, samt nervesmerter og påvirkning i højre arm.

Psykisk:

Du oplyser, at du taber koncentration og overblik, når smerterne bliver for slemme. Du har tidligere deltaget i forløb hos psykolog af 5 omgange med nogenlunde god effekt. Dette forløb var grundet depression. ...

Somatisk:

Lægeattest fra din praktiserende læge (LÆ265) skriver, at du bliver fulgt ved smertelæge og er optimeret i behandling. Din lidelse er ikke operationskrævende. Diagnosen bliver beskrevet som cervical og lumbal diskusprolaps med radikulopati

Du har i 2015 været henvist til [hospitalsafdeling] for reumatologi og rygsygdomme. Lægen skriver, at generne skyldes følger efter uheldene. Der er ingen behandlingsmuligheder, og du blev i stedet anbefalet henvisning til smerteklinik.

Du deltog i november 2015 i neruologisk speciallægeundersøgelse, der skriver, at din tilstand har været stationær siden 2014. Lægen har ikke yderligere behandlingsforslag.

Du har deltaget i forløb med fysioterapi af 10 omgange uden større effekt Fysioterapeuten skriver, at du er meget smertepræget og hæmmet i alle aktive retninger. Du er ikke egnet til fuldtidsarbejde, med mindre du selv ønsker det.

Du har været tilknyttet smerteklinikken ... i det sidste år. Du deltog i Mindfulness, hvilket du var meget glad for.

Du oplyser, at dine smerter gennemsnitligt ligger på 7. Før behandlingen lå de på niveau 9.

Smerterne stiger i løbet af dagen, og om aftenen ligger de omkring 8. Du oplyser, at du modtager meget smertestillende medicin, herunder morfin. Sundhedskoordinator har vejledt dig om, at det ikke er hensigtsmæssigt med brug af morfin ved kroniske smerter.

Smerterne er værst efter en arbejdsdag. Du kan sove til middag, hvorefter smerterne aftager.

Tilbud:

Du har i perioden maj til december 2016 deltaget i virksomhedspraktik i [virksomhed]. Forløbet startede med 9 timer om ugen, og blev gradvist forsøgt øget op til 15 og 20 timer.

Her opleves øget smerteintensitet, kæbespændinger, vejrtrækningsproblemer og negativ påvirkning af psyken og deraf følgende sygdomsmeldinger. Arbejdsgiver oplyste, at du her lavede så mange fejl, at arbejdsgiver blev nødt til at gå arbejdet efter og rette det.

Der har under praktikken været hæve-sænke bord og to stole at skifte imellem. For at minimere smerter i armene har du haft moustrapper. Du har haft mulighed for specielle skærmbiller, der reducerer belastningen af øjnene fra skærmens lys. For at dæmpe lyden fra storrumskontoret har du haft lyddæmpende headset. Der har ikke været pres i opgaverne, og du kunne holde 15 minutters pause hver time. Der har været ergoterapeut tilknyttet, der har instrueret i hensigtsmæssige og varierende arbejdsstillinger.

Arbejdsgiver oplyste, at du havde en meget høj arbejdsintensitet, og du gør meget for at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Arbejdsgiver vurderer på baggrund af optrapning i tid, at du fungerer bedst ved 9 timers arbejde med 70% effektivitet.

Du deltog i 2015 i forløb hos Plan & Handling med varmvandsbassin og fysisk træning. Rehabiliteringsteamet vurderer på baggrund af ovenstående, at din arbejdssevne er varigt og væsentligt nedsat på grund af dine smerter og medfølgende træthed.

Rehabiliteringsteamet vurderer at din helbredstilstand er stationær og vi kan ikke pege på yderligere behandlingsmuligheder, der vil kunne afhjælpe dine smerter, der vil bestå uanset jobfunktion.

Rehabiliteringsteamet kan ikke pege på yderligere kompenserende ordninger, der vil kunne skåne dig og øge dit funktionsniveau.

...

Rehabiliteringsteamet peger på, at der er følgende skånebehov:

- * Nedsat arbejdstid
- * Ro og mulighed for at koncentrere dig om opgaverne
- * Struktur i opgaverne
- * Forudsigelighed og klar instruktion
- * Ikke fysisk hårdt arbejde
- * Behov for hæve-sænkebord, samt lyddæmpende headset"

Af klagerens funktionsskema 1 af 4/11 2018 fremgår bl.a.:

"Spørgsmål 1

a Afkryds om du er i stand til at:

Gå: Ja, 15 min ca.

Sidde: Ja, 30 min ca.

Stå: Ja, 15 min ca.

Cykle: Nej

Køre bil: Ja, 30-60 min.

Uddyb dine gener: Pga især nakkesmerter og nedsat bevægelighed i højre arm, skal jeg konstant planlægge mig rute. Skal tænke over hvordan jeg bevæger mit hoved. Mit højre ben smerter. Har fået smerter i v. knæ og lyske pga jeg kompenserer.

b kan du gå på stiger, trapper, ujævnt underlag m.v.? I begrænset omfang. Som nævnt pga. mine smerter vælger jeg ruter for at undgå bum[p] osv. Bor på 3. sal. Benytter mig af opsatte stole på opgangen.

c Kan du bøje dig fremover? Nej. Vasker ikke længere tøj, støvsuger eller tømme opvaskemaskiner.

d Kan du bøje dig bagover? Nej ...

e Kan du bøje dig til siden? Nej

...

g Kan du strække armene over skulderhøjde? Højre arm: Nej. Venstre arm: Ja.

h Kan du løfte noget over skulder højde: Højre arm: Nej. Venstre arm: Ja.

i Hvor tung en genstand er du i stand til at løfte? 1-½ kg med højre arm. 10 kg med venstre arm.

Giv eksempler på, hvad du kunne løfte før sygdommen: Har tidligere været svømmer og dyrket crossfit, så jeg var meget stærk, og kunne løfte tung uden problemer.

Giv eksempler på, hvad du kan løfte efter sygdommen: I højre arm en pose med fx 1 mælk lidt pålæg og grønsager, de lette. Venstre arm er lidt stærkere, men kan trække i nakken.

Spørgsmål 2

a Er der huslige gøremål, du er forhindret i at udføre? Ja, støvsuge, vaske tøj. Ja faktisk det hele.

...

b Er der personlig hygiejne, du er forhindret i at udføre? Ja, klippe negle, barbere ben, kan ikke tørre mig på ryggen efter bad. Rette bryn. **I begrænset omfang:** Efter toiletbesøg.

...

e Har du daglige gener? Ja, kroniske smerter konstant. Nakkesmerter, smerter i lænden, kæben, hovedpine, smerter i højre arm og i højre ben. Begyndende smerter i knæ og lyske. Skala fra 1-10: Morgen: 7 Dagen: 9½.

f Har du dage uden gener? Nej

g Har du indlærings- og eller koncentrationsbesvær? Ja, har svært ved at koncentrere mig når jeg har ondt, kan ikke føre en samtale stående, så mister jeg koncentration pga smerte

...

Spørgsmål 3

...

Eventuelt yderligere kommentarer som beskriver din situation efter sygdommen:

Jeg har svært ved at acceptere mit liv i dette smertehelvede. Som jeg tidligere har skrevet så jeg blot blevet tilskuere til mit eget liv. Mine veninder spørger mig ikke længere om jeg vil deltage, så udover smerterne så er jeg også blevet ensom. Jeg skal hele tiden tænke over, hvad jeg laver, hvordan jeg bevæger mig, om jeg kan sidde ned osv osv. Mit liv har ændret sig 100 % og hele familien er påvirket af det og alle er slidte."

Af klagerens erklæring 2 til selskabet af 21/11 2018 fremgår bl.a.:

"Spørgsmål 1

a. lider du stadig af samme sygdom? Ja

b. Er der tilstået komplikationer eller andre lidelser? Ja, Begyndende lyske og knæ ... jeg kompenserer derfor opstår det

...

Spørgsmål 2

a. Hvordan er dit helbred i forhold til det sidst besvarede skema? Jeg har flere smerter nu end sidst. Da jeg udfyldte sidste var jeg ikke i arbejde, nu har jeg fleksjob – de 6,14 timer har stor betydning for mine smerter.

b. Er der, sidste sidst besvarede skema, sket ændringer i dit helbred? Har flere smerter i knæ og lyske udover de andre smerter.

...

Spørgsmål 6

a. Er der siden sidste lægeerklæring skete ændringer i begrænsningen af dine daglige aktiviteter? Ja, da jeg arbejder 6,14 timer bruger jeg mere tid på hvile og deltager ikke i det huslige.

b. Er der inden for det sidste år sket ændringer i omfanget af dine fritidsaktiviteter/interesser på grund af sygdom/ulykke? Ja, kan ikke cykle længere.

...

Spørgsmål 7

...

b. Hvilke funktionsbegrænsninger vurderer du, at du har i forhold til arbejdsmarkedet, og hvilke arbejdsopgaver kan du ikke løse? Sidde, stå, bruge højre arm. Opgaver der kræver koncentration. Løfte-skrive for meget. Kigge ind i skærm – dreje hovedet."

Af observationsrapporten fremgår bl.a.:

"Mandag 26-11-2018

06.56 Observation opstart ved bopælen. Lys i forsikredes lejlighed.

07.18 Forsikrede udpasserede sammen med en anden person. Forsikrede låste dørene op til en [bil]. Forsikrede åbnede bagagerummet og bukkede sig ind. Det kunne ikke ses hvad hun foretog sig. Forsikrede gik frem til forruden af bilen, hvor hun foretog en sidebøjning mod venstre og formentlig tørrede en del af forruden af. Forsikrede kørte herefter fra stedet og blev kort efter tabt ved [sted]. (det blev efterfølgende konstateret, at forsikredes køretøj havde holdt på en handicap p-plads og at forsikrede havde et handicap p-skilt i forruden. Køretøjet var endvidere forsynet med manuelt gear).

Ankenævnet for Forsikring

41.

94033

08.08 Køretøjet blev ikke fundet ved [arbejdsplads]. (Den p-plads, hvor bilen blev fundet onsdag, blev ikke undersøgt denne dag, hvorfor det ikke kan udelukkes, at forsikrede har været på arbejde).

12.53 Forsikrede ankom til bopælen i bil, hvor parkerede. Med højre hånd slog forsikrede solskærmen op, hvorefter hun steg ud af bilen. Det kunne konstateres, at forsikrede havde åbnet bagklappen og tog et eller andet i bilens bagagerum. Herefter lukkede forsikrede bagklappen med højre hånd/arm. Forsikrede gik ind i opgangen med en eller flere hvide poser. Forsikrede gik direkte til 3. sal uden pauser. Forsikrede havde en pose i venstre hånd. Det kunne ses, at der var et eller andet i posen/poserne. Det tog forsikrede 18 sekunder at nå 1. repos, 36 sekunder til 2. repos og 46 sekunder til 3. repos.

15.56 Observationen ophævet.

Tirsdag 27-11-2018

06.52 Observation opstart ved bopælen. Bilen til stede. Der sås lys i lejligheden. 0753 Forsikrede sås på altanen, hvor hun vinkede til [familiemedlem]

08.45 En person, der kunne være forsikrede, blev observeret på vej ned ad trapperne. Vedkommende gik formentlig ned i kælderen.

Ca. 14.20 En kvinde blev set gående ad [vej] i retning mod [sted]. Hun havde en neongrøn rygsæk på ryggen. Det sås ikke hvor fra hun var kommet og hun blev ikke umiddelbart genkendt af observatøren som værende forsikrede.

15.05 Kvinden fra ovenstående observation, sås gående mod bopælen. (nu genkendt med sikkerhed som værende forsikrede.) Hun havde et eller andet i rygsækken. I højre hånd bar hun en hvid pose uden væsentligt indhold.

15.15 Forsikrede blev observeret på altanen.

16.57 Observationen ophævet.

Onsdag 28-11-2018

06.56 Observation opstart ved bopælen. Bilen til stede. Der sås lys i lejligheden.

07.29 En person, der formentlig var forsikrede, blev observeret på altanen.

07.52 Forsikrede blev observeret på altanen.

11.25 Forsikrede var kørt fra stedet kort forinden uden at dette blev observeret af observatøren.

11.36 Bilen blev observeret på [vej] kørende i retning mod [by].

11.48 Bilen ankom til [arbejdsplads] det formodes, at det var forsikrede, der var føreren. Bilen sås parkeret på en handicap p-plads bagved bygning

15.09 Forsikrede gik ud til sin bil og kørte fra stedet i retning mod [by].

16.02 Forsikrede ankom til indkøbscenter i [by], hvor hun parkerede og gik ind.

16.10 Forsikrede blev observeret fortage indkøb af dagligvarer. Herunder sås hun købe bl.a. appelsiner, 2 kg mel, 6 dåse sodavand m.v. Undervejs sås forsikrede bl.a. bøje sig forover i ca. 90 grader. Ved kassen fyldte forsikrede varerne i 2 indkøbsposer, som hun bar ud til bilen og lagde disse i bagagerummet.

16.17 Forsikrede kørte fra stedet.

16.35 Forsikrede ankom til bopælen, hvor hun parkerede. Forsikrede åbnede bagklappen til bagagerummet og løftede de 2 indkøbsposer ud af, hvorefter hun bar dem over til døren. Det så ud som om forsikrede ringede på dørtelefonen. Forsikrede gik tilbage til bilen og med højre arm/hånd hævet lukkede hun bagklappen. Forsikrede gik ind i opgangen, hvor hun blev set på 1. repos med en pose i venstre hånd. Den højre hånd kunne ikke ses. Det kan ikke afvises, at en af familiemedlemmerne har hjulpet med at bære den ene pose.

16.37 Observationen ophævet.

Onsdag 05-12-2018

06.52 Observation opstart ved bopælen. Bilen til stede. Der sås lys i lejligheden.

07.45 Forsikrede blev set på altanen. Hun vinkede til sit [familiemedlem] med venstre hånd. ...

10.49 Forsikrede kom ud fra opgangen og gik til sin bil. Hun talte med en mand i et par minutter, hvorefter hun kørte fra stedet.

10.52 Forsikrede blev tabt ved [sted], hvor hun svingede til venstre i retning mod [indkøbscenter].

11.13 Bilen sås ikke ved bopælen.

11.17 Bilen blev ikke fundet ved [arbejdsplads].

11.37 Bilen sås ikke ved bopælen.

11.40 Bilen sås ikke ved [arbejdsplads].

11.43 Forsikrede ankom til [arbejdsplads], hvor hun ikke kunne finde en handicapparkeringsplads ved bygning I stedet kørte hun til hovedbygningen ..., hvor hun parkerede på en handicap parkeringsplads. Forsikrede blev siddende i bilen.

11.48 Forsikrede steg ud af bilen og gik de ca. 200 m til bygning

14.30 Forsikrede udpasserede og gik til sin bil, hvorefter hun kørte fra stedet. Undervejs til bilen talte forsikrede i telefon, hvor hun benyttede højre hånd.

1512 Forsikrede talte i telefon (ikke håndholdt) og gestikulerede med begge arme.

Ankenævnet for Forsikring

43.

94033

1516 Forsikrede ankom til bopælen, hvor hun parkerede i længderetningen i modsatte side af opgangen. (handicap parkeringspladsen var ikke ledig). Forsikrede blev siddende i bilen. Muligt satte en anden person sig ind i bilen. Denne person kom fra opgangen.

1524 Forsikrede forlod bilen og gik over til opgangen.

1609 Forsikrede forlod bopælen til fods og gik til [supermarked], hvor handlede ind. Forsikrede medbragte en kurv på hjul, hvor hun fyldte varerne i.

1631 Forsikrede forlod forretningen med en pose med varer, som hun bar over højre skulder. Forsikrede gik direkte mod bopælen. Trappen op fra tunnelen blev forceret uden synlige problemer.

1635 Forsikrede gik ind i opgangen, hvor hun gik direkte op til 3. sal.

1636 Observationen afsluttet.

Torsdag 06-12-2018

06.57 Observation opstart ved bopælen. Bilen til stede. Der sås lys i lejligheden.

10.17 Der blev leveret 3 pakker til forsikredes adresse.

13.25 Forsikrede udpasserede fra opgangen og gik i retning mod [sted]. Forsikrede gik direkte til [supermarked], hvor hun handlede.

14.00 Gik hun på en kaffebar, hvor hun bestilte en kop kaffe. Forsikrede gik med en fyldt indkøbspose i højre albue/arm.

14.04 Forsikrede gik nu med posen i venstre hånd og kaffen i højre. Forsikrede gik i retning mod bopælen.

14.06 Forsikrede gik ind på forsikrede ind på [restaurant].

14.15 Forsikrede ankom til bopælen. Forsikrede gik direkte op til 3.sal med posen i venstre hånd uden pause.

16.15 Forsikrede kom ud fra opgangen og gik i retning mod [sted].

16.20 Forsikrede var kortvigt en kiosk

16.23 Forsikrede gik ind i ... pakkecenter

1628 Forsikrede modtog en pakke som hun løftede med højre hånd. 1x0,5x0,1 m. (efterfølgende fundet ud af at der er tale om [varer] på ca. 5,1 kg).

1629 Forsikrede stod foran pakkecenteret og talte med en bekendt.

1630 En [person] på en MTB kom til stedet og overtog pakken fra forsikrede. Forsikrede overtog cyklen.

1633 Forsikrede vinkede til den bekendte med højre hånd, som var løftet over skulderhøjde.

1634 Forsikrede trak med cyklen imens [personen] gik med pakken i retning mod forsikredes bopæl.

1638 Forsikrede gik ind i opgangen ved bopælen.

1642 Observationen ophævet.

Fredag 07-12-2018

06.52 Observation opstart ved bopælen. Bilen til stede. Der sås lys i lejligheden.

07.17 Forsikrede kørte fra stedet. Forsikrede kørte via ... – til

07.42 Forsikrede blev tabt på [vej], hvor hun fortsatte nord på.

07.54 Forsikrede sås ikke ved [arbejdsplads].

08.28 Forsikrede ankom til [arbejdsplads], hvor hun parkerede på handicap parkeringspladsen bag ved bygning

10.47 Forsikrede kørte fra stedet.

10.56 Forsikrede ankom til [butik].

11.14 Forsikrede kørte fra stedet. Forsikrede havde købt nogle hylder eller lignende. Disse blev lagt i bilens bagagerum. Bagklappen blev lukket med højre arm/hånd.

11.17 Forsikrede holdt ind til siden på [vej].

11.18 Forsikrede kørte fra stedet.

11.48 Forsikrede hold ind til siden ved [sted]. Hun blev siddende i bilen.

11.50 Forsikrede vendte bilen og kørte over vejen og parkerede bag den ene observatør. Umiddelbart efter kørte forsikrede frem igen og foretog en ny vending og kørte tilbage i den oprindelige kørselsretning.

11.54 Forsikrede ankom til bopælen. Forsikrede blev siddende i bilen.

12.04 Forsikrede forlod bilen og gik med en hvid pose eller lignende ind i opgangen. Forsikrede gik direkte til 3. sal. Under vejs blev posen skiftet til højre hånd.

12.07 Forsikrede blev set på altanen, hvor hun kiggede rundt.

12.08 Forsikrede gik ind i lejligheden igen. Hun havde talt i telefon.

12.15 Observation ophævet. Forsikrede havde afdækket observationen."

Ankenævnet for Forsikring

45.

94033

Af klagerens bemærkninger til observationsrapporten fremgår bl.a.:

"MANDAG 26-11-2018

0718 Jeg skal på arbejde på [arbejdsgiver], Bilen bliver meget hurtig varm og fjerner is eller dug, så jeg har ikke fjernet noget på forruden. Da bilen er så høj og jeg er 1.60 så kan jeg umuligt lave en sidebøjning. Jeg møder kl. 8.30 til kl. 11.30 jeg er effektiv i 2,05 timer, hvilket også fremgår af de kommunale a[k]ter. Det betyder ud af de 3 timer jeg er der, hviler jeg en hel del.

0808 Jeg møder kl. 8.30 til kl. 11.30 jeg er effektiv i 2,05 timer, hvilket også fremgår af de kommunale a[k]ter. Det betyder ud af de 3 timer jeg er der, hviler jeg en hel del.

1253 Jeg har et håndklæde i posen. Jeg har kontaktet Handicap.dk og spurgt om de må oplyse Velliv at jeg har handicap skilt, der er svaret nej. De må oplyse det til p-vagter eller politiet, jeg stiller spørgsmålstejn ved, hvilke metoder Velliv bruger. Der er et ekstra håndtag i bilen, til os der ikke er så høje.

1556 Jeg hviler stadigvæk.

...

0845 Kunne være forsikrede, jeg ville mene Velliv skulle være sikker? Det er IKKE mig, jeg er i lejligheden.

1420 Det er korrekt at jeg for nogen år siden, brugte min [ægtefælles] sorte rygsæk fra mærket North Face, men da den var for stor og tung stoppede jeg med at bruge den, jeg ejer ganske enkelt ikke en neon grøn rygsæk. Jeg var ikke på gaden denne dag, jeg befandt mig i min lejlighed. Jeg har kigget mine betalingskort igennem for at være sikker, og der er ingen køb denne dag.

1505 Ikke mig

1515 Kigger efter [familiemedlem].

1657 Er i lejligheden

ONSDAG 28-11-2018

0656 [mine familiemedlemmer] gør sig klar, onsdag skifter jeg morfin plaster, det betyder at onsdag, torsdag og fredag er mine bedste dage.

...

1125 På vej til arbejde

1136 På vej til arbejde

1148 Jeg parkere som regel på denne plads, så er der kortere afstand

1509 Fri, har haft et møde med min chef, da mine arbejdstider skal ændres til formiddag. Mine arbejdstider bliver ændret til mandag, onsdag og fredag formiddag

1602 Jeg ankommer til [supermarked] ved ... og ikke et indkøbscenter, jeg vælger at køre til [supermarked] da det er på vejen hjem og der er en parkeringsplads tæt på indgangen, jeg planlægger alle dage meget nøje.

1610 Jeg bøjer mig ikke uden smerter, jeg har en særlig teknik når jeg rejser mig op igen, med at løfte min højre hæl fra gulvet, ja jeg gør det på min måde. Der er ingen tvivl om, at jeg handler lidt for meget og det mærkes tydeligt i min nakke om arm da jeg går til bilen.

1617 Køre hjem, imellem tiden ringer jeg fra bilen til mine [familiemedlemmer], jeg beder dem om at komme ned og bære varerne op, når jeg ringer på dørtelefonen.

1635 Jeg ringer på dørtelefonen og [mine familiemedlemmer] kommer ned, det undre mig meget at observatør ser mig men ikke mine [familiemedlemmer], de kommer ud på fortovet, tager poserne og bære op.

ONSDAG 5-12-2018

0652 ... Jeg har skiftet Morfin plaster

...

1049 Jeg talte med en herre fra vores bestyrelse.

1052 Jeg kører hjem til min [familiemedlem], der har lavet en kop kaffe til mig i anledning af hendes barnebarns fødselsdag og bare for at sige hej....

1113 [familiemedlem]

1117 [familiemedlem]

1137 Køre mod arbejde

1140 Køre mod arbejde

1143 Jeg bliver siddende i bilen, da jeg ikke rigtig synes at mine plaster har det ønskede effekt, jeg har ondt i min nakke, højre arm og har hovedpine.

1148 Skal møde kl 12.

1430 Jeg går tidligere fra arbejde, da jeg ikke er på toppen. ...

1512 Når jeg køre bil, især når der er kø så sidder jeg og knytter min højre hånd. Min hånd er meget kold udvendig og brænder indvendig, det giver en følelse af at jeg for gang i hånden, det gør jeg ofte.

1516 ??? husker jeg intet til

1524 Jeg går op og slapper af.

1609 Det er som sagt min [familiemedlems] fødselsdag, og der skal handles lidt guf.

1631 Jeg bærer mine vare bedste med dette net jeg har med, det har en længde at jeg kan skubbe det om på ryggen og nettet hviler. Jeg gør meget ud af, at ligne en der ikke har ondt, det bruger jeg ufatteligt meget energi på. Lige denne dag, har jeg så ondt. ...Så hvordan velliv differerer smerter og normal gang, ved jeg ikke, men det må være meget svært, da de ikke kendte mig før. Jeg fornemmer at jeg bliver forfulgt.

TORSdag 6-12-2018

...

1017 Der bliver leveret 3 kasser med vare, da vi skal holde fødselsdag om lørdagen for min [familiemedlem]. Igen undre det mig at observatør ikke ser færdigt, min nabo ... bærer alle 3 kasser ind. Da varerne er i flamingo kasser, så de i vores køkken indtil min [ægtefælle] kommer hjem,

1325 Den daglige handletur er også for at få noget luft og røre mig en lille smule.

1400 Jeg skal stadigvæk bruge min arm, mine muskler er stort set væk så 4 min.

1404 Har lyst til kaffe

1406 Handle og kaffe, så har jeg brugt min krop mere end rigeligt, så jeg beslutter at tage en burger med hjem, da jeg skal slappe af når jeg kommer hjem.

1415 Observatør burde kunne se, hvordan jeg trækker mig op via opgangens gelænder

1615 Jeg har aftalt med min [ægtefælle] at mødes ved [pakkeshop] da det er mig der har afhentningseddelse med mit navn på, Pakken er også for tung for mig, kan ikke bære det så langt. Så jeg skulle mene jeg har planlagt det godt.

1620 Køber tyggegummi

1623 Skal hente en pakke, på det tidspunkt møder jeg den bekendte, jeg ikke har set i 6 måneder.

1628 Jeg modtager pakken, går direkte ud med det til min [ægtefælle], jeg har det ikke i hånden i 1 min som der står. Da jeg ankommer til [pakkeshop] er jeg 100 % sikker på at jeg bliver forfulgt, det er meget ubehageligt.

1629 Min [ægtefælle] kom allerede da jeg stod i [pakkeshop] inden mit nr blev kaldt op, havde jeg øjenkontakt med ham.

1630 Observatør bytter rundt på tidspunkterne, den bekendte og jeg gik ud samtidig og der stod min [ægtefælle] allerede som også kender bekendte.

1633 Jeg vinkede ikke til bekendte, hun fik et kæmpe kram.

1634 Som planlagt min [ægtefælle] bær pakken og jeg trækker hans cykel

1638 Skal hjem

1642 Hjemme resten af dagen.

Fredag 7-12-2018

0652 Familien gør sig klar

0717 Kørte mod arbejde, ...

0742 Kørte mod arbejde, ...

0754 Kørte mod arbejde, ...

0828 Møder på arbejde

1047 Har fået lov at gå tidligere, da jeg gerne vil i [butik]

1056 [Butik], jeg var meget forberedt, jeg havde kontaktet [butik] for at høre til hvor hylderne lå og hvor meget de vejer, da de er meget tynde og billige, er det en meget let hylde.

1114 Som tiden viser, så er det hele klaret hurtigt, jeg går ind og betaler. Jeg sidder faktisk også 5 min i bilen, ringer til min [ægtefælle] og fortæller jeg at jeg overvåget. Han siger hvis bilen er bagved dig, så hold ind til siden og se om den kommer igen når du køre.

1117 Holder ind som min [ægtefælle] bad mig om.

1118 Skulle hjem og var derefter klar over hvad der foregik.

1148 Har svært ved at holde fokus og er spændt op i hele kroppen, så jeg holder ind.

1150 Ville gerne se observatørs ansigt

1154 Jeg var i chok og kontaktede Velliv

1204 Jeg havde min taske med mig.

1207 Jeg var rystet det er den mest ubehagelige oplevelse

1208 Talte med min [ægtefælle].

1215 Ja og derefter har I ødelagt mit liv."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"§ 8. invalidepension, præmiefritagelse og invalidesum ved nedsat erhvervsevne

A. invalidepension og præmiefritagelse

Er forsikringen oprettet med ret til invalidepension og/eller præmiefritagelse ved nedsat erhvervsevne, gælder følgende regler:

Forsikrede har ret til invalidepension og/eller præmiefritagelse, hvis forsikrede får nedsat sin erhvervsevne på grund af sygdom eller ulykkestilfælde, uden at det skyldes forsæt, således at erhvervsevnen er nedsat til 1/3 eller derunder af den fulde erhvervsevne.

Nedsat erhvervsevne, der berettiger til udbetaling af invalidepension og/eller præmiefritagelse, foreligger, når den forsikrede ikke længere skønnes at være i stand til ved passende beskæftigelse - bedømt under hensyn til forsikredes nuværende helbredstilstand, uddannelse og tidligere virksomhed - at tjene mere end 1/3 af, hvad der i samme egn er sædvanligt for fuldt erhvervsdygtige personer med lignende uddannelse og alder.

Subjektive klager over smerter, gener o. lign., berettiger ikke til invalidepension og/eller præmiefritagelse, medmindre der ved lægelig eller anden helbreds-mæssig undersøgelse kan påvises objektive tegn på, at erhvervsevnen er nedsat i tilstrækkelig grad."

Selskabet har overfor nævnet oplyst, at klagerens police fraviger forsikringsbetingelserne, idet der er ret til forsikringsdækning ved en 50 % nedsættelse af den generelle erhvervsevne.

Nævnets sekretariat har set de i sagen refererede videooptagelser af klageren. Nævnet er blevet forelagt den udarbejdede observationsrapport.

Nævnet udtaler:

Klageren, som er født i 1970'erne, var i 2012 udsat for en faldulykke, hvor hun efterfølgende fik konstateret en diskusprolaps og blev tilkendt godtgørelse svarende til en méngrad på 15 %. I 2014, hvor hun var kommet op på at arbejde 25 timer om ugen, var hun involveret i et trafikuheld, hvor hun pådrog sig et piskesmæld. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har fastsat klagerens méngrad efter denne ulykke til 12 % og erhvervsevnetabet til 25 %. Hun blev i maj 2016 ansat i en praktikplads 9 timer om ugen (70 % effektivitet). og blev tilkendt fleksjob pr. 1/6 2017. Aktuelt er hun ansat i et fleksjob 7 timer om ugen med en effektiv arbejdstid på 6,14 timer, og i 2019 er hun bevilliget handicapbil med automatgear og kommunal rengøring.

Selskabet har ydet dækning for tab af erhvervsevne ad flere omgange, senest fra den 1/10 2015. Selskabet har afvist, at klageren er berettiget til ydelser eller præmiefritagelse efter den 1/4 2019. Klageren har efterfølgende genkøbt sine ordninger i selskabet. Selskabet har til støtte for, at klagerens erhvervsevne er nedsat med mindre end halvdelen efter den 1/4 2019, anført,

at hun har afgivet ukorrekte oplysninger om sin erhvervsevne ved at oplyse, at hun hverken kan bukke sig, løfte højre arm over skulderen, bruge højre arm til at løfte, og at hun lever i et smertehelvede. Selskabet har henvist til en observationsvideo, hvor klageren udfører ubesværet udfører disse aktiviteter.

Klageren har anført, at hendes erhvervsevne fortsat er nedsat i dækningsberettigende grad, at selskabets observationsrapport vedrører en tidsmæssigt begrænset periode, og at observationsrapporten er fejlagtig, da der på et tidspunkt blev observeret en person, som ikke var klageren. Klageren har endvidere anført, at besvarelsene afspejler hendes funktionsniveau på dårlige dage.

Ved brev af 13/12 2019 til nævnet har klagerens advokat endvidere blandt andet henvist til selskabets lægekonsulents interne notat af 18/12 2018. Advokaten har blandt andet anført: "Lægekonsulentens navn er fjernet, hvilket klageren ønsker at indbringe for Datatilsynet. Nærværende sag bør dog ikke afvente afklaring af forholdet. Lægekonsulentens konklusion er følgende jfr. side 5, spg. 2: *Trods disse diskrepanser vurderes der på samlede billede at være god helbredsmæssig dokumentation for et gen. EET over 50 %*. Det medfører, at vurderes om afvisning af udbetaling, er en vurdering foretaget af indklagede, og ikke lægekonsulenten, som er uenig med indklagede".

Selskabet har i brev af 3/1 2020 til nævnet hertil blandt andet anført, "Lægekonsulenten angiver supplerende i sin besvarelse af spørgsmål 6, at de angivne gener er mulige at beskrive i en mere udtalt grad, end det som faktisk gør sig gældende. På denne baggrund kan konklusionen i besvarelsen af spørgsmål 2 dermed skyldes en misvisende gengivelse af gener og funktionsniveau fra klagers side. Som svar på spørgsmål 7 angives supplerende, at klagers funktionsniveau i de observerede dagligdags funktioner, ikke vurderes at være svært reduceret grundet fysisk sygdom. Baseret på de samlede oplysninger i sagen er det således lægekonsulentens konklusion, at der ikke er helbredsmæssig dokumentation for et generelt erhvervsevnetab på 50 % eller derover".

Af neurologisk speciallægeerklæring af 10/11 2015 fremgår det: "Konklusion: En ...-årig kvinde, tidligere (2010) gastric bypass opereret samt forudgående lændetraume december 2012, hvor hun pådrog sig L4 & L5 lændeprolaps med efterfølgende lændesmerter af styrke 5/10 med udstråling til højre femur, der [i 2014] i bil blev påkørt af anden bil bagfra og pådrager sig en række subjektive klager der sidestilles med men i form af nakkesmerter/hovedpine, tilstede om morgenen af styrke 6/10 for senere på dagen at stige til styrke 8-9/10 af skarp jagende karakter ledsaget af nakkestivhed og udstråling til højre overekstremitet, hvor der er fornemmelse af nedsat kraft og følesans. Herudover er der tilkommet en forværring af forudbestående lændesmerter, tidligere af styrke 5/10 med udstråling til femur, nu med smertestyrke 8/10 og udstråling til fod. Derudover nedsat hukommelse, glemmer således aftaler og er begyndt at skrive huskesedler, der er nedsat koncentrationsevne og det er svært at følge PC manualer, har kort lunte og er blevet mere irriteret samt deprimeret ... og er begyndt behandlings samtaler hos psykolog. Endelig, er det svært at håndtere arbejdspresset, der er tiltagende træthed, sover således to timer til middag, men går alligevel i seng kl. 20.00 og står op kl. 6.00, hertil fonofobi ... Objektivt, påvises moderat bevægeindskrænkning i nakken med siderotation mod højre og venstre til 30 grader, sidefleksion mod højre og venstre til 10 grader og fleksion til 60 grader. I forbindelse med rotation kan der ikke udløses radikulære klager til ekstremiteter. Der påvises diffus eftergivenhed i højre overekstremitet uden sikre elektive pareser. Tilstanden er således forenelig med middelsvær nakke distorsion med middelsvære daglige nakkesmerter/hovedpine med radikulære klager ledsaget af lette cognitive/affektive klager. Herudover er der let forværring af forudbestående lændeklager".

Af rehabiliteringsteamets indstilling af 25/4 2017 fremgår det: "Du har i perioden maj til december 2016 deltaget i virksomhedspraktik i [virksomhed]. Forløbet startede med 9 timer om ugen, og blev gradvist forsøgt øget op til 15 og 20 timer. Her opleves øget smerteintensitet, kæbespændinger, vejrtrækningsproblemer og negativ påvirkning af psyken og deraf følgende sygemeldinger. Arbejdsgiver oplyste, at du her lavede så mange fejl, at arbejdsgiver blev nødt til at gå arbejdet efter og rette det. Der har under praktikken været hæve-sænke bord og to stole at skifte imellem. For at minimere smerter i armene har du haft moustrapper. Du har haft

mulighed for specielle skærmbriller, der reducerer belastningen af øjnene fra skærmens lys. For at dæmpe lyden fra storrumskontoret har du haft lyddæmpende headset. Der har ikke været pres i opgaverne, og du kunne holde 15 minutters pause hver time. Der har været ergoterapeut tilknyttet, der har instrueret i hensigtsmæssige og varierende arbejdsstillinger. Arbejdsgiver oplyste, at du havde en meget høj arbejdsintensitet, og du gør meget for at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Arbejdsgiver vurderer på baggrund af optrapning i tid, at du fungerer bedst ved 9 timers arbejde med 70 % effektivitet. ... Rehabiliteringsteamet vurderer, at din helbreds-tilstand er stationær og vi kan ikke pege på yderligere behandlingsmuligheder, der vil kunne afhjælpe dine smerter, der vil bestå uanset jobfunktion. Rehabiliteringsteamet kan ikke pege på yderligere kompenserende ordninger, der vil kunne skåne dig og øge dit funktionsniveau. ... Rehabiliteringsteamet peger på, at der er følgende skånebehov: Nedsat arbejdstid. Ro og mulighed for at koncentrere dig om opgaverne. Struktur i opgaverne. Forudsigelighed og klar instruktion. Ikke fysisk hårdt arbejde. Behov for hæve-sænkebord, samt lyddæmpende headset."

Af funktionsskema 1 af 4/11 2018 fremgår bl.a.: "Afkryds om du er i stand til at: Gå: Ja, 15 min ca. Sidde: Ja, 30 min ca. Stå: Ja, 15 min ca. Cykle: Nej Køre bil: Ja, 30-60 min. Uddyb dine gener: Pga især nakkesmerter og nedsat bevægelighed i højre arm, skal jeg konstant planlægge min rute. Skal tænke over, hvordan jeg bevæger mit hoved. Mit højre ben smerter. Har fået smerter i v. knæ og lyske pga, at jeg kompenserer. ... Kan du bøje dig fremover? Nej. ... Kan du strække armene over skulderhøjde? Højre arm: Nej. ... Kan du løfte noget over skulderhøjde: Højre arm: Nej. ... Hvor tung en genstand er du i stand til at løfte? 1-½ kg med højre arm. ... Har du daglige gener? Ja, kroniske smerter konstant. Nakkesmerter, smerter i lænden, kæben, hovedpine, smerter i højre arm og i højre ben. Begyndende smerter i knæ og lyske. Skala fra 1-10: Morgen: 7 Dagen: 9½. ... Har du dage uden gener? Nej ... Jeg har svært ved at acceptere mit liv i dette smertehelvede".

Selskabet har foretaget observationer af klageren fra den 26/11 2018 til den 28/11 2018 og fra den 5/12 2018 til den 7/12 2018. I observationsmaterialet beskrives det, at klageren har daglige aktiviteter, som er uforenelig med hendes oplysninger om funktionsniveauet i funktionsskema-

et. Klageren er blandt andet observeret i supermarked, hvor hun hovedsageligt anvender højre arm til at tage varer med, og hvor hun flere gange bukker sig forover. Hun er observeret løfte to fyldte indkøbsposer ned fra kassebåndet, hvor begge hendes arme er over skulderhøjde. Hun også observeret bærerende på fyldte indkøbsposer i begge arme, og hun ses flere gange lukke bagsmækken på sin bil med højre arm udstrakt over skulderhøjde. Klageren er ligeledes observeret i et pakkecenter, hvor hun flere gange drejer nakken.

Af forsikringsbetingelserne og klagerens police fremgår det, at sikrede er berettiget til fulde ydelser såfremt erhvervsevnen er nedsat med 50 %.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren har godtgjort, at hendes generelle erhvervsevne efter den 1/4 2019 er nedsat med mindst halvdelen. Flertallet finder derfor, at selskabet har været uberettiget til at standse udbetalingen af helbredsbedingede ydelser til klageren.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at det af de lægelige bilag fremgår, at klageren har en betydelig funktionsnedsættelse. Det fremgår således af neurologisk speciallægeerklæring af 10/11 2015: "Objektivt, påvises moderat bevægeindskrænkning i nakken med siderotation mod højre og venstre til 30 grader, sidefleksion mod højre og venstre til 10 grader og fleksion til 60 grader. I forbindelse med rotation kan der ikke udløses radikulære klager til ekstremiteter. Der påvises diffus eftergivenhed i højre overekstremitet uden sikre elektive pareser. Tilstanden er således forenelig med middelsvær nakke distorsion med middelsvære daglige nakkesmerter/hovedpine med radikulære klager ledsaget af lette cognitive/affektive klager. Herudover er der let forværring af forudbestående lændeklager".

Flertallet har også lagt vægt på, at klageren har været igennem en kommunal arbejdsprøvning, som viste, at klageren fungerede bedst med en ugentlig arbejdstid på 9 timer med en effektivitet på 70 %, og at hun har en række skånebehov i form af nedsat arbejdstid, ro og mulighed for

at koncentrere sig om opgaverne, struktur i opgaverne, forudsigelighed og klar instruktion, ikke fysisk hårdt arbejde, behov for hæve-sænkebord, og lyddæmpende headset.

Flertallet har derudover lagt vægt på, at observationsmaterialet ikke giver noget klart billede af klagerens generelle funktionsniveau, da observationsmaterialet alene omhandler almindelige dagligdags ikke fysisk krævende handlinger, herunder indkøb, aflevering og hentning af familiemedlemmer samt mindre ærinder, og at observationerne er foretaget over en ganske kort periode. De af selskabet påpegede uoverensstemmelser, der er mellem klagerens oplysninger i navnlig funktionsattesterne og observationsmaterialet, giver efter flertallets opfattelse ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at klagerens erhvervsevne ikke er nedsat i dækningsberettigende grad.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder det efter en gennemgang af sagen godtgjort af selskabet, at der er indtruffet en bedring af klagerens helbreds-mæssige situation således, at hendes erhvervsevne ikke længere er nedsat med mindst 50 %. Mindretallet finder derfor, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har standset udbetalingen af helbreds-betingede ydelser pr. 1/4 2019.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at oplysningerne om klagerens gener i det væsentlige er baseret på hendes egne subjektive tilkendegivelser, og at der er uoverensstemmelser mellem de gener og funktionsbegrænsninger, som klageren har oplyst til selskabet og læger, og de aktiviteter, hun udfører i det fremlagte videomateriale og som er beskrevet i observationsrapporten. Mindretallet finder, at klageren herved har bragt sig i en bevismæssig vanskelig position.

Mindretallet har herunder lagt vægt på klagerens oplysninger i funktionsevneskema af 4/11 2018, hvor hun til selskabet har oplyst, at hun maks. kan gå og stå i 15 min, sidde i 30 min, at hun ikke kan bukke sig forover, bagover eller til siden, at hun ikke kan strække højre arm over skulderhøjde, at hun ikke kan løfte noget over skulderhøjde med højre arm, at hun maks. kan løfte 1½ kg med højre arm, at hun er forhindret i alle huslige gøremål, at hun har problemer

Ankenævnet for Forsikring

54.

94033

med at klare personlig hygiejne, og at hun lever i et smertehelvede med smerter, som på en skala fra 1-10, er 7 om morgenen, og 9½ resten af dagen.

Mindretallet har herunder endvidere lagt vægt på, at klageren er observeret i situationer, hvor hun ikke fremtræder fysisk begrænset, idet hun blandt andet ubesværet bukker sig forover, lukker bilens bagsmæk med højre arm strakt over skulderhøjde, løfter fyldte indkøbsposer (en enkelt gang over skulderhøjde) og drejer nakken.

Der træffes afgørelse efter flertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Velliv, Pension og Livsforsikring A/S, skal anerkende, at klagerens generelle erhvervs-evne efter den 1/4 2019 fortsat er nedsat med mindst halvdelen. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning i overensstemmelse hermed. Allerede forfaldne ydelser skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen

formand