

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 94944:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 28/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er til ... primo juli. Det er omkring kl. 18 og jeg er selv afsted, idet jeg på daværende tidspunkt bor tæt på. Der kommer nogle drenge over for at tale med mig. Jeg er ikke fuld, idet jeg yderst sjældent drikker. En af fyrene spørger mig, om han må hviske mig noget, hvilket jeg samtykker i. Han tager fast i mit hoved og råber så alt han kan ind i mit venstre øre (vi sidder på en bænk og han holder mit hoved, så jeg kan ikke lige komme væk/ud af situationen). Jeg får straks enorme smerter i mit venstre øre og hele vejen ned langs halsen. Min krop går i chok. Jeg får en følelse af skam. Mine ben bliver som gelé. Jeg løber hjem i chok. Efterfølgende har jeg haft enorme smerter - se bilag, hvor disse beskrives.

Jeg nævnte over for ørelægen, at jeg ikke havde høretab, men jeg tror jeg har misforstået ordet lidt, fordi jeg har tænkt, at jeg godt kan høre lydene i testen, men lydene er så anderledes, at det jo naturligvis reelt er et høretab. Sådan havde jeg bare ikke lige tænkt det på undersøgelsestidspunktet. Jeg har beskrevet dette i forbindelse med sagen til Tryg også.

Mit forsikringsselskab afslår først at dække, fordi jeg selv har oplyst, at jeg ikke har et høretab, at der ikke er strukturel skade i øret. De lægger i fastholdelses afgørelse pludselig vægt på at jeg skulle have kontaktet læge noget før - selvom de ved, at jeg anmeldte hændelsen den 21-08-2019, altså en måneds tid efter hændelsen - jeg skal jo da først lige vide, om der er tale om varige gener.

Til sidst kommer sagen til deres kvalitetsafdeling. Nu afslår de med baggrund i, at der ikke er årsagssammenhæng. Deres lægekonsulent har vurderet, at den anmeldte hændelse ikke er egnet til at medføre en skade i mit øre. Det er dette jeg gerne vil klage over. Hvad er det for noget at sige?

Er den voldsepisode med kraftigt råb ind i mit venstre øre og fastholdelse af mit hoved ikke egnet til at medføre en skade i mit øre?? Det er da logik og ikke desto mindre virkeligheden! Generne kom straks i forbindelse med hændelsen og har været der siden

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de anerkender, at der naturligvis er en sammenhæng mellem en sådan forfærdelig voldshændelse og så det at man efterfølgende har gener - nu her knap 1 år efter. At jeg har et varigt mén som følge af hændelsen, hvilket jeg anmeldte godt en måned efter. At jeg er til ørelæge, hvor jeg ærligt gennemgår en test om hvad jeg kan høre, men også ærligt fortæller, at lyden er meget anderledes - se mine beskrivelser af gener At jeg i øvrigt anerkendes i, at mine gener er som beskrevet. At der sker udbetaling af VM i overensstemmelse med den af mig tegnede ulykkesforsikring, hvilken jeg i øvrigt altid har haft ved mit forsikringsselskab"

Selskabet har i brev af 20/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnets meddelelse af 4. marts 2020 omhandlende klage over vores afgørelse i ovennævnte sag.

Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende kaldet 'klageren', har anmeldt, at hun har pådraget sig et høretab på sit venstre øre efter at være blevet råbt ind i øret.

Twisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt der er årsagssammenhæng mellem hændelsen og skaden.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for ulykke nr. 1810, jf. bilag 1.

Sagsforløb

Klageren har blandt andet oplyst:

'Jeg stod og talte med nogle fyre, som jeg ikke kender, men som kommer fra ... Den ene spurgte mig, om han måtte hviske mig noget i øret, hvilket jeg samtykkede i.

Her råbte han så mig alt hvad han kunne ind i øret, mens han holdt mit hoved fast i et let greb. Det gik så stærkt, at jeg ikke kunne nå at afværge. Jeg fik enorme smerter og min krop føltes som gelé. Jeg kan knap nok huske noget derefter på trods af jeg ikke havde drukket, men simpelthen på grund af chokket, jeg blev pådraget i den forbindelse.

Jeg har siden hændelsen haft meget ondt i øret. Jeg oplever, at vinduet ikke må rulles ned, når jeg er ude at køre bil, fordi trykket bliver for voldsomt. Jeg har smerter døgnet rundt – det føles som om, jeg LIGE er blevet råbt ind i øret hele tiden.

Jeg oplever det også, at der ind i mellem kommer en slags tinnitus. Jeg har heller ikke kunnet klare højere lyde andet end det gør ondt i øret og hele vejen ned i halsen – præcis som da jeg blev råbt ind i øret.

Jeg skal være ærlig og sige, at jeg ikke har været ved lægen hermed, idet jeg faktisk først nu har kunnet nævne skaden. Jeg følte en enorm chok tilstand efterfølgende og jeg har stadig utrolig

svært ved at tale om episoden. Det er som om jeg ikke har lyst til at nævne den eller snakke om den, men jeg ved, at jeg er nødsaget til at melde skaden til jer, førend det er for sent'.

Klagerens anmeldelse er vedlagt som bilag 2 og 2a.

I forbindelse med sagens behandling har vi indhentet oplysninger fra øre-, næse-, halslæge. Oplysningerne er vedlagt som bilag 3.

Vi har efterfølgende forelagt oplysningerne for to rådgivende lægekonsulenter, som vurderer, at hændelsen, 'med formodningen om at skulle hviskes ind i øret, bliver råbt ind i øret', ikke er egnet til at give varige høregener.

Begge lægekonsulenter hæfter sig desuden ved, at der ikke er påvist en strukturel skade i øret, ligesom der ikke er påvist høretab. Derimod har undersøgelsen hos øre-, næse-, halslægen vist et marginalt høretab på klagerens højre øre.

Vores lægeark er vedlagt som bilag 3a.

Derudover kan vi konstatere, at klageren først blev set af øre-, næse-, halslægen den 30. august 2019, dvs. næsten to måneder senere.

Vi har herefter afvist skaden med henvisning til manglende årsagssammenhæng. Vores breve af 6. december 2010 og 16. januar 2020 er vedlagt som bilag 4 og 5.

Vores interne klageafdeling, Kvalitet, har fastholdt denne afvisning.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen via Ankenævnet, har vi foretaget en fornyet gennemgang af sagen, men har ikke fundet anledning til at ændre afgørelsen.

Vi fastholder således, at der ikke er årsagssammenhæng mellem hændelsen og klagerens aktuelle gener, og vi kan derfor ikke tilbyde at yde dækning for disse gener.

Ved vurderingen har vi lagt vægt på, at hændelsen efter en lægefaglig vurdering, ikke i sig selv er egnet til at medføre varige høregener.

Vi har også lagt vægt på, at der ikke er påvist en strukturel skade i klagerens venstre øre, ligesom undersøgelsen hos øre-, næse-, halslægen ikke har påvist et høretab. Derimod har undersøgelsen vist et marginalt høretab på klagerens højre øre.

Vi har herudover også lagt vægt på, at klageren først søger læge med sine gener næsten 2 måneder efter hændelsen. Med så udtalte gener, som klageren præsenterer i sin anmeldelse til os, ville man umiddelbart forvente tidligere kontakt til en behandler.

Klageren har bevisbyrden for, at hun har været udsat for en pludselig hændelse, og dermed et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand og at der er sammenhæng mellem hændelsen

og de gener, hun præsenterer. Den bevisbyrde har klageren på det foreliggende grundlag ikke løftet.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan yde dækning for disse gener."

Klageren har i mail af 7/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fået mange grunde fra forsikringsselskabet på, hvorfor de ikke vil dække. Forklaringerne er skiftet undervejs. Nu lader de til i høringssvar at have lagt sig fast på, at forsikringsdækning afvises med begrundelsen, at der ikke er årsagssammenhæng mellem hændelsen og skaden – formuleret meget bredt, jf. begrundelsen uddybet nederst side 2 – det er åbenbart en 'generel årsagssammenhæng' der påberåbes – nærmere som et trumfkort.

Jeg havde været glad for, at man var gået væk fra, at jeg har bevisbyrden som en altovertruffen mulighed for at afvise dækning, men jeg kan jo se, at det pludselig blev anvendt blandt andet fordi det fremgik af intern lægemark, at 'det kunne man evt. bare anføre, for så sku jeg dokumentere hændelse og tilstand og sammenhæng mellem de to ting.' Det at have en ulykkesforsikring og det at blive udsat for en hændelse, der bevirker en skade, som der kort herefter oplyses om til ens forsikringsselskab og speciallæge – er jo naturligvis illusorisk, hvis man bare som forsikringsselskab ved et tilfælde med så konkret en beskrivelse af hændelsesforløb, kontakt mellem kunde og selskab og i øvrigt et kundeforhold, der aldrig har bestået af mistillid eller i øvrigt problemer, vil kunne afvise dækning alene ud fra betragtningen om, at det er ansøgeren (kunden) der skal bevise, at skaden er sket på netop den angivne måde og sted. Det vil fuldstændig udhule forsikringssystemet, hvis en sådan afvisning indføres som en 'den her løsning har vi altid'.

Til gengæld er jeg glad for, at mit forsikringsselskabs påstand, jf. deres høringssvar af 03-07-2019 nu alene vedrører et spørgsmål om, hvorvidt der er sammenhæng mellem hændelsen og skaden. Jeg behøver derfor ikke længere opsummere mine gener, forklare hvordan hændelsen skete, forklare at det er tids nok at henvende sig til en ørelæge for mig få uger efter, at hændelsen er sket, fordi jeg som person ikke stryger ned til lægen så snart jeg er faldet og har slået mig. Jeg har en meget travl hverdag, hvor jeg pendler 3-4 timer om dagen ugen ud – for at besidde en fuldtidsstilling, der ikke angår alene 37 timer, men er langt mere omfattende end dét. Jeg har ved hændelsen ikke meldt varigt mén dagen efter, fløjet ned til lægen – nej jeg har søgt at se tiden an – jeg overvejede slet ikke på hændelsestidspunktet eller dagene efter, at jeg ville få et varigt mén. Naiv som jeg var – tænkt jeg kun på, om min trommehinde var sprunget. Det tænkte jeg, at det var den ikke og jeg betragtede skaden ligesom et sår – noget der heler inden for måske 4-6 uger eller over anden kortere tid. Endvidere var jeg uvurderlig meget i chok over hændelsen. Det har jeg tidligere beskrevet – allerede ved anmeldelsen. Jeg følte skam over hændelsen. Jeg var bange. Mine ben var som gele – alt i alt i en kæmpe chok tilstand når traumet blev tænkt på/konfronteret med, som først de seneste uger er kommet over i mit hoved som en erindring snarere end en chokfølelse ved tanke på det passerede – og naturligvis de gener, det har medført. Det er en tilstand, jeg har været nødsaget til at komme ud af, for udførligt at kunne observere og beskrive mine gener i denne forsikringssag. Ens krop tager hurtig forholdsregler for at beskytte et såret sted, f.eks. har jeg taget mig selv i, i nogle situationer automatisk at vende hovedet lidt væk, hvis der er en høj lyd. Det kræver tid/ overskud at blive bevidst om, at det f.eks. er det jeg gør. Jeg bryder mig ikke om at forsvare, at jeg er pålideligt menneske, men ville jeg lyve om hændelsen, hvorfor skrev jeg så, at jeg var i chok, hvorfor skrev jeg så ikke bare, at hændelsen var sket 'i går i ...'. Det gjorde jeg ikke, for det var den ikke!

Men efter ca. en månedstid indså jeg – at der potentielt ville opstå varige skader – og dér kontaktede jeg forsikringsselskab og læge. Jeg aftalte med lægen endvidere, at jeg kunne henvende mig igen. Han var bange for, at han ikke kunne gøre noget for mig, hvilket jeg heller ikke havde regnet med. Jeg forsøgte to gange efterfølgende at få en tid sidste år, men der var ikke tid de pågældende dage. Jeg kan desværre heller ikke på nuværende tidspunkt grundet Corona opsøge en ørelæge og få en ny snak. Egentlig har jeg brug for at tale med en specialist på området for ligesom at opsummere nu – hvor jeg ved, at det vil være noget jeg højst sandsynligt skal leve med resten af mit liv. Heldigvis er som nævnt mit forsikringsselskabs tilbageværende argument dog også, at de ikke kan se/forstå – om end det er ud fra en lægefaglig vurdering – hvordan et kraftigt råb, hvor man ikke har mulighed eller når at reagere/holde sig for ørerne eller søge i dækning – kan give gener som det af mig beskrevne.

Direkte anføres det således af Tryg, at hændelsen 'ikke er egnet til at give varige høregener'. Det er jo igen en for mig at se noget speciel betragtning.

Ikke desto mindre er det tilfældet, at skaden er sket som det beskrevne og hændelsen har givet mig præcis de gener, som jeg beskriver. Det er egentlig for mig et bevis nok på, at et råb af dén karakter kan give de skader i mit ellers 100 % raske øre som jeg har beskrevet. Hvis jeg som nu tvinges til at efterrationalisere eller give mit bud på, om hændelsen er egnet til generne – så skal man have in mente, at øret er et 'lukket rum', hvor en ekstrem høj lyd 'tvinges ind.' Det er ikke som at høre et højt brag udenfor eller musik på et diskotek. Det er en fuldstændig koncentreret lyd – som kun rammes ét sted uden mulighed for at komme ud eller brede sig. Hvor mange decibel kan der max råbes med? Hvor går grænsen for, at en læge kan sige, der ikke kan opnås skader ved udsættelse for høje decibel i et 'lukket rum'? Der er stor forskel på, at det er et lukket rum, en ikke-fordelt lyd, men en koncentreret og direkte – kun i det ene øre – ekstrem høj lyd, som ikke på nogle måder kan formindskes eller tages forbehold for i den pågældende situation.

Aldrig har jeg tidligere været ved ørelæge eller haft problemer med mine ører. Jeg har heller aldrig haft gener i mine ører. Jeg har heller ikke fortsat gener i mit højre øre. Om jeg har en hørenedsættelse på højre øre ved jeg ikke, men jeg ved, at lyden lød fint under undersøgelsen i højre øre, at højre øre blev testet først, og at jeg psykisk trak mig under undersøgelsen grundet det påførte traume.

Jeg blev rigtig glad for, at ørelægen ikke kunne konstatere fysisk objektiv konstaterbare skader – det her handler nemlig ikke for mig om at få en masse penge af mit forsikringsselskab – men om at få dækning, hvis/når jeg udsættes for en pludselig indtrådt skade. Men gener er ikke altid objektivt konstaterbare, men kan være fysisk mærkbare som det er tilfældet her – i øvrigt oplyst ved høretest, at al lyd i venstre øre blev hørt – som kom det igennem vat (dette fremgår dog ikke af journal, muligvis fordi det ikke var en læge, der udførte testen). Hvis ikke jeg havde de her gener, ville jeg aldrig have vidst, at man kunne have disse gener. Jeg har som sagt aldrig haft problemer med mine ører, problemet vedrører alene venstre øre, jeg har beskrevet smerterne præcist. Jeg søgte læge, da jeg indså, det ikke var her-og-nu gener, jeg var påført. Jeg vidste naturligvis ikke, om det ville medføre varige mén, men det var jeg begyndt at blive bange for, da jeg søgte læge og det kan jeg konstatere nu er tilfældet. Egentlig havde jeg regnet med, at Tryg ville skrive tilbage, at jeg skulle vende retur efter et års tid og derfor var anmeldelsen egentlig mere i første omgang af formel karakter – hvorfor jeg også skrev i anmeldelsen, at jeg egentlig fortsat var i chok og først nu kunne sige hændelsen højt + jeg skrev, at jeg ville anmelde skaden 'førend det var for sent.'.

Jeg er villig til at lade mig undersøge igen. Jeg er villig til at gøre, hvad der forventes mere af mig som skadesanmelder i denne situation, men jeg ved ikke, hvorfor mit selskab ikke tror på, at hændelsen er sket som det anførte – og hvorfor de ikke mener, at råb i øret kan give gener. Det må da stå tydeligt for enhver, at høje lyde kan medføre skader i et øre – også i situationer, hvor det ikke er objektiv fysisk konstaterbart. En øreskade er åbenbart mange ting."

Selskabet har i brev af 30/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører, at selskabets begrundelse for at afvise skaden nu er en anden end tidligere.

Vi er ikke enige med klageren i denne betragtning. Vores begrundelse for at afvise skaden har hele tiden været den samme, nemlig at der ikke er årsagssammenhæng mellem klagerens aktuelle høregener og den hændelse, klageren har anmeldt.

Klagerens ulykkesforsikring dækker de direkte følger efter et ulykkestilfælde.

Ved et ulykkestilfælde forstås ifølge forsikringsbetingelserne en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

For at opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der lagt vægt på, om hændelsen – ud fra en lægefaglig vurdering – er egnet til at medføre skaden. Det vil sige, om hændelsen i sig selv er egnet til at forårsage/forklare skaden.

Det er klageren, der har bevisbyrden for, at hun har været udsat for et dækningsberettigende ulykkestilfælde, og at der er sammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Dette er et helt almindeligt forsikringsretligt princip.

Vi fastholder, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er årsagssammenhæng mellem den anmeldte hændelse og klagerens venstresidige høregener. Vi henviser i det hele til vores tidligere indlæg til nævnet af 20. marts 2020."

Til dette har klageren fremsendt mail af 7/5 2020, hvori det bl.a. er anført:

"I har i jeres seneste høringssvar anført, at I ikke mener at have skiftet årsag til afslag, men at der i det hele afslås med henvisning til manglende årsagssammenhæng. Det kan vi til dels være enige om overordnet set, men det for mig iøjnefaldende er, at I ved den manglende årsagssammenhæng påpeger samtlige aspekter som der kan påpeges i en sådan forbindelse uden at der er én eneste årsag som ud fra en objektiv virkelighed kan siges at være relevant for en årsagssammenhængs problematik.

I nævner, at jeg anmelder skaden sent. Det er almen kendt i det erstatningsretlige perspektiv, at varigt mén først kan vurderes efter 1 år. De fleste selskaber ville have bedt mig komme tilbage efter et år. I synes så, at godt en måned er sent?

Endvidere nævner I, at jeg søger læge sent, selvom jeg gør dette godt 1 måned efter hændelsen og i forbindelse med anmeldelsen. Det er klart for mig, at jeg ikke løber ned til lægen dagen efter, men at jeg netop går i smerte og chok nogle uger før det går op for mig, at den her øreskade/smerterne ikke lige forsvinder igen. Ørelægen tager mig også alvorlig, for han kan godt se og

høre på mig, at jeg har ondt. Henset til den choktilstand jeg var i og det traume om at skulle nævne hvad der var sket for mig (forbundet med skam) muliggjorde ikke, at jeg 'fløj' ned til lægen.

I nævner også, at et råb ind i øret ikke kan forårsage efterfølgende varigt mén. Det er åbenbart for mig, at det er tilfældet – både ud fra en logisk betragtning, men i særdeleshed grundet det konkrete tilfælde som nærværende sag handler om. Jeg ved ikke, om I skal læse FED 1999.170, men her gav affyring af hundeproppistol (ikke engang ind i) men alene tæt på ansøgers øre – varigt mén blandt andet i form af tinnitus. Der er i nærværende sag for mig åbenbart tale om en relevant belastning i forhold til den beskadigede legemsdel (egnethed.)

I nævner også, at der skulle være et mindre høretab på højre (modsatte) øre. Jeg har aldrig før været til ørelæge. Jeg har aldrig før døjet med mine ører. Højre øre har ikke noget med venstre at gøre. Jeg oplever ingen gener med højre øre. Måske er der en enkelt tone jeg ikke har hørt. Jeg var meget fokuseret på at undersøgelsen var ubehagelig grundet jeg kom i kontakt med hændelsen. Der blev startet med højre øre og jeg sad kun og tænkte på venstre øre og at jeg skulle koncentrere mig om at høre alle toner på venstre, når jeg kom dertil, fordi jeg var bange for, hvis jeg HAVDE en øreskade (varig). Jeg er derfor ikke sikker på, at jeg har et høretab på højre, men uanset hvad er det irrelevant for sammenhængen. Der er således heller ikke i sagen konkurrerende skadesårsager eller forudbestående lidelser.

En konkret bevisbedømmelse indebærer en afvejning af hvilke beviser, der taler for og imod en årsagssammenhæng ml. hændelse og personskade. I var der ikke på hændelsestidspunktet. Det er det eneste jeg kan se, der taler imod min sag. Absolut intet andet. Jeg har beskrevet hændelsen udførligt. Jeg har beskrevet generne udførligt. Jeg melder skaden til jer og går til læge godt en måned efter hændelsen, fordi jeg kan se, at det her ikke lige forsvinder igen og fordi jeg på dét tidspunkt er mindre i chok. Jeg har smerter hele tiden i mit øre stadig. I øvrigt har jeg konstateret hen over vinteren, at kulde stærkt forværrer smerterne. Jeg har gener som ikke er af bagatelagtig karakter og jeg kan ikke lige få genoprettet skaden som jeg er påført. Desværre.

Så når I nævner manglende årsagssammenhæng og i øvrigt som en paraply, hvor I tager alle tænkelige aspekter af en årsagssammenhængsvurdering ind under jeres afslag, så forekommer det mig ikke sagligt eller relevant. I påpeger alt hvad der kan være at påpege som var det den mest utænkelige og usandsynlige hændelse jeg kunne være kommet ud for, og som kunne have forårsaget mine aktuelle gener. Jeg finder stadig, at jeres argumenter er usammenhængende, og at I skyder med spredhagl. Igen finder jeg anledning til at påpege, at der i lægeudtalelsen var en bemærkning om, at 'I jo bare lige kunne afslå med henvisning til, at jeg havde bevisbyrden.' Jeg er enig med jer i, at jeg har bevisbyrden, men for at en ulykkesforsikring ikke skal være illusorisk må det også forventes, at når der ikke er noget der taler imod at hændelsen skulle være fundet sted på den angivne måde på det angivne sted, de efterfølgende gener, de ej forudbestående gener og i øvrigt min sandhedsværdi, så kan det ikke forventes, at I var på stedet og overværede hændelsen. En ulykkesforsikring kan ikke med spredhagl henviser til en manglende årsagssammenhæng i et helt generelt perspektiv uden konkrete holdepunkter.

Jeg har ingen idé om, hvorfor I gør som I gør, og jeg finder med samtlige fremsatte argumenter fortsat, at I er forpligtet til at dække min øreskade som et varigt mén i henhold til min tegnede ulykkesforsikring.

Jeg ser gerne, at I hurtigt muligt lever op til jeres forpligtelse i dén forbindelse."

Hertil har selskabet i mail af 4/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører, at vi anfægter det sene anmeldelsestidspunkt. Dette er ikke korrekt. Vi undrer os blot over, at klageren venter næsten to måneder med at gå til lægen, hvis generne er så udtalte som klageren oplyser.

Det er klageren, der har bevisbyrden for, at hun har været udsat for en pludselig hændelse, som har medført en skade, og at der er årsagssammenhæng mellem hændelsen og skaden. Vi må fortsat fastholde, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde herfor.

Der er ikke påvist en egentlig skade i klagerens venstre øre, ligesom undersøgelsen hos øre-, næse-, halslægen ikke har påvist et høretab. Hertil kommer, at den anmeldte hændelse efter en lægefaglig vurdering ikke er egnet til at medføre varige høregener. Vi henviser i det hele til vores tidligere breve til nævnet."

Heroverfor har klageren i mail modtaget af nævnet 17/6 2020 bl.a. anført:

"Tryg er naturligvis et privat selskab, men ikke desto mindre finder jeg, at der anføres en upræcis gengivelse, når det nævnes, at jeg 'venter næsten to måneder'. At Tryg undrer sig finder jeg i øvrigt ikke relevant for sagens faktum, idet Tryg ingen grund har til at tro, at jeg ikke skulle tale sandt. Det har jeg aldrig givet anledning til. Jeg har anført mine bemærkninger hertil omkring at jeg var i chok, troede smerterne forsvandt når der var gået nogle uger og i øvrigt ved, at forsikringsselskaber ofte blot skriver 'vend tilbage om et år.'

Jeg kan ikke se, hvad der mere vil skulle til for at løfte bevisbyrden for årsagssammenhængen og min troværdighed, herunder vil jeg nævne igen, at jeg aldrig har haft problemer med mine ører. Jeg har taget høretest, hvor venstre øres lyde gik igennem et underligt 'lag'. Jeg kunne endvidere ved ordene ikke høre endelserne. Når der blev sagt 'mere' vidste jeg ikke om der blev sagt 'flere', men måtte gætte mig hertil. Dette oplyse jeg også til ørelægen. Dette karakteriserer jeg som et høretab om end man kan høre, at der bliver sagt noget.

At den anmeldte hændelse ikke er egnet til at medføre varige høregener kan jeg kun opfordre til at lade komme an på en prøve med andre ord finder jeg det fuldstændig tåbeligt – igen dels at man ikke tror på mig og dels at man ikke uden at være læge vil kunne se logikken i at et koncentreret råb i et øre kan give smerter, tinnitus mm i øret bagefter.

Jeg undrer mig fortsat meget over Trygs håndtering af denne sag. Jeg kan ikke se, hvilke redskaber jeg ellers har til at løfte bevisbyrden og forstår slet ikke ansvarsfraskrivelsen med den generelle meget brede henvisning til årsagssammenhæng. Der er ikke noget der taler imod en årsagssammenhæng eller min troværdighed i øvrigt.

Såfremt Tryg ikke vil udbetale hvad jeg er berettiget til efter méntabellen, er jeg villig til at indgå forlig i forhold til mit venstre øre og den konkrete skade således jeg udbetales aconto beløb for varigt mén svarende alene til 5 %."

Selskabet har herefter i mail af 10/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører endnu en gang, at vi anfægter det sene anmeldelsestidspunkt. Igen må vi understrege, at det ikke er korrekt. Vi undrer os blot over, at klageren venter næsten to måneder med at gå til lægen, hvis generne er så udtalte som klageren giver udtryk for.

Det er klageren, der har bevisbyrden for, at hun har været udsat for en pludselig hændelse, som har medført en skade, og at der er årsagssammenhæng mellem hændelsen og skaden. Vi må fortsat fastholde, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde herfor.

Der er ikke påvist en egentlig skade i klagerens venstre øre, ligesom undersøgelsen hos øre-, næse-, halslægen ikke har påvist et høretab. Hertil kommer, at den anmeldte hændelse efter en lægefaglig vurdering ikke er egnet til at medføre varige høregener.

Vi fastholder vores afvisning af skaden, og henviser i det hele til vores tidligere indlæg til nævnet."

Nævnet har modtaget klagerens indlæg af den 23/7 og den 12/8 2020. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen samt bilag af 20/8 2019 fremgår bl.a.:

"Fortæl om skaden

Hvornår er skaden sket? 03.07.2019

...

Beskriv, så godt du kan, hvordan skaden skete? Har jeg gjort i dok.

...

Hvad er skadet

Hvor på kroppen er du kommet til skade? Venstre øre

Beskriv generne Se dok."

"Jeg vil gerne søge om VM for skade på venstre øre som følge af vold under ... i ... her i sommers.

Jeg stod og talte med nogle fyre, som jeg ikke kender, men som kommer fra ... Den ene spurgte mig da, om han måtte hviske mig noget i øret, hvilket jeg samtykkede i.

Her råbte han så mig alt hvad han kunne ind i øret, mens han holdt mit hoved fast i et let greb. Det gik så stærkt, at jeg ikke kunne nå at afværge. Jeg fik enorme smerter og min krop føltes som gelé. Jeg kan knap nok huske noget derefter på trods af jeg ikke havde drukket, men simpelthen på grund af chokket, jeg blev pådraget i dén forbindelse.

Jeg har siden hændelsen haft meget ondt i øret. Jeg oplever, at vinduet ikke må rulles ned, når jeg er ude at køre bil, fordi trykket da bliver for voldsomt. Jeg har smerter døgnet rundt – det føles som om, at jeg LIGE er blevet råbt ind i øret hele tiden.

Jeg oplever også, at der ind i mellem kommer en slags tinnitus. Jeg har heller ikke siden kunnet klare højere lyde andet end det gør ondt i øret og hele vejen ned i siden af halsen – præcist som da jeg blev råbt ind i øret.

Jeg skal være ærlig og sige, at jeg ikke har været ved lægen hermed, idet jeg faktisk først nu har kunnet nævne skaden. Jeg følte en enorm chok tilstand efterfølgende og jeg har stadig utrolig svært ved at tale om episoden. Det er som om jeg ikke har lyst til at nævne den eller snakke om den, men jeg ved, at jeg er nødsaget til at melde skaden til jer, førend det er for sent.

Jeg ved ikke, om det har påvirket selve min hørelse, men jeg ved, at jeg havde normal hørelse på begge ører forinden hændelsen, idet jeg i 2012 blev tilbudt en gratis undersøgelse herom på vej hjem fra skole og takkede ja hertil.

Jeg vil naturligvis gerne opsøge en ørelæge, hvis det er nødvendigt for at bedømme sagen."

Af klagerens journal fra øre-næse-hals-lægen fremgår bl.a.:

"30.08.19

Råbt hende ind i venstre øre.

Efterfølgende ulidelige smerter - særligt høje lyde irriterer.

Mener ikke hun har hørenedsættelse.

Objektivt:

Upåvirket.

Otomik bilat. i.a.

Cav. oris, collum, cav. nasi, grovotoneurologisk i.a.

Audiometri praktisk talt normal.

Tympanometri A/A.

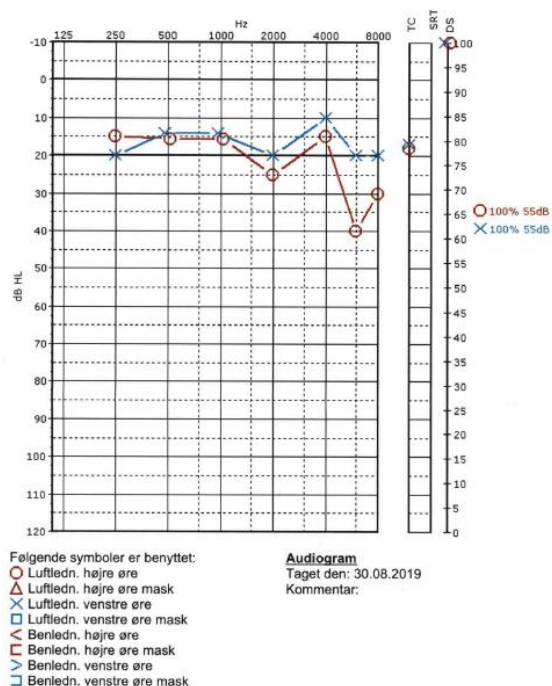
DS 100/100.

Snak om hyperacusis.

Umiddelbart ikke noget abnormt at se.

Afventer, igen ved behov."

Af audiogram af 30/8 2019 fremgår bl.a.:



Af selskabets lægeark fremgår bl.a.:

"1. Er hændelsen egnet til at give varige eller forbigående gener?

1. Hændelsen er ikke egnet til at give varige gener, men måske ganske kortvarige gener.

2. Skli bliver råbt ind i øret d. 3. juli 2019, men går først til øre næse hals læge d. 30. august 2019. Er det sandsynligt, at der går så lang tid inden man søger læge?

2. Det kan jeg ikke svare på.

3. Hvad består skli skade i venstre øre af, ud fra journalen fra øre næse hals lægen?

3. Der er ikke påvist nogen skade i venstre øre. På h'jr øre har hun lidt nedsat hørelse ved frekvensen 6 kHz.

...

Second opinion

...

Hændelse

Jfr skl brev til os af 20.08.2019:

I formodning om at skulle hviskes ind i øret, bliver skl råbt direkte ind i ve øre. Samtidig let fastholdelse af hovedet.

Strukturel skade: Ingen påvist. Høretab heller ikke påvist. (Marginalt høretab på modsatte hør øre)

Hændelsen er sent dokumenteret, idet skl først ses af ØNH 30.08.2019.

SKl har angivet at have meget ondt i øret døgnet rundt, som om hændelsen lige er hændt. Med så udtalte gener ville man umiddelbart forvente tidligere kontakt til behandler.

Egnethed til varige høregener er tvivlsom.

Åsh findes ikke sandsynliggjort på foreliggende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Ulykke

2.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker skader som følge af ulykkestilfælde, og gælder enten som heltidsulykkesforsikring eller fritidsulykkesforsikring.

Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Årsagssammenhæng

For at opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 20/8 2019, at hun den 3/7 2019 kom til skade med sit venstre øre, da en mand – under påskud af at ville hviske klageren noget i øret – i stedet for råbte alt, hvad han kunne, mens han holdt klagerens hoved fast i et let greb. Klageren anfører, at hun efter hændelsen har haft enorme smerter. Hun kræver dækning i henhold til ulykkesforsikringen.

Klageren har anført, at hændelsen er egnet til at give de gener, hun oplever, og at hun opsøgte læge inden rimelig tid efter hændelsen.

Klageren har oplyst, at årsagen til, at hun ikke tidligere henvendte sig til lægen, er, at hun var i en choktilstand efter hændelsen. Klageren har anført, at der skal en del til, før hun går til læge, at hun har en meget travl hverdag, og at hun slet ikke overvejede på tidspunktet for hændelsen, at hun risikerede at få varigt mén. Klageren har anført, at hun aldrig tidligere har haft problemer med sine ører, ligesom hun aldrig tidligere er behandlet af en ørelæge.

Ankenævnet for Forsikring

13.

94944

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at der ikke er årsagssammenhæng mellem hændelsen og klagerens aktuelle gener. Selskabet har anført, at hændelsen ud fra en lægefaglig vurdering ikke i sig selv er egnet til at medføre varige høregener. Selskabet har anført, at klageren først søgte læge næsten to måneder efter hændelsen, og at man med så udtalte gener, som klageren har oplyst om i sin anmeldelse ville forvente, at der hurtigere ville blive taget kontakt til en behandler.

Af klagerens journal fra øre, næse halslægen af 30/8 2019 fremgår blandt andet, "råbt hende ind i venstre øre. Efterfølgende ulidelige smerter - særligt høje lyde irriterer. Mener ikke hun har hørenedsættelse. Objektivt: Upåvirket ... Audiometri praktisk talt normal. Tympanometri A/A. DS 100/100. Snak om hyperacusis. Umiddelbart ikke noget abnormt at se. Afventer, igen ved behov".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at det har vurderet, at méngraden som følge af den anmeldte hændelse er under 5 %.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af klagerens journal fra speciallæge af 30/8 2019, at "audiometri praktisk talt normal" og "umiddelbart ikke noget abnormt at se."

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af sagen, at den ene af selskabets lægekonsulenter har vurderet, at hændelsen ikke er egnet til at give varige gener, samt at der ikke er påvist nogen skade i venstre øre, mens en anden af selskabets lægekonsulenter har oplyst, at der ingen strukturel skade er påvist, ligesom der ikke er påvist høretab, og at hændelsens egnethed til at give varige høregener er tvivlsom.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

94944

Det, som klageren har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Svend Berg Hansen