

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 95023:

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 16/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Jeg har brug for jeres vurdering og hjælp i denne sag mod mit Forsikringsselskab, Tryg Forsikring.

Jeg er desværre meget uheldig og springer min akillessene den 15.09.2019, som jeg straks melder til mit forsikringsselskab, hvor hos jeg har en straks erstatning og en ulykkesforsikring der dækker sådan en skade.

Men mit forsikringsselskab afviser min sag i deres skade-afdeling, jeg påpeger undervejs flere fejl fra deres side, og klager over deres afgørelse, da de i samtlige breve og henvendelser fra mit forsikringsselskab kan jeg dokumentere fejl i hver eneste brev samt hvor jeg oplever en meget dårlig kundeservice undervejs. Det virker på mig udelukkende om at de på en meget søgt måde forsøger at undgå deres ansvar omkring at skulle betale mig min erstatning som jeg finder mig 100% overbevist om jeg er i min gode ret til at skal have. De mange fejl jeg påpeger over for dem, bliver aldrig besvaret og jeg har en klar følelse af at der kigges væk og snakkes uden om. De skriver endda i flere breve at det er modsatte ben og legemsdele end det de sagen omhandler, da de henviser til tidligere journaler og skader de mener har betydning i sagen, som absolut ikke har dette på sig.

Jeg har til sidst henvendt mig til selskabets kvalitets-afdeling for at de fik en sidste chance, for at udbedre deres klare fejl, før jeg ville søge hjælp hos jer og evt. til allersidst hos min advokat og køre sagen til domstolene. Men selv fra deres kvalitetsafdeling får jeg et meget tvivlsomt svar retur, samt desuden også med endnu en fejl fra deres side, hvor de påstår jeg først i klagen til deres kvalitetsafdeling gør dem opmærksom på at skaden er sket via udefrakommende hændelse. Jeg som

lægmand vidste ikke dette havde betydning for anmeldelse af skaden og de har aldrig gjort mig opmærksom på eller bedt om en detaljeret beskrivelse af uheldet. Men allerede i brev nummer 2 til Tryg sendt til dem d.4 januar 2020 hvor jeg fortæller dem dette og altså ikke først til sidst hos deres kvalitetsafdeling, som de nu påstår i deres seneste mail.

Jeg har hele tiden forsøgt at skabe en god dialog og vi i fællesskab som partnere, at løse sagen sammen, de jeg mener at se mit forsikringsselskab som en samarbejdspartner.

Jeg, [fysioterapeut 1], fysioterapeut ved ... har tilladt mig, på opfordring af [klageren] at læse hendes sag igennem og komme med mine umiddelbare kommentarer til sagen; hvilket jeg tillader mig at gøre.

Jeg har detaljeret og ihærdigt læst sagen igennem og vil som fagperson tillade mig, at konkludere at der ingen sundhedsfaglige personer har været inde at vurdere sagen/afvisningen fra Trygs side.

Tryg tillader sig, at sende en 'lignende' sag med som skulle godtgøre, at de har ret i denne sag.

Jeg vil mene, at de sender denne sag med understreger på alle mulige måder at de ikke forstår, hvad som dette handler om.

De har sendt en skade anmeldelse med, hvor en person har siddet på hug og rejst sig mens han vrider i knæet.

Dette er den mest almindelige måde for ældre mænd at få en meniskskade og de biomekaniske forhold er til stede til, at lave en skade i knæet. Det vil sige, at i denne stilling er der nok kraft ned i leddet til at kunne lave denne skade, hvorfor den selvfølgelig afvises og efter min mening også korrekt.

MEN at man vælger, at sende den med som grund for afslag i [klagerens] skade er enten et udtryk for manglende viden eller et forsøg på decideret snyd fra Trygs side af, som jeg ser det.

I [klagerens] sag mener Tryg at hendes achillessene skulle være sprunget uden nogen udefrakommende påvirkning.

Skadesanmelder er en sund og rask [40'erne] kvinde uden tidligere skader i akillessenen eller andre disponerende faktorer for, at have svage sener.

Det er noget nær en fysisk umulighed og jeg har som fysioterapeut slet ikke stødt på dette NOGEN steder i al den litteratur jeg har søgt.

Jeg tror chancen for at denne achillessene er sprunget uden nogen udefrakommende påvirkning er noget nær en umulighed, som svarer til at vinde syv rigtige i Lotto.

Jeg har læst skadeanmelders beskrivelse af sagen hvor nogen danser ind i hende og hun mærker en skarp smerte, næsten som et spark i akillessenen efter hun har taget et afværgeskridt og denne måde at sprænge akillessenen på, er en meget klassisk måde at akillessenen sprænger.

Jeg, som sundhedsfaglig ekspert på området vil betegne det som en umulighed at skaden skulle være sket som Tryg anfører og at måden som skadeslidte beskriver som en 'næsten' klassisk måde at springe achillessene, hvor man skal afværge et fald med fuld stræk på senen.

Det attesteres hermed at jeg ikke kender skadeslidte og skulle Ankenævnet have behov for yderligere uddybende spørgsmål, så kan i få fat på mig på:

[Kontaktoplysninger]

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker min skade og betaler mig min erstatning som jeg er berettiget til"

Selskabet har i brev af 1/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnets meddelelse af 19. marts 2020 omhandlende klage over vores afgørelse i ovennævnte sag.

Sagen drejer sig om, at vores kunde har anmeldt, at hun har sprunget akillessenen i venstre fod i forbindelse med almindelig gang.

Twisten for nævnet vedrører anerkendelsesspørgsmålet, herunder om der er tale om en pludselig hændelse og dermed et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for ulykke nr. 1803, bilag 1.

Sagsforløb

I skadeanmeldelsen, som vi modtog den 16. september 2019, oplyste klageren:

'Sprunget akillessene. Jeg gik bare fra min plads til fest, ud mod toilet. Og mærkede som om nogle sparkede mig ned, og kunne ikke gå. Jeg var ædru og skulle køre hjem, men kunne ikke køre fordi dette skete. Jeg har skinnede på de næste 9 uger og var på ... sygehus om natten'.

Skadeanmeldelsen er vedlagt som bilag 2.

Da vi ikke ud fra oplysningerne i skadeanmeldelsen alene kunne vurdere, om skaden var dækket af ulykkesforsikringen, bad vi klageren om at svare på en række uddybende spørgsmål. Se bilag 3.

Om forløbet forklarede klageren følgende:

'Jeg ville rejse mig fra min stol for at gå på toilet, da jeg rejste mig og gik 2-3 skridt, troede jeg der var en der gav mig et spark bag på benet og det gjorde mega ondt. Derefter kunne jeg ikke støtte på min venstre fod'.

På spørgsmålet om, hvorvidt der skete noget usædvanligt, uventet eller tilfældigt i forbindelse med uheldet, svarede klageren *'nej, det kom som et chok'.*

På spørgsmålet om, hvad der efter klagerens mening var den direkte årsag til, at skaden skete, svarede hun: 'Det ved jeg ikke'.

I forbindelse med sagens behandling, indhentede vi også de lægelige oplysninger. Se bilag 4.

Af skadestuenotat af 15. september 2019 fremgik følgende:

'Pt. er tidligere på natten ude at danse, hvorefter hun pludseligt mærker et smæld i ve. læg. Pt. har svært ved at støtte på foden efterfølgende'.

Da oplysningerne i skadestuenotatet ikke stemte overens med klagerens oplysninger i skadeanmeldelse, bad vi endnu engang klageren om at oplyse, hvordan skaden var opstået, samt ved hvilken bevægelse i kroppen, hun mærkede at skaden opstod. Vores mail af 20. november 2019 er vedlagt som bilag 5.

Klageren oplyste, at skaden var sket præcist som hun havde beskrevet. Hun ville rejse sig for at gå på toilet, og skaden skete efter meget få skridt, hvor det gav et smæld og hun troede, hun blev sparket bagfra. Mailen er vedlagt som bilag 6.

Vi vurderede herefter sagen i samråd med vores rådgivende lægekonsulent, som vurderede, at den anmeldte hændelse, at rejse sig fra en stol og gå få skridt, ikke i sig selv var egnet til at sprænge en akillessene i en ellers rask fod. Det interne lægeark vedlægges til orientering som bilag 7.

Vi afviste herefter skaden med henvisning til, at den anmeldte hændelse ikke i sig selv var egnet til at medføre varig skade på en ellers rask akillessene, og at der derfor ikke var årsagssammenhæng mellem hændelsen og skaden. Brevet er vedlagt som bilag 8.

Vi modtog herefter en mail fra klageren, som ikke var tilfreds med afgørelsen. Mailen er vedlagt som bilag 9.

Vores skadeafdeling valgte på denne baggrund at sende sagen til revurdering hos vores lægekonsulent, som fortsat vurderede, at hændelsen ikke var egnet til at medføre den skete skade.

Skadeafdelingen fastholdt derfor afvisningen i brev af 19. december 2019, jf. bilag 10.

Vi modtog herefter endnu en mail fra klageren. I mailen ændrede klageren nu pludselig forklaring omkring hændelsesforløbet:

'I jeres næste skrivelse slår I pludselig på, at der ikke er en udefrakommende påvirkning som er årsag til skaden/ulykken. Jeg forstår ikke hvorfor I ikke spørger ind til dette, så vi i fællesskab kan få afdækket, hvilke mekanismer som har været impliceret i hændelsen.'

Jeg er lægmand og har INGEN forstand på forsikringer, hvorfor jeg beskriver tingen så simpelt som muligt i min anmeldelse. Havde I spurgt mig om der havde været nogle udefrakommende påvirkninger havde jeg selvfølgelig beskrevet disse i mine svar til jer. Jeg troede, at en forsikringssag var/er et samarbejde, hvor vi i fællesskab finder frem til en løsning. Jeg må desværre konstatere at

I i stedet har gjort alt for, at undgå at udbetale erstatning og med vilje har tilbageholdt oplysninger fra mig om hvad, som kunne være relevant at beskrive i anmeldelsen af ulykken.

Da jeg rejser mig og går på toilettet og skaden opstår bliver jeg ramt i ryggen af et par, som danser og må derfor tage et hurtigt afværgeskridt og det er lige præcis i dette moment, at jeg mærker smerten i min achillessene. Det er derfor, at der kunne komme så stor belastning på achillessenen, så den kan springe. Ideen om at en rask achillessene skulle springe pga normal gang er meget usandsynlig, men jeg havde på ingen måde nogen ide om, at dette var relevant for sagen, før jeres sidste skrivelse'.

Klagerens mail af 4. januar 2020 er vedlagt som bilag 11.

Vores skadeafdeling henviste klageren til vores interne klageafdeling, Kvalitet, som fastholdte afvisningen med henvisning til, at der var tale om en dagligdags bevægelse og ikke en pludselig hændelse, og at hændelsen ikke var egnet til at medføre varig skade i en ellers rask achillessene. Brevet er vedlagt som bilag 12.

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.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at den der rejser et krav, skal bevise størrelsen og eksistensen af kravet.

Klageren har derfor, som forsikringstageren, bevisbyrden for at skaden skyldes et dækningsberettigende ulykkestilfælde.

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

Klageren har anmeldt, at hun rejste sig for at gå på toilettet, og da hun havde gået et par skridt, mærkede hun et smæld, som om nogen sparkede hende ned.

At rejse sig og gå er ikke at betragte som en pludselig hændelse, men derimod en dagligdags hændelse, og der er derfor ikke tale om et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand.

Klagerens ændrede forklaring omkring hændelsesforløbet kan ikke lægges til grund for en ændret vurdering af sagen. Forklaringen er fremkommet efter skaden afvises for anden gang, og i øvrigt på et tidspunkt, hvor vi indtil flere gange har bedt klageren om en uddybende forklaring på, hvordan skaden helt præcist opstod. Det er derfor heller ikke korrekt, når klageren skriver, at vi med vilje har tilbageholdt oplysninger fra hende om hvad, der kunne være relevant at beskrive i anmeldelsen af ulykken.

Vi må derfor forsat afvise at yde dækning af skaden, da betingelserne for et ulykkestilfælde ikke er opfyldt.

Vi skal for en god ordens skyld bemærke, at skaden under alle omstændigheder ville være undtaget dækning, da dét at rejse sig op og gå nogle skridt efter en lægefaglig vurdering ikke i sig selv er egnet til at medføre en ruptur af akillessenen. Betingelsen om, at der skal være årsagssammenhæng mellem hændelsen og skaden er derfor ikke opfyldt."

Klageren har den 15/4 2020 fremsendt brev til nævnet fra fysioterapeut 1. I brevet er bl.a. anført:

"Mit navn er [...]. Jeg har arbejdet som fysioterapeut i 15 år. Jeg har været fysioterapeut for diverse sportshold så som [hold] osv. Jeg er specialist i muskuloskeletal fysioterapi.

[Klagerens] mand ..., som er en god bekendt, er kommet til mig og har bedt mig om at læse sagen igennem, da de begge er meget frustreret og uforstående over Trygs behandling af sagen.

Selvom jeg selvfølgelig er 'farvet', vil jeg gøre mit bedste for at være neutral.

Når det så er sagt så er det tæt på en skandale den måde Tryg har behandlet denne skade på. De har vendt og (for)drejet hvert et ord, som er blevet sagt eller måske ikke sagt, for at undgå at betale erstatning.

Jeg finder det DYBT DYBT provokerende, at [klageren] gang på gang har sagt, at det er venstre akillessene og skadesbehandlere/læger og jurister forsætter med at sige højre og faktisk er der også en af Trygs folk som afviser skaden i venstre akillessene pga en skade i højre ben flere år tidligere i en anden anatomisk struktur.

I Trygs afvisning af skaden skifter de lidt efter lidt forklaring på, hvorfor den afvises, MEN de pointerer selv, at skaden umuligt kunne være opstået ved at [klageren] rejste sig og gik et par skridt, hvorefter akillessenen skulle være sprunget.

Der skulle altså – ifølge Tryg være sket noget udefra. Hvilket [klageren] så beskriver.

Herefter afviser Tryg skaden med den begrundelse, at det er sket på den måde!!!!

Altså den måde de lige har sagt ikke kunne lade sig gøre. Man fristes næsten til at kalde det en Kafkask proces vi er igennem her.

Jeg vil pointere, at tilsyneladende har Tryg ikke haft en sundhedsfaglig person til at kigge på sagen, da hele korrespondancen jeg har, kommenterer lægen KUN på [klagerens] Højre akillessene og ikke hendes venstre.

Næste punkt Tryg vælger at afvise sagen på er journaludskriftet fra sygehuset hvor der står: [Klageren] er ude at danse ila aften, hvorefter hun mærker læggen og har svært ved at støtte på foden'.

Hvis skaden var sket mens hun var ude at danse, havde der jo stået; 'at IMENS hun var ude at danse mærkede hun smerten i sin læg'.

Tryg fremsætter også påstande om, at degenererede kropsdele ikke kan dækkes ift forsikringsbetingelserne.

Den 11/12-2017 fandt [speciallæge] i kirurgi og Phd og [fysioterapeut 2], at [klagerens] venstre akillessene var i ganske normal, fin stand ved undersøgelse ift patientens HØJRESIDIGE svangsene problematikker.

Nu må det simpelthen være nok. [Klageren] har flere gange beskrevet, at hun rejser sig for, at gå på toilettet og hurtigt mærker det, som nogen sparker hende i akillessene. 'Det' - er det par, som danser ind i hende og [klagerens] efterfølgende afværgeskridt er det, som mærkes som et spark eller bid eller lignende. Der er FIRE vidner, som alle vil stille sig frem og bevidne, at det skete som [klageren] beskriver det.

Det er meget normalt at skadeslidte ikke helt ved, hvordan deres skader er opstået. Det kan gå så stærkt at de ikke selv ved, hvad der skete i situationen og det kan være utroligt svært at beskrive senere på et stykke papir eller overfor andre.

Det ændrer dog ikke ved de faktuelle begivenheder. Tryg har PÅ INGEN MÅDER HAFT ET ENESTE LÆGEFAGLIGT SKØN på venstre akillessene, som sagen drejer sig om og derfor kan vi forholde os til de epikriser, vi har fra sygehuset, hvor der står TRAUMATISK overrivning af ellers sund akillessene, samt de udsagn som skadelidte kommer med, hvor hun tvinges til at tage et afværgeskridt og i dette moment er kræfterne store nok til, akillessenen kan sprænge.

Tryg pointerer - rigtig nok - at det ikke er muligt, at skaden bare skete ved, at [klageren] rejste sig og gik et par skridt (DER VAR NEMLIG NØDT TIL AT KOMME EN UDEFRA KOMMENDE KRAFT, SOM [klageren] MÅTTE AFVÆRGE FOR IKKE AT VÆLTE).

Jeg gentager: 'Tryg anerkender, at skaderne ved venstre akillessene ikke kan komme ved blot at rejse sig fra en stol. - Derefter afviser Tryg den ikke-eksisterende skade i højre akilleshæl med samme begrundelse'!?

Jeg har i de godt 18 år, jeg har haft med fysioterapi at gøre, aldrig hørt om en spontan akillesruptur i et ungt og frisk individ.

Tryg virker til at have begået mange sjuske fejl. Jeg synes deres afvisninger af [klagerens] skade er forkerte - ja, næsten pinlige, at de kan køre sådan rundt i deres forskellige begrundelser for afvisning af sagen uden substans i én eneste af dem.

P.S. Jeg kan ikke dy mig for at synes, at det også må være pinligt for Tryg, at de ikke kan fremtrylle en sundhedsfaglig ansat, der kan kende forskel på venstre og højre."

Selskabet har i kommentar af 11/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget de supplerende bemærkninger fra klagerens bekendte.

Vi må endnu engang bemærke, at klageren, som forsikringstageren, har bevisbyrden for, at hun har været udsat for en pludselig hændelse som har medført skaden. Den bevisbyrde har klageren

ikke formået at løfte. Dette til trods for, at vi indtil flere gange har bedt klageren om at oplyse, hvordan skaden er sket.

At rejse sig og gå er ikke at betragte som en pludselig hændelse, og opfylder dermed ikke betingelserne for et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand. Sagen har derudover været forelagt en lægekonsulent, som vurderer, at den anmeldte hændelse ikke i sig selv er egnet til at forårsage en akillesseneruptur. Betingelsen om årsagssammenhæng er derfor heller ikke opfyldt.

Vi må derfor fastholde vores afvisning af skaden, og henviser i det hele til vores tidligere brev til nævnet af 1. april 2020. Sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Klageren har i kommentar af 15/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere kommentarer, for jeg vil bare gentage mig selv, præcis som Tryg bliver ved med !

Jeg er selvfølgelig stadig dybt uenig i deres meget uprofessionelle og fejlbehæftet behandling af sagen, påstande og afvisning af min skade.

Jeg håber derfor i vil afgøre sagen hurtigst muligt !

På forhånd tak for hjælpen"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder selskabets interne lægemark, hvoraf det fremgår, at der bedes om en uheldsbeskrivelse af højre akillessene.

Af speciallægeepikrise af 11/12 2017 fra speciallæge i ortopædkirurgi fremgår bl.a.:

"Resume:

Fasciitis plantaris. Behandlet med UL-vejledt blokade. Efterfølgende udspænding og langsom tung styrketræning.

Henvisningsårsag:

Smerter i ve. hæl ved belastning - mærker også lidt i højre. Det er kommet stille og roligt. Ikke noget kendt traume. Arbejder på ..., hvor hun går meget på betongulv i sikkerhedssko. Der er smerter ved igangsætning efter pauser, især om morgenen og ved lange gåture. Har forsøgt med behandling og øvelser ved fys, men får bare mere ondt.

Objektivt:

Fødderne ses med let affladet mediale længdebuer og normal fodstilling. Normal bevægelighed talocruralt og subtalart. Ingen ømhed af akillessenen eller hælpudden. Negativt Tinel 1s tegn henover tarsaltunnelen. Der er ømhed medialt på calcaneus svt. udspringet af fascie plantaris. UL-scanning viser fortykket og ekkofattig fascie plantaris som måles til 4,48 mm på højre side og 5,10 mm på venstre side.

Vurdering og information:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95023

Behandlingen retter sig mod at nedsætte belastningen og øge styrken i fod og sene. Instrueres i udspænding og langsom tung styrketræning, som skal udføres i 3 mdr. for god effekt. Vi har også snakket vægttab som er en vigtig del af behandlingen og her er kosten vigtigst. anbefaler ikke-vægtbærende træning som fx. cykling eller svømning.

Der tilbydes blokade som gives UL-vejledt med 1 ml Lederspan 20mg/ml + 1 ml Xylocain 20mg/ml.

Diagnose:
/fasciitis plantaris/

Af journalnotat af 12/6 2018 fra klagerens egen læge fremgår bl.a.:

"Objektivt: HØ. fod: Ingen hævelse. Let ømhed af akillesenen og pt. erkender at det har været sådan i nogen tid. Diskret hævelse foran senen men ingen ømhed. Ingen ledhævelse. Udtalt ømhed af fascia plantaris tilhæftning på calcaneus."

Af skadestueepikrise af 15/9 2019 fra hospital 1 fremgår bl.a.:

"Aktionsdiagnose

A DS860A Traumatisk ruptur af Achilles-sene
+ TUL2 Venstresidigt

...

Epikrise

SKADEJOURNAL:

Pt. er tidligere på natten ude at danse, hvorefter hun pludseligt mærker et smæld i ve. læg.
Pt. har svært ved at støtte på foden efterfølgende.

OBJEKTIVT

Der ses ingen rødme eller fejlstilling sv.t. ve. læg eller ankelled.
Der ses en lidt tykkere læg på ve. side end hø.
Der er positiv Matles og Thompsons test.

RØNTGEN

Rtg. af ve. ankelled: Der ses ingen tegn til fraktur eller afrivning."

Af skadeanmeldelse af 16/9 2019 fremgår bl.a.:

"Hvordan er det sket

Beskriv, så godt du kan, hvordan skaden skete?

Sprunget akillescene Jeg gik bare fra min plads til fest, ud mod toilet. Og mærkede som om nogle sparkede mig ned, og kunne ikke gå. Jeg var ædru og skulle køre hjem, men kunne ikke køre fordi dette skete. Jeg har skinne på de næste 9 uger og var på ... sygehus om natten."

Ankenævnet for Forsikring

10.

95023

Af supplerede spørgeskema af 24/9 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

Beskriv så udførligt og detaljeret som muligt, hvad der skete:

Jeg ville rejse mig fra min stol for at gå på toilet, da jeg rejste mig og gik 2-3 skridt, troede jeg der var en der gav mig et spark bag på benet og det gjorde mega ondt. Derefter kunne jeg ikke støtte på min venstre fod.

Skete der noget usædvanligt, uventet eller tilfældigt i forbindelse med uheldet? Hvilket?

Nå det kom som et chok

Hvad var efter din mening den direkte årsag til, at skaden skete?

Det ved jeg ikke.

Af ambulanteoplysninger af 2/10 2019 fra hospital 2 fremgår bl.a.:

"Epikrise"

1.10.19 ORTOPÆDKIRURGISK AMBULATORIUM

2 ugers kontrol efter venstresidig achillesseneruptur, som er sket efter hun en aften har haft høje hæle på, og da hun kom ned på flad fod går hun nogle få skridt og mærker et smæld bagtil ved achillessenen. Har ikke haft problemer med achillessenen før, men har været i et længerevarende behandlingsforløb med fascites plantaris."

Af klagerens svar på selskabets mail af 20/11 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg har beskrevet præcis som skaden sket, jeg ville rejse mig for at gå på toilet og skaden skete efter meget få skridt, hvor det gav et smæld og troede jeg blev sparket bagfra...

Det er korrekt at vi snakkede med lægerne på sygehuset om at vi kom fra en fest og snakkede med dem om at jeg ikke fik den sidste dans med...."

Af klagerens brev af 2/12 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg bemærker, at der i Jeres vurdering fremgår, at jeg skulle have haft problemer med min HØJRE akillessene tidligere. Hverken min højre eller venstre !

Dette stiller jeg mig ganske uforstående overfor, idet der ikke af min lægejournal fremgår sådanne påstand, samt at jeg selv aldrig har været bekendt med sådanne.

Desuden hvad har, hvis det var tilfældet, som det jo ikke er, at jeg havde haft en dårlig HØJRE akillessene, så at gøre med en sprunget VENSTRE akillessene ??

...

I har spurgt mig om hvordan skaden er sket, da der i lægerapporten (fremsendt/vedlagt) fra ... skadestue, stod at jeg var ude at danse tidligere på aftenen, som jo også er korrekt, da det er til en [fest] med denne skade sker for mig og jeg pludselig får en sprunget akillessene."

Af klagerens brev af 4/1 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Da jeg rejser mig og går på toilettet og skaden opstår bliver jeg ramt i ryggen af et par, som danser og må derfor tage et hurtigt afværgekridt og det er lige præcis i dette moment, at jeg mærker smerten i min achillessene. Det er derfor, at der kan komme så stor belastning på på achillessenen, så den kan springe. Ideen om at en rask achillessene skulle springe pga normal gang er meget usandsynlig, men jeg havde på ingen måde nogen ide om, at dette var relevant for sagen, før jeres sidste skrivelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker følger af

- ulykkestilfælde.

...

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.

...

7.1.5 Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke, når skaden skyldes:

...

7.1.5.7

Skader på kroppen som følge af normale dagligdags bevægelser, fx at bukke sig, rejse sig, gå, sætte sig eller række ud efter.

...

9. Strakserstatning ved knoglebrud o.lign.

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

9.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis du som følge af et ulykkestilfælde får

...

- totalt overrevet akillessene."

Nævnet udtaler:

Klageren, der er født i 1970'erne, har anmeldt, at hun den 15/9 2018 sprængte sin venstre akillesene. Hun kræver, at selskabet anerkender, at der er tale om et dækningsberettigende ulykkestilfælde og udbetaler den erstatning, som hun er berettiget til.

Klageren har blandt andet anført, at selskabet har lavet en række fejl, som hun har påpeget undervejs i forløbet, herunder at selskabet har anført, at det var den højre akillesene, der sprang, at hun har oplevet en meget dårlig kundeservice, og at det virker som om, at selskabet forsøger at undgå deres ansvar. Hun har også anført, at hun som lægmand ikke vidste, at det havde betydning for selskabets vurdering, at det skulle anføres, om der var udefrakommende påvirkninger, og at selskabet aldrig har gjort hende opmærksom herpå eller bedt om en detaljeret beskrivelse af uheldet.

En bekendt af klagerens mand har til nævnet anført, at "[klageren] har flere gange beskrevet, at hun rejser sig for, at gå på toilettet og hurtigt mærker det, som nogen sparker hende i akillesene. 'Det' - er det par, som danser ind i hende og [klagerens] efterfølgende afværageskridt er det, som mærkes som et spark eller bid eller lignende". Han har endvidere anført, at han har arbejdet med fysioterapi i godt 18 år, og at han aldrig har hørt om en spontan akillesruptur i et ungt og frisk individ.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er tale om en pludselig hændelse og dermed et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand. Selskabet har lagt vægt på, at klageren anmeldte, at hun rejste sig for at gå på toilettet, og da hun havde gået et par skridt, mærkede hun et smæld, som om nogen sparkede hende ned, og at det at rejse sig og gå ikke er at betragte som en pludselig hændelse, men derimod en dagligdags hændelse. Selskabet har også anført, at klagerens ændrede forklaring omkring hændelsesforløbet ikke kan lægges til grund for en ændret vurdering af sagen, idet forklaringen er fremkommet efter selskabets anden afvisning af skaden, og i øvrigt på et tidspunkt, hvor selskabet indtil flere gange havde bedt klageren om en uddybende forklaring på, hvordan skaden helt præcist opstod. Det er derfor

heller ikke korrekt, når klageren skriver, at selskabet med vilje har tilbageholdt oplysninger fra hende om hvad, der kunne være relevant at beskrive i anmeldelsen af ulykken.

Klageren anførte i skadeanmeldelsen, at det mærkedes som om, at nogle sparkede hende ned, og at hun derefter ikke kunne støtte på venstre fod. I det supplerende spørgeskema har hun svaret nej til, at der skete noget uforudset, og at hun ikke vidste, hvad der var den direkte årsag til, at skaden skete. I det supplerende spørgeskema er det blandt andet anført, "beskriv så udførligt og detaljeret som muligt, hvad der skete".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Nævnet finder på baggrund af klagerens oplysningerne i skadeanmeldelsen og det supplerende spørgeskema ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ved sin vurdering af sagen har lagt til grund, at akillesenen sprang i forbindelse med, at klageren rejste sig og gik et par skridt.

Et sådant hændelsesforløb opfylder ikke definitionen på et ulykkestilfælde, således som dette begreb er defineret i forsikringsbetingelserne. Nævnet finder, at skaden er sket i forbindelse med en normal dagligdags bevægelse, der er undtaget dækning. Nævnet finder heller ikke, at klageren er berettiget til strakserstatning, da det i henhold til forsikringsbetingelserne er et krav, at skaden er opstået ved et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand.

Nævnet finder, at klagerens efterfølgende beskrivelser af hændelsesforløbet, hvor hun i brev af 4/1 2020 oplyste, at et par dansede ind i hende, og at hun derfor måtte tage et hurtigt afværgeskridt, ikke kan indeholdes i hendes første beskrivelse af det passerede.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

95023

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand