

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. januar 2023 blev i sag nr. 95804:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 17/9 2020 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg var på vej ind i ... butikken hvor jeg stopper op da en medarbejder kommer gående med en palleløfter, og da jeg står og venter lukker den automatisk dør i omkring mig, hvor jeg får et kort klem omkring mine skulder. Jeg bliver ret hurtig utilpas, svimmel, svedetur, kvamle og får meget ondt. Jeg går op til information for at fortælle hvad der er sket, hvortil jeg fik et nr jeg kunne ringe på næste dag hvis jeg stadig er skidt. Dagen efter ringer jeg til lægen for jeg får det ikke bedre. Jeg kommer ind samme dag, og han undersøger mig ikke men sender mig vider til fys., som jeg stadig går ved. Alt mellem 1 uge til 3 uger imellem. Jeg kan ikke få udleveret videoovervågningen fra Ergo som har den, til udlevering til min forsikring, da de påstår at jeg ikke har været der og det er mig der skal påvise jeg har været der.

Jeg finder ud af at overvågningen lige pludselig ligger hos ... , og har efterfølgende skrevet med dem, og aftaler med [person] at jeg kommer derned den 08012020 for at se overvågningen. Vi mødes med [person] og får lov til at se det, men jeg må ikke filme/optage det da der er andre mennesker på. Så jeg laver en optagelse af samtalen og der siger ... gentagne gange at døren lukker i omkring mig. Men Alm. Brand vil ikke godtage det, og bliver ved med at sige jeg skal få overvågningen enten på film eller som billede, og ... regler er meget strenge. De vil ikke udlevere noget, samt Ergo påstår stadig efter så lang tid det er indkøbsvognen der bliver ramt. Selv om jeg har en optagelse fra den 080120020 hvor der siges flere gange jeg kommer i klem og vi kan se det. [Person] siger at jeg skal finde en advokat til at få sagen afsluttet dernede, og jeg tager kontakt til en, han tager kontakt til Ergo selvom jeg gentagende gange beder ham om at tage fat i [person], og igen render jeg panden mod døren, da Ergo ikke er samarbejdsvillig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have dem til at godtage at jeg har haft en uheld i [butik], at jeg stadig har smerter over 2 år efter. Får stadig behandlinger hos fys. for får jeg ikke det, ville smerterne ikke være til at holde ud. Jeg betaler til en ulykkesforsikring men kan ikke få noget derfra. De betalte op til 5000,- kr. til behandling som blev brugt ret hurtig. Fik den kort tid efter uheldet tilbage i april / maj 2018."

Selskabet har den 22/10 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Forsikringsbetingelser 6002 vedlægges som (Bilag a).

Vi modtager en skadeanmeldelse fra klager d. 26. april 2018. Kundens anmeldelse blev modtaget mundtligt, og noteret i selskabets skadesystem. Kunden forklarede i den forbindelse, at hun ved et besøg hos butikskæden ... , blev klemt på armen af de automatiske døre. Selskabet anerkendte ulykkestilfældet (Bilag b).

Selskabet har efterfølgende afvist årsagssammenhængen mellem det anmeldte uheld og de aktuelle gener, hvilket klager er uenig i.

Fremstilling

I forlængelse af selskabets anerkendelse af ulykkestilfældet, indgår selskabet en dialog med kunden omkring sagsforløbet ved ansvarsselskabet. Derudover ydes der hjælp til behandlingsudgifter op til et maxbeløb på 5.000 kr. hen over en 4-måneders periode.

Den 26. juli 2018 modtager selskabet en mail fra kunden med oplysning om, at ansvarsselskabet ikke vil anerkende ulykkestilfældet (Bilag c). Ansvarsselskabet oplyser, at de har gennemgået deres videomateriale, hvor af det fremgår, at det udelukkende var kundens indkøbsvogn, der blev klemt af dørene. De bemærker samtidig, at der ikke var tekniske problemer med dørene.

Hen over det næste år indhenter selskabet det lægelige materiale (Bilag d) og afviser i den forbindelse de aktuelle gener med manglende årsagssammenhæng (Bilag e).

Kunden henvender sig telefonisk d. 27. november 2019 og vil klage over afgørelsen. Selskabet påbegynder klagebehandling af sagen og forsøger at hjælpe kunden med at fremskaffe videomaterialet fra [butik]. Først via direkte henvendelse til [virksomhed] (Bilag f), efterfulgt af en afvisning fra ansvarsselskabet (Bilag g). Dernæst ved at støtte kunden i at kontakte ... datatilsyn (Bilag h).

En af selskabets interne advokater har haft en samtale med kunden d. 03. februar 2020. I forlængelse heraf fremsendes selskabets mail med et tilbud om dækning af advokatbistand, samt et tilbud om at deltage i et møde med [butik] (Bilag i). Ingen af to tilbud bliver benyttet af kunden.

Kunden fremsender en mail af 07. august 2020, hvor hun forsøger at fremsende en lydfil. I forlængelse heraf orienterer selskabet kunden om, at filen ikke kan læses/lyttes, og vi anmoder om at filen sendes i et andet filformat (Bilag j).

I brev af 28. september 2020 orienterer kunden selskabet om, at sagen nu er sendt i Nævnet. I samme forbindelse vedlægger kunden et USB-stick med en videooptagelse af en samtale kunden har haft med ansvarsselskabet (Bilag k & l).

Konklusion – afslutning af sagen, som forlægges Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Vi har nu gennemgået materialet (USB-stikket) fra kunden, som selskabet ikke tidligere har modtaget for kunden. Det viser sig, at der ikke kun er tale om en lydfil, men samtidig videomateriale af kontor samt personale ved ansvarsselskabet.

På baggrund af videoen, er selskabet kommet i besiddelse af nye oplysninger, idet ansvarsselskabets på videoen indrømmer, at kunden bliver ramt af dørene.

Selskabet har som nævnt ikke været i besiddelse af videomaterialet, før sagen blev forelagt Nævnet. Det er selskabets opfattelse, at kunden har afholdt sig fra at benytte de muligheder for oplysning af sagen, som selskabet løbende har tilbudt og foreslået. Rent juridisk har selskabet ikke haft muligheden for selv at indhente videomaterialet på egen hånd, hvilket kunden er orienteret om.

Ydermere er det selskabets vurdering, at det tilbageholdte videomateriale tilbage fra januar 2020, som nu er sendt samtidig til selskabet og Nævnet, har indflydelse på afgørelsen i sagen.

På baggrund af disse nye faktiske oplysninger om hændelsen, ønsker selskabet at indhente en afgørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvilket selskabet samtidig med dette indlæg kontakter kunden om.

Selskabet anmoder derfor Nævnet om at afslutte sagen på baggrund af disse oplysninger.

Hvis Nævnet ikke mener, at sagen kan afsluttes på det foreliggende grundlag, skal vi anmode at modtage informationer herom, hvorefter selskabet vil fremkomme med flere bemærkninger.

Alternativt anmoder selskabet om, at sagen sættes i bero indtil der foreligger en afgørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvorefter vi vil komme med flere bemærkninger til sagen."

Sagen blev herefter sat i bero, idet selskabet ønskede at forelægge sagen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring. Selskabet har den 2/12 2022 fremsendt Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vejledende udtalelse og har i den forbindelse bl.a. anført:

"Supplerende fremstilling

I forlængelse af selskabets seneste oplæg til Nævnet af 22. oktober 2020, har selskabet i samarbejde med klager indhentet en ortopædkirurgisk speciallægeerklæring (Bilag M).

Erklæringen har indgået i AES vurderingsgrundlag og der foreligger nu en vejledende udtalelse fra AES (Bilag N).

AES har vurderet, at klagers følger efter det anmeldte uheld skal vurderes til mindre end 5%, hen-set til at generne fra fødder, ben, hoved og nakke ikke har sandsynlig årsagssammenhæng med det anmeldte uheld. Ydermere finder AES det ikke sandsynliggjort at disse gener kan stamme fra

hændelsen, da det er deres lægefaglige vurdering, at hændelsen ikke er egnet til at medføre en påvirkning, som kan give varige gener.

Derudover bemærker AES at klagers aktuelle gener i begge skuldre, ifølge den objektive lægeundersøgelse, bliver beskrevet med normal bevægelighed og smerter, og at ménet derfor vurderes til

mindre end 5%. Der henvises til pkt. D.1.5.1. i AES vejledende méntabel.

Begrundelse

Selskabet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klager, der skal løfte bevisbyrden for at en hændelse har fundet sted og efterfølgende, at der er en årsagssammenhæng mellem de nuværende gener og det anmeldte uheld.

Det er selskabets opfattelse, at klager ikke har løftet denne bevisbyrde hvad angår generne fra hoved, nakke, fødder og ben, henset til selskabets egen vurdering og efterfølgende AES vejledende udtalelse. Selskabet kan ligeledes tiltræde AES begrundelse, herunder at disse gener med overvejende sandsynlighed skyldes andre forhold end den anmeldte hændelse (se side 3, afsnit 'Øvrige forhold' Bilag N).

Derudover skal det bemærkes at det varige mén som følge af slaget på skuldrene vurderes til mindre end 5% jf. AES vejledende méntabel pkt. D.1.5.1.

Konklusion

På baggrund af ovenstående fastholder selskabets deres afgørelse med henvisning til ulykkesforsikringens betingelser pkt. 2.1.1. med følgende ordlyd 'For at opnå dækning er det et krav, at der er medicinsk årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden'.

Det vurderes, at klager ikke har løftet bevisbyrden for årsagssammenhæng mellem generne fra hoved, nakke, fødder samt ben og den anmeldte hændelse.

Subsidiært vurderes det, at de beskrevne følger efter hændelsen i form af gener i begge skuldre, ikke vurderes til at have medført et varigt mén på minimum 5%.

Klager har derfor ikke krav på erstatning for generne i begge skuldre."

Klageren har den 8/12 2022 bl.a. anført:

"Jeg er meget forvirret over Alm. Brands skriv til jer, og det er mig der skal bevise at jeg har fået gener af uheldet i [butik]. Som både i og Alm. Brand har modtaget optagelse fra den dag hvor jeg og en bekendt var derned for at snakke hvor de siger at jeg får et klem om mine skulder, det er nemt at se på optagelsen. Alm. Brand betalte til Fys. i ... - de betalte 5000,- for behandling for de smerter, jeg havde og har. Da de penge var brugt op har jeg selv efterfølgende betalt for at forsætte med behandlingen, men måtte desværre stoppe da økonomien ikke var til det længer efter ca. 1 1/2-2 år mener jeg gik der efterfølgende. Special lægen sendte mig vider til Kolding sygehus hvor jeg var nede og få strøm i mine arme da han mente jeg havde noget i dem som jeg måske skulle operer for - men det havde intet med det at gøre.

Special lægen var meget forvirret over den måde Alm. Brand havde kørt min sag på - at de først havde bestilt tid så lang tid efter uheldet - og at jeg måtte køre fore gæves for han havde ikke accepteret den første tid Am. Brand havde booket – så der kom en ekstra tur til da han ikke kunne tage mig ind da der var en anden der havde min tid som Alm. Brand skulle have booket. Udtalelsen fra AES er kun en vejledning så vidt jeg forstår - og forsikringer behøves ikke at forholde sig til den, Er det rigtig forstået?

Så jeg sidder i dag flere år efter med mange flere smerter end efter mit uheld tilbage i 2002. Hvorfor har Alm. Brand godkendt behandling til fys med op til 5000,-kr. få dage efter uheldet - og i dag mener de ikke jeg fejler noget. Hvorfor er der ikke nogen der tager det alvorligt at selv de der sidder med klager over læger - at de også har skrevet der er sket en fejl fra min læge dag efter uheldet hvor han ikke gjorde noget. Har det ikke nogen betydningen? Er det kun de mennesker der sidder i AES at man tager alvorlig - som ikke engang kender mig. Kun på papir kan de læse om mig - men de kan ikke se hvordan min hverdag er – de kan ikke se mine smerter - de kan ikke se min sagn at være et menneske uden smerter og være alm. menneske. Jeg er rigtig ked af den måde de har beskrevet mig på."

Af ortopædkirurgisk speciallægeerklæring af 25/8 2022 fremgår bl.a.:

"Konklusion:

...-årig kvinde, førtidspensioneret pga. piskesmæld fra 2002, kendt med kroniske smerter i særlig nakke, skulder og hovedpine. Den 25/4-2018 klemte i automatisk dør i [butik]. Siden tiltagende smerter i skuldre, nakke og hovedpine. Smerter andre steder i kroppen er ligeledes tiltaget efter hun blev klemte i døren. Hun har i tillæg til ovenstående fået sovende fornemmelse i fingrene, særligt

venstre hånd. Hun vågner om natten med sovende og prikkende føleforstyrrelser i hånd og fingre. Hun taber ting ud af hænderne og har herved fået ødelagt flere mobiltelefoner.

Objektiv undersøgelse og UL-skanning af begge skuldre rejser mistanke om impingement i begge skuldre. Der er ligeledes anamnestisk og klinisk mistanke om karpaltunnel syndrom i begge hænder, særligt venstre hånd.

MR-skanninf af columna cervicalis fra februar 2019 har endvidere vist lette degenerative forandringer. Det kan ligeledes bidrage til nakke-/skulder smerter.

Der er ingen sammenhæng mellem karpaltunnel syndrom i hænderne, impingement i skuldrene og

lette degenerative forandringer i nakken og traumet den 25/4-2018 i [butik], hvor hun blev klemte i en automatisk dør.

Hendes mere generaliserede og kroniske smerter i nakke og skulder og kronisk hovedpine kan skyldes piskesmæld fra 2002.

Karpaltunnel syndrom kan udredes ved en elektrofysiologisk og objektiv undersøgelse ved speciallæge i håndkirurgi. Impingement kan udredes og muligvis behandles med blokader ved skulderkirurgi.

Hendes kendte smerter i skulder, nakke og hovedpine er kroniske og har stået på i årevis. Disse smerter kan nok ikke helbredes."

Af Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vejledende udtalelse af 21/11 2022 fremgår bl.a.:

"Udtalelse: Varigt mén vurderet til mindre end 5 %

Vi skriver til jer, fordi vi er blevet bedt om at vurdere det varige mén som følge af den hændelse, som [klageren] var ude for den 25. april 2018.

Vi vurderer, at den anmeldte ulykke har medført et varigt mén på mindre end 5 %.

Grundlaget for vores vurdering

Kort beskrivelse af hændelsen

[Klageren] blev klemmt i en svingdør i [butik].

Primær lægekontakt

[Klageren] var i kontakt med egen læge den 26. april 2018, hvor hun klagede over nakkesmerter, kvalme og svimmelhed. [Klageren] fortalte også, at hun havde fået klemmt begge skuldre ved hændelsen.

Yderligere lægekontakt

[Klageren] fik den 26. februar 2019 foretaget MR-skanning af nakken. MR-skanningen påviste lettere degenerative forandringer (slidgigt).

Øvrige forhold

[Klageren] er kendt med forudbestående gener fra begge arme. Det fremgår af de lægelige akter, at der i 2015 var klager fra begge arme. I 2016 klages specielt over gener fra højre arm. Det fremgår af speciallægeerklæringen, at der er forudbestående kroniske smerter i begge skuldrene. [Klageren] fik i 2002 også et piskesmæld, hvor [Klageren] fik tildelt et varigt mén på 10 % efter punkt B.1.1.3 i den vejledende méntabel. [Klageren] klagede dengang også over kognitive – og affektive ledsagesymptomer. [Klageren] havde dengang også klager over rygsmerter med udstråling til ben og fødder, smerter i hele kroppen, nakken og hoved, samt tinnitus.

Sådan har vi vurderet det varige mén

Det varige mén bliver fastsat ud fra en samlet vurdering af de gener og ulemper, som [Klageren] har til daglig på grund af hændelsen. Til det bruger vi vores vejledende méntabel, og i oversigten herunder fremgår det, hvilket indhold i méntabellen vores vurdering er baseret på:

Krops-/sygdomsområde	Vedrørende	Punkt i méntabel
Ekstremiteter (Arme og ben)	Overekstremiteter (arme) – Skulder	D.1.5.1.

Efter tabellens punkt D.1.5.1. vurderes skulder, med til tider belastningsudløste smerter og normal bevægelighed, til mindre end 5 %

Vedrørende højre og venstre skulder:

Vi har lagt vægt på, at [klageren] aktuelt klager over smerter i begge skuldre.

Vi har endvidere lagt vægt på, at der ved den objektive lægelige undersøgelse blev normal bevægelighed i begge skuldre ved fremad-opad og udad-opad (0-180 grader). Der blev i øvrigt også fundet normal bevægelighed i albue, hånd, fingre.

Det er derfor vores lægefaglige vurdering, at generne i begge skuldre kan sammenlignes med méntabellens punkt D.1.5.1, idet der er smerter, men normal bevægelighed. Vi har herefter skønsmæssigt fastsat det varige mén for begge skuldre til mindre end 5 %.

Vedrørende gener i fødder, ben, hoved og nakke:

Vi har lagt vægt på, at [klageren] aktuelt klager over hyldende lyd i venstre øre, lysskyhed, smerter i venstre side af hovedet, smerter i kæben, smerter nakke, fødder, samt sovende fornemmelser i arme og ben.

Vi vurderer imidlertid, at der ikke er sandsynliggjort årsagssammenhæng mellem [klagerens] aktuelle gener og den anmeldte hændelse den 25. april 2018.

Ved vurderingen heraf har vi lagt vægt på, at hændelsen, som den er beskrevet i sagens akter, ud fra vores lægefaglige vurdering ikke er egnet til at medføre en påvirkning, som kan give varige gener i hoved, nakke, fødder og ben. Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at der ikke var en relevant påvirkning af de nævnte legemsdele.

Vi vurderer på den baggrund, at [klagerens] aktuelle gener i form af hyldende lyd i venstre øre, lysskyhed, smerter i venstre side af hovedet, smerter i kæben, begge arme, nakke, fødder, samt sovende fornemmelser i arme og ben med overvejende sandsynlighed skyldes andre forhold end den anmeldte hændelse.

Vi vurderer derfor, at der ikke er årsagssammenhæng mellem [klagerens] aktuelle gener og den anmeldte hændelse.

Samlet vurdering

Vi vurderer derfor, at de gener som [klageren] pådrog sig i forbindelse med ulykken den 25. april 2018 svarer til et samlet varigt mén på skønsmæssigt mindre end 5 %."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker**2.1. Direkte følger af ulykkestilfælde****2.1.1.**

Ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

For at opnå dækning er det et krav, at der er medicinsk årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurdering lægger vi blandt andet vægt på, om ulykkestilfældet er egnet til

at forårsage personskaden. Det vil sige, om ulykkestilfældet i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden."

Nævnets sekretariat har gennemset en videofil indsendt af klageren.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/8 2018, at hun havde været udsat for et ulykkestilfælde den 25/4 2018, hvor hun blev klemt i de automatiske døre i en butik. Hun har oplyst, at hun efterfølgende har fået gener i form af smerter i begge skuldre, hylende lyd i venstre øre, lysskyhed, smerter i venstre side af hovedet, smerter i kæben og smerter i nakke, fødder samt sovende fornemmelser i arme og ben.

Selskabet har afvist at yde godtgørelse for varigt men, idet selskabet finder, at der ikke er årsagssammenhæng mellem ulykken og klagerens gener. Selskabet har henvist til Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vejledende udtalelse, hvor méngraden efter ulykken er vurderet til mindre end 5 %.

Af ortopædkirurgisk speciallægeerklæring af 25/8 2022 fremgår det, at "Der er ingen sammenhæng mellem karpaltunnel syndrom i hænderne, impingement i skuldrene og lette degenerative forandringer i nakken og traumet den 25/4-2018 i [butik], hvor hun blev klemt i en automatisk dør. Hendes mere generaliserede og kroniske smerter i nakke og skulder og kronisk hovedpine kan skyldes piskesmæld fra 2002".

Af Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vejledende udtalelse af 21/11 2022 fremgår det, at "Det er derfor vores lægefaglige vurdering, at generne i begge skuldre kan sammenlignes med mén-tabellens punkt D.1.5.1, idet der er smerter, men normal bevægelighed. Vi har herefter skønsmæssigt fastsat det varige mén for begge skuldre til mindre end 5 %. ... Vi vurderer på den baggrund, at [klagerens] aktuelle gener i form af hylende lyd i venstre øre, lysskyhed, smerter i venstre side af hovedet, smerter i kæben, begge arme, nakke, fødder, samt sovende fornemmelser i arme og ben med overvejende sandsynlighed skyldes andre forhold end den anmeldte

Ankenævnet for Forsikring

9.

95804

hændelse. Vi vurderer derfor, at der ikke er årsagssammenhæng mellem [klagerens] aktuelle gener og den anmeldte hændelse. ... Vi vurderer derfor, at de gener som [klageren] pådrog sig i forbindelse med ulykken den 25. april 2018 svarer til et samlet varigt mén på skønsmæssigt mindre end 5 %".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1. fremgår det, at forsikringen dækker direkte følger af ulykkestilfælde. Det følger videre af punkt 2.1.1., at "Ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade. For at opnå dækning er det et krav, at der er medicinsk årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurdering lægger vi blandt andet vægt på, om ulykkestilfældet er egnet til at forårsage personskaden. Det vil sige, om ulykkestilfældet i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hendes varige mén efter ulykken svarer til en méngrad på mindst 5 %. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring i vejledende udtalelse af 21/11 2022 har vurderet, at méngraden efter ulykken er mindre end 5 %, og at den ortopedkirurgiske speciallæge i erklæring af 25/8 2022 har vurderet, at der ikke er årsagssammenhæng mellem ulykken og klagerens gener i hænder, skuldre og nakke.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

95804

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen