

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. februar 2022 blev i sag nr. 97026:

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 1/7 2021 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Jeg klager over at Tryg forsikring ikke vil behandle [klagerens] ulykkestilfælde.

[Klageren] faldt ned fra legestativ, og har fået varig hørenedsættelse og varig tinnitus på sit ene øre. Hun har nu fået høreapparat i forsøg på at afhjælpe det lidt.

Først bruger Tryg forsikring lang tid på at indhente lægelige oplysninger, derefter siger de at sagen er forældet.

Som det fremgår af skadeanmeldelse samt læge udskrift den 14.06.2016 hvor læge ... fortalte os, at vi ikke skulle anmelde skaden, da hendes høreproblemer ville forsvinde med tiden, men at det kunne tage adskillige år. Han blev nærmest vred, da jeg spurgte om det ikke skulle anmeldes til ulykkesforsikringen, det er der bestemt ingen grund til sagde han.

Desværre blev det ikke bedre, og efter adskillige ørelæge besøg, hvor vi fik af vide, at det ikke ville blive bedre, jeg anmeldte skaden.

Jeg er i tvivl om hvilke bilag jeg skal vedhæfte?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de accepterer min skadeanmeldelse og vil behandle skaden."

Selskabet har i brev af 13/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets meddelelse omhandlende klage over vores seneste afgørelse af 14. juni 2021 i ovennævnte sag.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikring UL04, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at hun den 6. oktober 2015 i forbindelse med en leg havde slået sit hoved og derved havde pådraget sig en høreskade på venstre øre.

Twisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klagerens anmeldelse af en ulykke kan anses for at være forældet efter den 3-årige forældelsesfrist.

Sagsforløb

Vi modtog den 4. juni 2020 telefonisk anmeldelse. Ved e-mail af samme dato sendte skadeafdelingen en anmodning om udfyldelse af en skriftlig anmeldelse og orienterede samtidig klagerens repræsentant, at sagen sandsynligvis var forældet, jf. bilag 2. Den 18. juni 2020 modtog vi den skriftlige anmeldelse fra klagerens repræsentant, hvoraf det fremgik, at klageren i forbindelse med leg den 6. oktober 2015 havde slået sit hoved og derved havde pådraget sig skade på sit venstre øre, jf. bilag 3.

Skadeafdelingen indhentede herefter sagens lægelige journaloplysninger, jf. bilag 4. Efter en gennemgang af sagens journaloplysninger orienterede skadeafdelingen den 4. november 2020 klageren, at kravet var forældet med henvisning til, at klageren allerede den 22. november 2015 havde kendskab til ulykkestilfældets følger, da hun var blevet MR-skannet, jf. i det hele bilag 5.

Herefter er der pågået korrespondance mellem parterne, da klagerens repræsentant har oplyst, at en læge havde vejledt dem i, at det på tidspunktet for ulykkestilfældet ikke var nødvendigt at anmelde ulykkestilfældet til forsikringsselskabet.

Klagerens repræsentant har den 6. maj 2021 på baggrund af fastholdelse af forældelse klaget til Tryk klageansvarlige afdeling, Kvalitet, jf. bilag 6.

Kvalitet har ved e-mail af 14. juni 2021 besvaret klagen, hvor det blev fastholdt at sagen er forældet i henhold til forsikringsaftalelovens § 29 og forældelseslovens §§ 2 og 3.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Klagerens repræsentant har anmeldt, at klageren i forbindelse med en leg den 6. oktober 2015 slog sit hoved, hvorved hørelsen på venstre øre tog skade. Vi modtog anmeldelse herom den 4. juni 2020. Det vil sige, at der er gået næsten 5 år fra ulykkestilfældets indtræden til vi modtog en anmeldelse.

Vi vurderer, at anmeldelsen af et ulykkestilfælde den 6. oktober 2015 skal anses for at være forældet i henhold til den 3-årige forældelsesfrist jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 jf. forældelseslovens § 2 og § 3.

I henhold til Ankenævnets praksis i bl.a. kendelse nr. 95325, anses det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte sit krav om erstatning, som det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at klageren har haft rimelig anledning til at anmelde kravet til selskabet, selvom en eventuel méngrad først vil kunne opgøres senere. Et krav på forsikringsdækning forældes derved 3 år efter det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte et krav om forsikringsdækning over for forsikringen.

Det fremgår af sagens lægelige journaloplysninger, at klageren fik foretaget en MR-skanning den 20. november 2015 på baggrund af synsforstyrrelser, hørenedsættelse samt hovedpine, som var opstået ved et ulykkestilfælde. Vi har vurderet, at det af klageren anmeldte ulykkestilfælde har været af en sådan karakter, at klageren allerede på datoen for ulykkestilfældet og senest på tidspunktet for MR-skanningen havde en rimelig anledning til at anmelde kravet over for os, hvorfor kravet blev forældet senest den 20. november 2018.

Klagerens repræsentant har anført, at en læge havde oplyst, at det ikke var nødvendigt at anmelde skaden til forsikringsselskabet, hvorfor ulykkestilfældet ikke var blevet anmeldt før juni 2020. I den forbindelse skal vi bemærke, at en ekstern læge ikke har indflydelse på, hvordan et privat forsikringsforhold varetages eller hvordan lovgivningen og forsikringsbetingelserne skal forstås.

Vi fastholder derved, at anmeldelsen af ulykkestilfældet er modtaget for sent i henhold til reglerne om forældelse, hvorfor vi ikke kan tilbyde at yde forsikringsdækning på klagerens ulykkesforsikring."

Klagerens repræsentant har i brev af 3/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst svaret fra Tryg Forsikring som fastholder deres afvisning.

Det synes jeg er meget urimeligt.

Jeg må fastholde, at lægen fortalte os dengang, efter hun blev MR-scannet, at [klagerens] tab af hørelse og den tinnitus hun led af m.m., ville fortage sig med årene og det ville blive helt i orden igen, vi skulle bare være meget tålmodige. Og da jeg spurgte ham om jeg ikke skulle anmelde det til hendes børneulykkesforsikring, sagde han, at det skulle jeg ikke, da det må ingen måde var en varig skade, at det ville ikke give varige mén.

Da nogle af symptomerne blev bedre med tiden, svimmelhed, hovedpine forsvandt, og tinnitus blev også lidt bedre, havde vi tillid til, at det lægen havde sagt var rigtigt, at alt ville blive godt igen med årene. Derfor var vi tålmodige og ventede i 4 år, før vi i slutningen 2019 kontaktede egen læge, der førte til yderlige undersøgelser, og som resulterede i, at vi fik af vide, at det ikke ville blive bedre, og derfor anmeldte det til børneulykkesforsikringen.

Jeg havde aldrig forestillet mig, at der er forældelsesfrist på personskader.

Det er meget urimeligt, at [klageren] ikke kan få sin erstatning for de lidelser hun skal døje med hele livet, fordi hendes forældre troede på, og havde tillid til, det speciallægen fortalte os."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 4/6 2020 fremgår bl.a.:

"Hvor/hvornår skete ulykkestilfældet

...

6/10-15

...

Hvilken legemsdel blev ramt, og hvori bestod beskadigelsen?

Højre side af baghovedet, men det gik udover v. øre.

...

Hvilke gener har du efter uheldet og hvordan har udviklingen været?

Stærkt nedsat hørelse på v. øre.

...

Beskrivelse af ulykkestilfældet. Skade årsag

...

[Klageren] rutsjer ned ad en rutsjebane, som består af to rør frem for en egentlig rutsjeplade. Halvvejs falder [klageren] af, og slår baghovedet på et af de to rør, på vej ned, ca. 7 cm bag øret i højre side, og får med det samme problemer, med tinnitus/hørelsen på venstre øre, hovedpine, lidt svimmel og fik lidt synsforstyrrelser.

Som I nedenstående kan se, fik vi efter endt udredning af vide, at det kunne tage adskillige år, før man kunne vide, om hendes hørelse blev bedre. Da hørelsen hen imod I slutningen af sidste år, ikke var blevet bedre, talte [klageren], hendes far og jeg om det, og blev enige om, at gå til egen læge igen. Det kunne være, at lægerne havde udviklet nye ting, der måske kunne hjælpe hende, eller måtte fortælle, at det ikke ville blive bedre, så vi kunne anmelde det til ulykkesforsikringen.

Vi gik derfor hos egen læge i december 2019. Læge ... henviste os til ørelæge, og jeg fik en udskrift af forløbet hos de forskellige læger (den vedhæftede).

...

Jeg blev meget rystet, da jeg læste udskrifterne fra de forskellige hørelæger. Der er flere store fejl i.

I skadestuerapporten står der, at hun havde åbent sår på skalpen, det er ikke korrekt, Hun havde ikke åbent sår. Der står endvidere, at hun havde hovedpine og kvalme, det er ikke korrekt, hun havde ikke kvalme. Hun havde tinnitus, hovedpine og var lidt svimmel og havde lidt synsforstyrrelser. Svimmelheden og synsforstyrrelserne forsvandt efter et par dage. Tinnitus har hun haft lige siden, samt daglig mere eller mindre kraftig hovedpine.

I konklusionen skriver lægen, at synsskarpheeden på venstre øje, skal forbedres indenfor 48 timer. Jeg havde forsøgt at forklare lægen, at [klageren] havde tidligere haft regnbuehindebetændelse, og synsnerven var blevet beskadiget af den, og hendes syn på v. øje aldrig ville blive bedre.

I udskriften fra ... hospital den 20.11.15 står der at hun har højresidig hørenedsættelse, det er forkert, det er venstresidig.

I udskriften fra lægebesøg den 14.6.2016 står der, at pt. og mater er indforstået med, at der ikke er tegn på mellemørepatologi. Det ved jeg ikke, om er rigtigt, da jeg ikke ved hvad mellemørepatologi er.

Lægen skriver også, at hun får sig lidt tinnitus på øret, synes ikke hun hører helt så godt som på modsatte øre. [Klageren] har konstant tinnitus, og konstant nedsat hørelse. Hun kan fx. kun høre hvad man siger, når man går på højre side af hende, og i skolen skal hun sidde med højre side til læreren.

Han ville afslutte forløbet. Jeg spurgte ham derfor, om jeg så ikke skulle melde det til [klagerens] ulykkesforsikring, til det svarede han, næsten vredt, at det var der ingen grund til, at han synes, jeg skulle tage det roligt, da der var stor mulighed for, at det ville blive bedre med tiden, men det kunne tage adskillige år.

Der kan være flere fejl i, men jeg forstår langt fra det hele.

...

Efter lægebesøget hos egen læge i december 2019, fik vi tid hos en ørelæge i marts 2020, men den blev aflyst på grund af Corona, og vi var derfor først til ørelæge ... den 25.5.2020.

Ørelægen ... mente, at [klageren] har brækket en knogle i øret, at der ikke kan gøres noget ved det, da risikoen ved operation er for stor, og der ikke er nogen sikkerhed for, at operation vil hjælpe. Han har henvist [klageren] til en høreafdeling for børn på et sygehus. Der er måske mulighed for, at [klageren] kan få et høreapparat, der kan hjælpe hende. Jeg kan ikke huske hvilket sygehus, vi afventer indkaldelse. Han anbefalede mig, at melde det til ulykkesforsikringen.

Det havde jeg allerede forsøgt, men fik af vide i jeres ulykkesafdeling at pga. forsikringstager [klagerens ...] død kunne jeg ikke anmelde skaden. Det skulle en advokat gøre. Det viste sig ikke være rigtigt, og nu har jeg, som [klagerens ...], fået lov til at anmelde skaden."

Af hospitalsjournal fremgår bl.a.:

"30-10-2015 ØNH-forundersøgelse Kommer til vurdering af venstre øre.

...

NUVÆRENDE

23.09.15 slog hun baghovedet mod en jernstang og efterfølgende har synsforstyrrelse, nedsat hørelse på venstre øre, tinnitus og hovedpine. Synsforstyrrelserne væk nu, mens øvrige persisterer.

Tidligere i livet ØNH-rask. Har ikke haft tendens til otitter.

Har ikke blødt ud af øret, ingen sekretion. Ingen klager over svimmelhed.

...

OBJEKTIVT

...

Der laves ZZ7091 Audiometri som viser tærskel omkring de 50-70 db i hele spektret, foreneligt med det egen ørelæge fandt.

Weber mod venstre, Rinne +/-.

Taler situationen igennem og i og med, at hun stadig har hovedpine og haft synsforstyrrelser, er der tale om ganske kraftigt slag, aftaler vi MR-skanning af hovedet samt venstre øre, obs. lukstation hvis det kan ses og obs. blødningsfølger.

...

20-11-2015 MR-beskrivelse...

UNDERSØGELSE: MR-skanning af cerebrum

...

BESKRIVELSE

Alle sekvenser er lidt prægede af bevægeartefakter. Samlet set skønnes undersøgelsen sufficient. På sekvens med tynde snit i fossa posterius findes normale nervi vestibulococlearis uden schwannom samt normal indre øre.

Intet ødem i mastoidet, ingen ansamling i mellemøret.

Øreknogler kan ikke vurderes ved MR-skanning.

På sekvenser gennem hele hjernen findes normale forhold supra- og infratentorielt.

Ingen følger efter hjernekontusion, ingen iskæmiske læsioner. Ingen følger efter blødning i parenkymet eller på hjernens overflader.

Ingen rumopfyldende processer eller vaskulære malformationer.

Midtliniestrukturer, ventrikelsystem og suici er normale.

Orbitae og synsbaners forløb er upåfaldende.

KONKLUSION

Normale forhold.

Øreknogler kan ikke vurderes ved MR-skanning.

...

01-12-2015 ØNH-kontrol Kommer til kontrol. Har fortsat lidt tinnitus for øret, men nok alligevel lidt bedring.

...

Sammenlignet med høreprøve fra egen otolog, er der faktisk bedring af hørelsen og da det ikke er lang tid siden, at hun fik traumet, ikke indikation for eksploration af øret aktuelt, men derimod opfølgende undersøgelse om 6 mdr.

...

14-06-2016 ØHN-kontrol...

OBJEKTIVT

...

Der laves høreprøve, som i dag viser symmetrisk hørelse, fraset i de allerlyseste toner, foreneligt med tinnitus.

Ingen tegn til mellemørepatologi på det foreliggende, hvilket pt. og mater er indforstået med.

Der er tale om tinnitus fra indre øre og hvorvidt denne vil falde til ro må fremtiden vise.

Aftalt at forløbet her afsluttes."

Af journalnotat fra speciallæge af 28/5 2020 fremgår bl.a.:

"Hoved traume 2015, derefter høretab unilat. plages af tinnitus i ve side.

...

Konklusion: blandet høretab. henv [sygehus]. Udredning og beh."

Af sygehusjournal fra audiologisk afdeling af 13/7 2020 fremgår bl.a.:

"Indledende vurdering, pædiatrisk audiologi

[Klageren] henvist fra egen ørelæge pga. høretab og tinnitus sin. mhp. Audiologisk udredning.

...

Aktuelt

Venstresidig tinnitus og høretab siden september 2015 lige efter fald fra gynge.

Hørelse: Forældre går på pt.s højre side, hvis de skal sige noget til hende. Hun sidder med højre øre mod tavlen i [skolen]. Hun siger ofte 'Hva?'.

Tinnitus: Pt. har dagligt tinnitus i varierende grad. Forværring ved høje lyde eller hvis hun støder hovedet en smule. Fx kan terninger der rammer bordet under yatzyspil være ubehagelige. Ligeledes gener når hun skal sove. Det drejer sig generelt om en hyletone.

...

Konklusion og plan

Venstresidig unilateral hørenedsættelse, efter al sandsynlighed pga. traume (fald fra gynge) i 2015.

Dertil ve. sidig tinnitus af samme årsag.

Der er påfaldende lav DS i FF med støj (56%).

Pt. og mater er begge interesseret i at pt. får HA og ønsker tinnitus rådgivning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"A. Hvornår ydes erstatning?

Følgende krav skal være opfyldt:

- Skaden skal være opstået som følge af et dækningsberettiget ulykkestilfælde.
- Skadelidte skal være omfattet af forsikringen.
- Skaden skal være omfattet af en forsikringsdækning, der er anført på policen.
- Skaden skal være dækket i henhold til betingelserne for den pågældende forsikringsdækning.

B. Hvad er et ulykkestilfælde?

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

En række skader er ikke dækket, selvom de opstår pludseligt. Personskader, som ulykkesforsikringen ikke dækker, er anført under punkt 3 på side 4.

...

F. Anmeldelse af skade

Kontakt os hurtigst muligt efter ulykken, oplys os om ulykken og om hvilken skade, der er sket og få udleveret eller sendt en blanket til brug for anmeldelsen."

Nævnet udtaler:

Klageren kom den 6/10 2015 til skade, da hun faldt og slog baghovedet mod en jernstang. Den 20/11 2015 fik klageren foretaget MR-skanning af hjernen, som viste normale forhold. Høreprøve den 14/6 2016 viste tinnitus fra indre øre. Den 13/7 2020 blev klageren indstillet til høreapparat. Klagerens repræsentant anmeldte ulykkestilfældet til selskabet den 4/6 2020. Selskabet afviste dækning af skaden, idet der var indtrådt forældelse.

Klageren ønsker, at selskabet skal behandle anmeldelsen. Hun har anført, at lægen ikke mente, at hun skulle anmelde skaden til forsikringen, da høreproblemerne ville forsvinde med tiden.

Hun anmeldte skaden i 2020, da hun efter flere besøg hos ørelægen fik at vide, at tilstanden ikke ville blive bedre.

Selskabet har anført, at klagerens krav var forældet ved anmeldelse den 4/6 2020, idet klageren på datoen for ulykkestilfældet og senest på tidspunktet for MR-skanning den 20/11 2015 havde rimelig anledning til at anmelde kravet over for selskabet.

Af hospitalsjournal af 30/10 2015 fremgår det, at ulykkestilfældet skete ved, at klageren slog baghovedet mod en jernstang, hvorefter hun havde synsforstyrrelse, nedsat hørelse på venstre øre, tinnitus og hovedpine. Det fremgår, at der havde været tale om et "ganske kraftigt slag" mod klagerens hoved.

Af MR-beskrivelse af 20/11 2015 fremgår det, at "Normale forhold. Øreknogler kan ikke vurderes ved MR-skanning".

Af hospitalsjournal af 14/6 2016 fremgår det, at "Der laves høreprøve, som i dag viser symmetrisk hørelse, fraset i de allerlyseste toner, foreneligt med tinnitus. Ingen tegn til mellemørepatologi på det foreliggende, hvilket pt. og mater er indforstået med. Der er tale om tinnitus fra indre øre og hvorvidt denne vil falde til ro må fremtiden vise."

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 og forældelseslovens § 2 og § 3, at et krav på forsikringsdækning forældes 3 år efter det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne fremsætte et krav om forsikringsdækning over for forsikringen. Efter nævnets opfattelse er dette tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at klageren har haft rimelig anledning til at anmelde kravet til selskabet, uanset om en eventuel méngrad først ville kunne opgøres senere.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at den 3-årige forældelsesfrist ikke kan regnes fra et senere tidspunkt end 14/6 2016, hvor undersøgelsen viste tinnitus. Klagerens krav blev derfor forældet medio juni 2019, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97026

Nævnet har lagt vægt på, at klageren den 14/6 2016 har fået et sådant kendskab til sine gener og muligheden for, at generne var varige, at hun havde rimelig anledning til at anmelde kravet til selskabet.

Det, som klageren i øvrigt 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 Bjerg Hansen