

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. november 2021 blev i sag 97081:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har personforsikring med dækning vedrørende bl.a. visse sygdomme. I klageskema af 11/7 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Hej da jeg startede med min [sygdomsbehandling] ... fik jeg en blodprop i hjernen den første dag jeg skulle [behandles]. Jeg anmeldte det derfor til Tryg da jeg jo viste jeg var dækket, netop fordi jeg fik at vide at blodpropper var dækket da jeg flyttede selskab for ca. et år siden. Jeg ved helt sikker at blodprop i hjernen var et eksempel som sælgeren fremhævede at der var man dækket. Nu får jeg så et afslag fordi de nu siger at den type blodprop jeg har fået ikke er dækket fordi der ikke er varige men. Men det er jeg så ikke enig i både det med de varige men og det med jeg ikke er dækket for det var jo netop det de lovede da jeg flyttede selskab og det med ingen men ved jeg nu ikke rigtigt mit syn er blevet væsentlig forringet og jeg har netop været ved øjenlæge som siger jeg ikke får lov at køre bil igen fordi der er opstået nogle sorte områder i mit synsfelt. Den forklaring de har sendt med hvor de har snakket med forsikringssælgeren kan jeg slet ikke forstå for det var ikke det der blev sagt. Derimod blev det fremhævet at man var dækket ved en blodprop i tryg og det var en af de eneste selskaber man var det i.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå at de udbetaler den dækning som jeg mener jeg har krav på. Jeg vil her lige nævne at jeg anmeldte skaden den 12.04 og de har absolut ikke været nemme at komme i kontakt med."

Selskabet har i brev af 6/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne 18B0, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som "klageren", har anmeldt, at han den 31. marts 2021 fik konstateret en blodprop i hjernen.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til erstatning for varigt mén.

Sagsforløb

Vi modtog klagerens skriftlige anmeldelse den 13. april 2021, hvoraf det fremgår, at klageren den 31. marts 2021 fik konstateret en blodprop i hjernen, jf. bilag 2.

Vi indhentede herefter sagens lægelige journaloplysninger til vurdering af, hvorvidt klageren har varige gener som følge af blodproppen.

På baggrund af sagens lægelige journaloplysninger samt vores interne lægekonsulenters vurdering, blev klageren ved brev af 17. juni 2021 orienteret om, at vi ikke kunne tilbyde at yde erstatning, da der som følge af blodproppen ikke var konstateret blivende lammelser af arm eller ben og ej heller taleforstyrrelser, jf. bilag 3.

Samme dag modtog vi en klage over afgørelsen, hvoraf det bl.a. fremgik, at klageren mente, at han i forbindelse med indtegningen var blevet lovet, at forsikringen dækkede ved hjerneblødninger og blodpropper, jf. bilag 4.

For at undersøge sagen nærmere indhentede Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet, en udtalelse fra assurandøren. Udtalelsen fremgår af bilag 5. Kvalitet, besvarede klagerens henvendelse den 7. juli 2021 og fastholdt i den forbindelse sagens tidligere vurderinger, da klageren ikke har fået konstateret blivende lammelser som følge af blodproppen. Endvidere afviste Kvalitet, at klageren skulle være blevet fejlrådgivet i forbindelse med indtegningen af produktet, jf. i det hele bilag 6.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 4.2 om sygdom, at *'Forsikringen dækker, hvis du får diagnosticeret en af de sygdomme, der er nævnt i tabellen i punkt 4.2.4'*. Af 4.2.4 fremgår det bl.a. *'Apopleksi (hjerneblødning/blodprop i hjernen), diagnosekode I63 og I61 Blødning eller blodprop i hjernen, der medfører blivende lammelser i ben eller arm eller taleforstyrrelser. Skaden skal påvises ved CT- eller MR-scanning'*, hvorved der kan udbetales erstatning på 25% af forsikringssummen.

Af lægelige journaloplysninger fra hospitalet af 31. marts 2021 fremgår det bl.a. *'Pt. var i gang med at trække p-billet i forbindelse med, at han havde tid til [behandling] for ... Han oplevede, at synet mod venstre forsvandt og blev sløret med let bedring efterfølgende. Man fandt, ifølge jr., normalt synsfelt og visus med intakte kranienerver, og pt. blev senere visiteret til ..., men var på opfordring taget hjem til ... Pt. har selv haft mistanke om, at han kunne have fået en blodprop i hjernen, da han kender risikoen pga. ... og havde en del hovedpine, hvorfor han havde lagt sig til at sove efterfølgende. ... Der er ikke tilkommet yderligere symptomer, men pt. oplever bestemt ikke sit syn som normalt, og når han ser en tværgående stribe på gulvet, oplever han, at han kun ser halvdelen af den.'* I journalen under 'Beskrivelse' fremgår det bl.a. *'MR af cerebrum viser subakut infarkt occipitalt, som bestemt kan være foreneligt med, at det er opstået til morgen omkring kl. 07.30'*, jf. i det hele bilag 7.

Af journaloplysninger fra Hjertemedicinsk Klinik af 20. april 2021 fremgår det bl.a. 'AKTUELT Angiver sig fuldstændig kardielt velbefindende fraset tendens til svimmelhed samt kvalme efter opstart af [behandling]. Har ikke været synkoperet. Ingen væsentlig åndenød. Ingen bryst smerter eller hjertebanken. Ingen væske i benene. OBJEKTIVT God AT. ET over middel. Fri og ubesværet respiration, kan ligge fladt. Pæne farver. Blodtryk 114/70. St. p.: Vesikulær respiration uden bilyde. St. c.: Regelmæssig rytme mislyd svarende til mekanisk aortaklap. Ekstremiteter: Ingen ødemer. Ingen tegn på DVT. Supplerende: Frem- står velkompenseret', jf. bilag 8.

På baggrund af en lægelig vurdering kan det fastlægges, at diagnosekoden for "blodprop i hjernen" i henhold til forsikringsbetingelserne er opfyldt. Det fremgår dog ingen steder i de lægelige journaloplysninger, at klageren som følge af blodproppen har fået blivende lammelser i arm eller ben eller taleforstyrrelser, jf. de ovennævnte journaloplysninger.

Klageren har endvidere påberåbt, at han i forbindelse med indtegningen blev lovet, at forsikringen ville dække ved blodprop eller hjerneblødning. Som det fremgår af assurandørens svar til Kvalitet af 6. juli 2021 har han i forbindelse med indtegningen ikke lovet, at forsikringen dækker ved diagnosen hjerneblødning eller blodprop, men at der skal mere til så som lammelser i arm eller ben, jf. i det hele bilag 5.

Vi kan på baggrund af ovenstående derfor ikke tilbyde at yde forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 4.2.4, hvorfor vi fastholder vores tidligere vurderinger af sagen."

Klageren har i brev af 7/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hej

Det eneste jeg mener denne sag drejer sig om er om jeg blev lovet dækning ved hjerneblødning. Og her kan jeg sige at jeg ved at ... tog forskellige eksempler op hvor der ville komme en udbetaling, og jeg er hel sikker på han sagde at alle hjerneblødninger var dækket der blev ikke sagt noget om at man skulle være lam i armen, dog ville jeg nok have tegnet den alligevel, men det blev ikke nævnt. Fordi jeg er sikker på der blev sagt alle hjerneblødninger og ikke blev nævnt undtagelser er at det var det argument der fik mig til at tegne forsikringen fordi jeg ved at jeg har en risiko for at få hjerneblødning på grund af ... Så det var noget jeg var meget opmærksom på om der var undtagelser og det var der ikke noget snak om så jeg mente det var en god forsikring for mig, jeg mente ikke de andre ting forsikringen dækkede ville være noget for mig. Så jeg havde ikke anden grund til at tegne denne forsikring.

Jeg ved heller ikke hvorfor ... nævner at skade kontaktede ham om det var ham der også havde flyttet mine pensioner. Jeg har ikke mine pension forsikringer i Tryg. Udover dette har jeg ikke mere at tilføje til denne sag da jeg godt kan fornemme at det bliver en sag om hvad der blev sagt da jeg flyttede mine forsikringer fra [andet selskab] til tryg. Og desværre optog jeg ikke samtalen med [assurandøren] da jeg mente et ord var et ord. Dog kan i jo spørge jer selv hvad det var der fik mig til at forlade [andet selskab] som jeg har været forsikret ved i over 30 år. Det var ikke fordi i var billigere men netop fordi jeg kunne få denne forsikring."

Selskabet har i brev af 13/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens seneste bemærkninger i sagen. Disse medfører ikke nye oplysninger, som ændrer vores vurdering af sagen, hvorfor vi i det hele skal henvise til vores svar af 6. september 2021. Vi mener, at sagen er klar til behandling i Ankenævnet."

Ankenævnet for Forsikring

4.

97081

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 12/4 2021 fremgår bl.a.:

"Hvilken sygdom/diagnose er der stillet?

Blodprop i hjernen

...

Hvilken dato er diagnosen stillet?

31.03 – 2021"

Af lægejournal fremgår bl.a.:

"01-04-2021

...

Patientinformation og -aftale

Patientinformation og -aftaler

Du har uheldigvis haft blodprop på bageste del af hjernen, der kan give tab af venstre side af synsfeltet. På den aktuelle behandling er det tvivlsomt, om vi har kunnet give anden behandling, men du må forsøge med fortsat blodfortyndende Fragmin, hvor vi vil iværksætte kontakt til hjemmesygeplejerske, således at du kan få medicinen på bedste vis.

...

08-04-2021

... Telefonkonsultation

[Klageren] fortæller han er mærket efter blodproppen. Han har svært ved at se på skærme, da han ikke ser hele skærmen, han beskriver det som om skærmen er for stor. Synet er ikke blevet bedre efter indlæggelsen. Derudover er [klageren] træt, det er svært at vurdere om det er blodproppen eller andet i [klagerens] behandling der giver trætheden, men han er informeret om at ift. blodproppen kan det på sigt hjælpe at være dagligaktiv, som han allerede er. [Klageren] fortæller at han er nervøs for fremtiden og det er noget han tænker en del over.

Genoptræningsplanen opstartes i næste uge."

Af hospitalsjournal fremgår bl.a.:

"31.03.21

...

Pt har tid til [behandling] i morges 7:30. Da han er ved at parkere inden, kan han pludselig ikke se hele venstre del af sit synsfelt. Både tekst og store ting. Dette aftager løbende over formiddagen. Pt fortæller læge/sygepl. i [behandlingen] som dette som henviser til os - pt er dog taget hjem igen og kommer først på afd. 7 timer efter symptomdebut.

Aktuelt beskriver pt synet bedret, men der er fortsat slørig i venstre side af synsfeltet. Han kan f.eks. ikke helt læse alt på sin mobil. Ingen andre neurologiske udfald.

...

31.03.21

...

Aktuelt

Pt. var i gang med at trække p-billet i forbindelse med, at han havde tid til [behandling] for ... på [sygehus]. Han oplevede, at synet mod venstre forsvandt og blev sløret med let bedring efterfølgende.

Man fandt, ifølge jr., normalt synsfelt og visus med intakte kranienerver, og pt. blev senere visiteret til ... Dagklinik, men var på opfordring taget hjem til ...

Pt. har selv haft en mistanke om, at han kunne have fået en blodprop i hjernen, da han kender risikoen pga. sin mekaniske hjerteklap og havde en del hovedpine, hvorfor han havde lagt sig til at sove efterfølgende. Han ankom til ... Dagafsnit kl. 13.25 og fik udført ultralyd af halskar omkring kl. 14.

Idet der var ventetid til skanning, overgik pt. til behandling på ... kl. 15, og der er kl. 17 .32 udført MR-skanning af hjernen.

Der er ikke tilkommet yderligere symptomer, men pt. oplever bestemt ikke sit syn som normalt, og når han ser en tværgående stribe på gulvet, oplever han, at han kun ser halvdelen af den.

...

Neurologisk undersøgelse - standard

Mentalt: vågen og orienteret. Ingen nakke-rygstivhed.

Tale: Ingen afasi eller dysartri.

Kranienerver: Bevaret visus, men nedsat synsfelt på venstre side. Har perifert nogenlunde bevaret synsfelt, men har partiel hemianopsi mod venstre. Bevaret ansigtsmotorik- og sensibilitet.

Gang og stand: Upåfaldende uden balanceusikkerhed.

Motorisk system (MRC score; hø/ve): Normal tonus og trafik. God egal kraft. Normal strakt arm- og bentest.

Cerebellare system: Normal koordination ved finger-næse-finger- og knæ-hæl-forsøg.

Sensoriske system: bevaret sensibilitet for berøring af alle ekstremiteter

...

Vurdering af prøver og undersøgelser

Beskrivelse: MR af cerebrum viser subakut infarkt occipitalt, som bestemt kan være foreneligt med, at det er opstået til morgen omkring kl. 07.30.

Pt. får under [behandling] højdosis Fragmin.

Morgen: 10.000 IE og aften 7.500 IE i stedet for Marevan.

Laboratorieprøver: Hgb A1C 58, totalt kolesterol 4,5.

Ultralyd af halskar uden arteriosklerose. Ingen tegn på stenoser.

Har moderat leukocytose, normale koagulationstal og blodtryk.

...

Mr-C påviser: subakut infarkt occipitalt dxt."

Af mail fra assurandør af 6/7 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg har under mødet forklaret om vores dækning sygdom. Og kommet med eksempel på hvordan denne kan hjælpe ved visse typer sygdom der kan opstå.

Og jeg har på intet tidspunkt nævnt at den dækker alle formere for hjerneblødning, eller at der blot skal en hjerneblødning til. Men bruger bl.a. denne type Sygdom som eksempel, at hvis man får en hjerneblødning og evt bliver lam i armen vil denne kunne dække.

Og jeg begrundet den også med at denne risiko kan være større end et ulykkestilfælde hvor det er en pludselig hændelse der gør samme skade på en arm. Her begrundet jeg det med alder og risiko gruppen når man er ... år+.

[Klageren] kan jo også læse at der skal en méngrad/lammelse eller taleforstyrrelse til før der kan være tale om udbetaling. Jeg tror han blander pensionsordning sammen med Skadesforsikring. Jeg blev kontaktet forleden fra Skade og de ville vide om jeg også havde flyttet hans pensionsforsikringer. Hvilket jeg intet har haft med at gøre pga. min stilling som assurandør i ...

Desuden har jeg svært ved at se hvordan vi skulle stille ham dårligere end [andet selskab], da han jo ikke kan få en dækning som svarer til Sygdom hos Tryg."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.2.4 Sygdomme omfattet af forsikringen

Apopleksi (hjerneblødning/blodprop i hjernen) diagnosekode I63 og I61

Blødning eller blodprop i hjernen, der medfører blivende lammelser i ben eller arm eller taleforstyrrelser. Skaden skal påvises ved CT- eller MR-skanning."

Nævnet udtaler:

Klageren, der er født i 1960'erne, anmeldte den 12/4 2021, at han havde fået en blodprop i hjernen med følger i form af nedsat syn i venstre øje. Klageren har anført, at han ønsker at selskabet udbetaler forsikringsydelse for blodproppen, og at han alene skiftede forsikringsselskab til Tryg, fordi assurandøren fortalte ham, at blodpropper var dækket.

Selskabet har afvist at yde dækning. Selskabet har anført, at klagerens blodprop og gener i venstre øje ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.4., da klageren ikke har fået blivende lammelser af arm eller ben, eller taleforstyrrelser som følge af blodproppen. Selskabet har tillige anført, at assurandøren bestrider, at han skulle have lovet klageren, at forsikringen dækker i videre omfang, end hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne.

Af hospitalsjournal af 31/3 2021 fremgår bl.a., "MR af cerebrum viser subakut infarkt occipitalt, som bestemt kan være foreneligt med, at det er opstået til morgen omkring kl. 07.30" og ved neurologisk undersøgelse fremgår det, at klageren ikke har nogen tale afasi eller dysartri og normal gang og stand".

Af lægejournal af den 1/4 2021 fremgår det, at klageren havde fået en blodprop i bagerste del af hjernen, som har givet synstab i venstre side af synsfeltet.

Af lægejournal af 8/4 2021 fremgår det, at "[klageren] fortæller han er mærket efter blodproppen. Han har svært ved at se på skærme, da han ikke ser hele skærmen".

Ankenævnet for Forsikring

7.

97081

Af e-mail fra assurandøren af 6/7 2021 fremgår det, at "jeg har under mødet forklaret om vores dækning sygdom. Og kommet med eksempel på hvordan denne kan hjælpe ved visse typer sygdom der kan opstå. Og jeg har på intet tidspunkt nævnt at den dækker alle former for hjerneblødning, eller at der blot skal en hjerneblødning til".

Af forsikringsbetingelserne punkt 4.2.4 fremgår det, at forsikringen dækker "diagnosekode I63 og I61 blødning eller blodprop i hjernen, der medfører blivende lammelser i ben eller arm eller taleforstyrrelser. Skaden skal påvises ved CT- eller MR-skanning."

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 ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at blodproppen har medført gener i form af blivende lammelser i ben eller arm eller taleforstyrrelser, hvilket i medfør af forsikringsbetingelsernes pkt. 4.2.4. er en betingelse for at opnå dækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i sagens lægelige bilag ikke er oplysninger, der understøtter, at klageren skulle have fået blivende lammelser i ben eller arm eller taleforstyrrelser.

Nævnet finder herudover, at klageren ikke har bevist, at assurandøren skulle have givet klageren en berettiget forventning om, at forsikringen ville dække den anmeldte skade. Nævnet har blandt andet lagt vægt på e-mailen fra assurandøren af 6/7 2021.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

97081

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen