

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. april 2022 blev i sag nr. 97444:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 25/10 2021 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning

Kommentar til sagen:

IF forsikring skriver til min [familiemedlem] at skaden ikke er dækket, og der er tale om et fald hun har haft i forbindelse med en rystetur. Forsikringen skriver de lægger vægt på min [familiemedlem]s lægejournal, hvor de hæfter sig ved at [...] sygehus vagtlæge [...], skriver i hans journal at hun har sagt, hun er faldet pga. Rystelser tirsdag og torsdag. Denne opfattelse han har fået er ganske forkert, og ikke i overensstemmelse med hvad min [familiemedlem] fortalte samme aften. Jeg var med hende på skadestuen og jeg var til stede da hun talte med lægen. Lægen var utrolig svær at forstå, grundet hans dårlige danske udtale, og kommunikationen mellem ham og min [familiemedlem], var mildest talt ikke til stede. Det gik meget meget stærkt, og efter en hård og udmattende dag, samt en ventetid på gangen i skadestuen på godt 6 timer, forstår jeg godt at min [familiemedlem] ikke kunne samle sig og måske have overskud til at forstå hvad der blev spurgt om i skadestuen. If forsikring skriver at min [familiemedlem] har anmeldt skaden og fortalt hun er faldet grundet en rystetur i køkkenet. Dette passer ifølge min [familiemedlem] ikke. Pudsigt at lægen og IF forsikring har samme begrundelse, når min [familiemedlem] kun har oplyst hun er faldet i et tæppe. Jeg tror desværre at lægen har haft svært ved at konkludere hvad der måtte være sket, og har forvildet sig rundt i hvad der blev sagt, og spurgt om. Han har tydeligvis ikke forstået, hvad der oprindeligt var sket og hvad der lå til grund for at hun var faldet. Det er simpelthen ikke korrekt det han har skrevet. Min [familiemedlem]s egen læge, har vedlagt en kopi af hendes journal som viser og bekræfter, at min [familiemedlem] har fortalt at hendes fald skyldtes en ulykke i hjemmet. Forsikringen har fået tilsendt denne journal, men har ikke kommenteret på dette eller

er henvist til det i deres revideret afgørelse, hvilket jeg synes er underligt, når de henviser til lægens udtagelse på [...] sygehus."

Selskabet har i brev af 10/11 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har undersøgt sagen igen og efter fornyet gennemgang fastholder, at skaden ikke er dækket. Ud fra de første oplysninger fra vores kunde og fra oplysning i lægens journal, skyldes faldet rystelser i benene som følge af eksisterende sygdom.

...

Gældende forsikringsvilkår 63-06.

Det faktiske forløb

Den 27. juli 2021 – Kunden kontakter If telefonisk og oplyser i første anmeldelse: Står ude i køkkenet og får en rystetur. Kan ikke holde fast og vælter bagover ned på gulvet. Og ned på venstre side. Hun får indimellem nogle rystelser og får dialyse. Kan næsten ikke bevæge sig. Det er sket et par gange før.

Beskadiget Legemsdel: Nakke, venstre knæ, venstre arm, venstre lårben og hele venstre side.

Eksisterende lidelse: Kunden oplyser, at hun kun har en nyre som ikke fungerer optimalt. Er i dialysebehandling.

Skaderådgiver oplyser til kunden, allerede ved første telefoniske kontakt, at hun skal være opmærksom på, at skader der skyldes eksisterende sygdomme/lidelser ikke er dækket af en ulykkesforsikring. Vi aftaler at vi indhenter kopi af lægens journal, hvorefter vi vil informere kunden yderligere.

Den 22. oktober 2020 – Vi modtager lægens journal.

Den 27. januar 2021 – Vi afviser skaden og oplyser bl.a.:

Når vi læser journalen igennem, er det ikke oplyst, at du har været udsat for et ulykkestilfælde. Af journalnotat fra 25. juli 2020 fremgår det bl.a.

'Dialyse patient er faldet i tirsdags. Har rystelser i benene. Dette er grunden til at hun faldt. Falder igen om torsdagen, men slår sig ikke. Drikker ikke nok væske.'

Den 30. marts 2021 – Kundeombuddet i If bliver kontaktet telefonisk. Kunden oplyser overfor Kundeombuddet, at hun er utilfreds med det svar hun har fået i sin skade. Hun oplyser, at det ikke er korrekt, at hun faldt i køkkenet og at det sket fordi hun rystede, samt at hun er faldet (2) flere gang, som If henviser til. Hun fortæller at hun falder på vej ud i køkkenet og at hun faldt over et gulvtæppe, og at hun rystede efter, at hun var faldet fordi hun var nervøs. Samt at hun kun er faldet 1 gang. Hun mener, at If har fejltolket hendes oplysninger, og henviser til at hendes læge oplyser, at der ikke er noget i hendes journal der skulle gøre at skaden ikke er dækket af forsikringen.

Den 16. april 2021 – Kundeombuddet i If oplyser følgende til kunden i brev:

'Du har ringet til Kundeombuddet, fordi du er utilfreds med, at din ulykkesforsikring hos If ikke dækker den skade du har fået, da du faldt d. 20. juli

2020. Du fortæller til mig i telefonen, at du er faldet over et gulvtæppe på vej ud i køkkenet, og ikke, som If oplyser, i dit køkken fordi du rystede. Du fortæller desuden, at du ikke er faldet flere gange.

I forbindelse med min undersøgelse har jeg gennemgået alle oplysningerne i din sag, herunder journaloplysninger fra din egen læge. Jeg har også set nærmere på de vilkår, som gælder for din forsikring, og jeg har været i dialog med Ifs skadeekspert.

Din Ulykkesforsikring hos If dækker skader, når der er sket et ulykkestilfælde, men ikke skader, hvor man falder fordi man er syg, eller svækkes pga. eksisterende sygdomstilstand, heller ikke selv om man ikke er klar over eller har mærket noget til sygdommen. Det er det der menes, når der i vilkårene henvises til bestående/latente sygdomme eller sygdomsanlæg. Det kan du læse i dine vilkår punkt 2.4. A og B.

Jeg kan se, at du ringer til If første gang d. 27. juli 2020 for at anmelde skaden. Ifs skaderådgiver noterer på det tidspunkt, at du fortæller, at du står ude i køkkenet og får en rystetur, og at du ikke kan holde fast og vælter bagover ned på gulvet på venstre side. Skaderådgiveren noterer også, at du oplyser, at du indimellem få nogle rystelser og at du får dialyse, samt at du næsten ikke kan bevæge dig. Og at det er sket et par gange før, og at du falder igen, da du ankom på sygehuset. Skaderådgiveren har desuden noteret, at hun fortæller dig, at du skal være opmærksom på, at din Ulykkesforsikring ikke dækker, hvis du er faldet fordi du er svækket pga. sygdomstilstand.

Når jeg gennemgår de journaloplysninger, som If har indhentet fra din læge, kan jeg se, at der i din journal er noteret, at grunden til, at du falder er, at du har rystelser i benene. Det fremgår desuden, at du er tilbud udredning, men at dette er ikke foretaget.

...

Jeg må desværre ikke sende alle journaloplysningerne, som If har modtaget fra din læge, til dig. Men jeg har indsat 2 af notaterne, som du kan se herover. Du kan imidlertid selv kontakte lægen, hvis du ønsker at se oplysningerne i din journal.

Jeg kan desuden se, at Ifs rådgivende lægekonsulenter har gennemgået sagen, og at de på baggrund af dine journaloplysninger vurderer, at det er et sammenfald af dine sygdomme/lidelser, der er årsagen til dine rystelser, og det at du falder.

De helbredsbedingede lidelser, som nævnes i din lægejournal, er bl.a. kronisk nyreinsufficiens – er i dialyse, let spisende BMI ..., diarre, tidligere Apopleksi (slagtilfælde) -blodprop eller blødning i hjernen, nedsat muskelstyrke, rysteture – også tidligere, og at du har overvejet midlertidigt ophold på hospice grundet svækket helbred.

Det er derfor en lægefaglig vurdering, der ligger til grund for lfs vurdering, som hverken lf eller jeg kan tilsidesætte eller betvivle.

Når jeg sammenholder alle oplysninger i sagen, er der som jeg ser det, intet som bekræfter, at skaden ikke er sket, som du forklaring til lf da du anmelder skaden, og som det er oplyst i din lægejournal. Det er vigtigt for mig at understrege, at det ikke er fordi, at hverken lf eller jeg tvivler på, at du er faldet.

Men når du falder fordi du er syg, er det desværre ikke noget, der er dækket af din Ulykkesforsikring. Jeg ville ønske, at jeg kunne hjælpe dig i denne sag. Men Kundeombuddets opgave er at sikre, at lf har behandlet en sag korrekt ud fra de vilkår, som gælder for forsikringen og i overensstemmelse med de lægelige oplysninger i sagen, og det mener jeg, at de har i din sag. Jeg kan derfor ikke bede lf om at ændre deres afgørelse.'

Rettelse:

Kundeombuddet har henvist til vilkår punkt 2.4. A og B. Dette er taget fra et andet sæt forsikringsvilkår som ikke er gældende for denne skade. Følgende gælder for denne skade:

...

Indholdet som Kundeombuddet henviser til, er enslydende med ovennævnte og får derfor ikke betydning for sagens udfald. Vi beklager fejlen.

Den 6. maj 2021 – Kundens pårørende indsender lægenotat fra kundens egen læge dateret 4. maj 2021. Dette notat tillægges ikke nævneværdig værdi, da dette er fremkommet sent i forløbet.

Den 14. juli 2021 – Vi meddeler til kunden at den tidligere fremsende afgørelse fastholdes.

Vi fastholder vores afvisning

Det fremgår af forsikringsvilkår 63-06, under punkt 6.4, at forsikringen ikke dækker

- Ulykkestilfælde der skyldes sygdom
- Ulykkestilfælde hvor hovedårsagen er bestående/latente sygdomme eller sygdomsanlæg.
- forværring af et ulykkestilfældes følger, som skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom.

Ud fra ovennævnte beskrivelse, og når det i lægens journal, i nær tilknytning til faldet, direkte er oplyst, at kunden er faldet fordi hun har rystelser i benene, fastholder vi at skaden ikke er dækket.

Konklusion

Da vi ikke mener, at der kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholde, at kunden er ikke berettiget til erstatning."

Klageren har i brev af 5/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for jeres brev til min [familiemedlem]. Hun og jeg har læst det igennem og hun har disse kommentarer at tilføje inden det kan forelægges nævnet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97444

- Det er en misforståelse at IF har opfattet situationen sådan, at [klageren] er faldet i køkkenet pga. af hendes dialyse sygdom, og de omtalte rystelser. [klageren] har fortalt fra start at hun er faldet i tæppet under spisestuen, som støder op til køkkenet.

- Man skal tænke på at [klageren] aldrig har prøvet at stå i denne situation før, og at hun 6 mdr. forinden ulykken, har mistet sin mand efter godt 40 år. Det er en meget hård tid for hende på dette tidspunkt. Hun har for første gang i 40 år skulle klare disse praktiske sager selv, hvilket har været en meget stor udfordring for hende og kan derfor have givet hende stor usikkerhed når der er fortaget tlf. samtaler med IF mm. Hun siger hun har været i en choktilstand på tidspunktet, og muligvis kan have været forvirret og uklar i hendes svar.

- Da [klageren] er på skadestuen i [...] for at blive undersøgt efter faldet, hvor jeg iøvrigt er med, tilses [klageren] af en læge af udenlandsk herkomst, som havde en utrolig dårlig dansk udtale. Dette gav utrolig store vanskeligheder for [klageren] at kommunikere og udtrykke sig korrekt. Jeg har senere hen set journalen og udtagelsen fra den læge som kiggede på [klageren], og det han skriver, er et tydeligt tegn på en total misforståelse og mangel på tydelig kommunikation. [klageren] var samtidig fuldstændig udmattet, da hun efter en smertefuld dag, tilmed blev lagt på gangen i skadestuen og med en ventetid på 5 timer, var meget træt og nemt til "bare" at nikke ja til de forskellige spørgsmål som var meget svære at forstå. Hverken [klageren] eller jeg kan genkende den læges journal.

- Som jeg ser denne sag, er hele situationen misforstået, både fra IF side og fra lægen på [...] sygehus. Dette bekræfter [klageren]s egen læge, som senere hen bekræfter at intet med [klageren]s sygdom har noget med hendes fald at gøre og kan ikke tillægges nogen betydning for at hun falder i gulvtæppet hjemme i køkkenet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af skadestueepikrise fra akutafdeling af 23/7 2020 fremgår bl.a.:

"[...] -årig] kvinde kendt med hypertensiv nefropati i daglig hjemme-dialyse, osteoporose og anorexi henvender sig i Skadestuen efter fald i eget hjem i går, nu smerter i ve. albue, ve. hofte og ve. knæ.

...

Anamnese I går faldet i køkkenet på venstre side, efter hun fik 'rystelser' af begge arme. Slået hovedet, ve. albue, ve. hofte og ve. knæ, nu smerter svarende hertil. Ingen smerter af skulder eller håndled. Beskriver at disse 'rystelser' kommer af og til og nogle gange bevirker at hun falder. Har ikke været bevidstløs. Ingen hovedpine, svimmelhed, synsforstyrrelser, kvalme eller opkast."

Af epikrise fra lægevagten af 25/7 2020 fremgår bl.a.:

"Dialyse pt. Faldt i tirsdags. Har rystelser i benene - dette er grundet til hun faldet. Scannet og rtg efterfølgende er ia. Falder igen torsdag men slår sig ikke. Drikker ikke nok - har fået ekstra hjemmehjælp og de prøver at få mere væske i pt. Sover mere og mere. Træt. Afvent til mandag og snak med egen læge. Handling: Telefonkonsultation"

Ankenævnet for Forsikring

6.

97444

Af journalnotat fra egen læge af 27/7 2020 fremgår bl.a.:

"Hjemme dialyse haft rysteture, været faldet, ville ikke indlægges. men kan stadig ikke indtage mad og drikke og bliver tiltagende svag. igen mhp om hun ønsker indlæggelse eller om nefrologisk evt vil give hende tjek. ikke muligt med lab idag."

Af journalnotat fra egen læge af 15/9 2020 fremgår bl.a.:

"der er problemer med ernæring, kvalme, klare dialyse, kræfterne, faldtendens, depression og uoverkommelighed"

Af journalnotat fra egen læge af 4/5 2021 fremgår bl.a.:

"Dengang pt faldt juli 2020, var det pga. hun fik foden under et gulvtæppe og derfor snublede, hendes anden sygdom havde intet med faldet at gøre."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.2 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker følger af ulykkestilfælde* samt psykologisk krisehjælp. Se mere i dæknings-skemaet for Ulykkesforsikring.

...

6.4 Dækningsskema – Ulykkesforsikring

Varigt mén

Dækker

Erstatning ved ulykkestilfælde* som fører til varigt mén.

...

Ulykkestilfælde* der er en direkte følge af et spontant ildebefindende eller besvimelse som ikke er forårsaget af sygdom.

...

Dækker ikke

A. Ulykkestilfælde* der skyldes sygdom.

B. Ulykkestilfælde* hvor hovedårsagen er bestående/latente sygdomme eller sygdomsanlæg*.

C. Forværring af ulykkestilfældes* følger, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældig tilstødende sygdom.

...

Ulykke/ulykkestilfælde

Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse*, der forårsager personskade. Der skal være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og selve skaden. Ved vurderingen lægges blandt andet vægt på, om hændelsen i sig selv kunne at forårsage personskaden."

Nævnet udtaler:

Klageren, som er født i 1950'erne, faldt og slog sin venstre side. Klageren er utilfreds med selskabets afvisning af dækning. Klageren har anført, at årsagen til hendes fald skyldes, at hun

Ankenævnet for Forsikring

7.

97444

snublede i et tæppe, at lægen har misforstået hende og noteret hændelsen forkert på grund af dårlig kommunikation, og at hun ikke havde det store overskud til at forstå, hvad der blev spurgt om på skadestuen. Hun var i en choktilstand.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der ikke er dokumenteret et dækningsberettigende ulykkestilfælde, da skader, der skyldes eksisterende sygdom, er ikke dækket af ulykkesforsikringen. Selskabet har anført, at klageren i sin telefoniske første anmeldelse til selskabet har oplyst, at hun fik en rystetur og væltede bagover på gulvet, at hun indimellem får nogle rysteanfald, at det er sket et par gange før, og at hun er i dialyse. Af hospitalsjournalen er anført, at årsagen til hendes fald er rystelser i benene. Klageren har derfor ikke bevist, at hun er faldet i sit gulvtæppe.

Af skadestueepikrise fra akutafdeling af 23/7 2020 fremgår det, at "[...-årig] kvinde kendt med hypertensiv nefropati i daglig hjemme-dialyse, osteoporose og anorexi henvender sig i Skadestuen efter fald i eget hjem i går, nu smerter i ve. albue, ve. hofte og ve. knæ. ... Anamnese I går faldet i køkkenet på venstre side, efter hun fik 'rystelser' af begge arme. Slået hovedet, ve. albue, ve. hofte og ve. knæ, nu smerter svarende hertil. Ingen smerter af skulder eller håndled. Beskriver at disse 'rystelser' kommer af og til og nogle gange bevirker at hun falder. Har ikke været bevidstløs. Ingen hovedpine, svimmelhed, synsforstyrrelser, kvalme eller opkast."

Af epikrise fra lægevagten af 25/7 2020 fremgår det, at "Dialyse pt. Faldt i tirsdags. Har rystelser i benene - dette er grundet til hun faldet. Scannet og rtg efterfølgende er ia. Falder igen torsdag men slår sig ikke. Drikker ikke nok - har fået ekstra hjemmehjælp og de prøver at få mere væske i pt. Sover mere og mere. Træt."

Af journalnotat fra egen læge af 27/7 2020 fremgår det, at klageren er i hjemmedialyse, har rysteture og har været faldet.

Af journalnotat fra egen læge af 15/9 2020 fremgår det, at klageren har problemer med ernæring ... kræfterne ... faldtendens ... og uoverkommelighed.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97444

Af journalnotat fra egen læge af 4/5 2021 fremgår det, at "Dengang pt faldt juli 2020, var det pga. hun fik foden under et gulvtæppe og derfor snublede, hendes anden sygdom havde intet med faldet at gøre."

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.2 fremgår det, at forsikringen dækker ulykkestilfælde, og af punkt 6.4 fremgår det, at forsikringen ikke dækker ulykkestilfælde, der skyldes sygdom eller ulykkestilfælde, hvor hovedårsagen er bestående/latente sygdomme eller sygdomsanlæg. Der skal være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klagerens fald skyldtes sygdom.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af skadestueepikrise af 23/7 2020 fremgår, at klageren var faldet i køkkenet efter, at hun fik rystelser af begge arme, at hun beskriver at disse rystelser kommer af og til, og nogle gange bevirker, at hun faldet, og at det af journalnotat fra egen læge af 15/9 2020 fremgår, at klageren har faldtendens.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af epikrise fra lægevagten af 25/7 2020 fremgår, at klageren har rystelser i benene, og at dette er grunden til, at hun er faldet.

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.



Peter Thønnings