

Ankenævnet for Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99464:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Maiden Life Försäkrings
v/Crawford & Comapny Denmark
Vester Farimagsgade 6
1606 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har via sin bank økonomisikring. I klageskema af 4/3 2023 samt brev af 16/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg havde et lån med økonomisikring i [...] bank, som senere blev overtaget af [...] bank. Jeg anmeldte, at jeg var blevet sygemeldt, senere opsagt og senest bevilget seniorpension pga. Aktionsdiagnose DF438 Anden belastningsreaktion som følge af ekstremt dårligt arbejdsmiljø og derfor ønskede at gøre brug af økonomisikring af min lån i [...] bank. Jeg har modtaget afgørelse fra Crawford at: Sagen er blevet afvist i henhold til forsikringsvilkårenes punkt 6.1, hvoraf det fremgår: 'Forsikringen dækker ikke følgende: • Krav, som skyldes mental eller nervøs lidelse.'"

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Anden belastningsreaktion skyldes ikke mental eller nervøs lidelse. Jeg er blevet syg af mit arbejdsmiljø og har ikke mental eller nervøs lidelse forud for det. Jf. ICD 10 klinisk vejledning:

Diagnostiske kriterier:

I ICD-10 er kriterierne for tilpasningsreaktioner: A. Kendte traumer eller belastninger gennem længere tid, mindst inden for den sidste måned, (ikke af usædvanlig eller katastrofekarakter som ved PTSD) B. Emotionelle og adfærdsmæssige symptomer, men UDEN AT OPFYLDE KRITERIERNE FOR ANDRE PSYKISKE LIDELSER ELLER TILSTANDE. C. Varighed < 6 måneder (undtaget F43,21: < 2 år) (1).

<https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/lægehaandbogen/arbejdsmedicin/arbejdsrelateredesygdomme/stress-tilpasningsreaktion-arbejdsrelateret/>

...

Jeg vil gerne tydeliggøre, at det lægeattesten fra min læge fremgår, at: jeg har udviklet en AKUT BELASTNINGSREAKTION som følge af dårligt arbejdsmiljø at det IKKE KAN TILSKRIVES PSYISKE ELLER NERVØSE LIDELSER.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99464

Jeg undrer mig derfor over, at Crawford henviser afgørelsen til, at jeg lider af psykisk belastningsreaktion. Dvs. lægeattestens udtalelse er ikke taget i betragtning. Jeg har ikke en psykisk eller nervøs lidelse."

Selskabet har i brev af 3/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der er tale om en forsikring tegnet i forbindelse med optagelse af et lån i [...]bank, som siden er overtaget af [...] Bank (herefter kaldet Banken).

Forsikringen er en Tryghedsforsikring, der kan gå ind og betale de månedlige ydelser på et lån i Banken, hvis der opstår ufrivillig arbejdsløshed eller midlertidig uarbejdsdygtighed, eller som kan gå ind og betale restgælden hvis der opstår varig uarbejdsdygtighed.

Kopi af forsikringsbetingelser vedlægges (bilag A).

Forsikringen er en Tryghedsforsikring, der blandt andet ved varig uarbejdsdygtighed dækker et beløb svarende til den opgjorte konto på tilkendelsestidspunktet, dog maksimalt 480.000 kr. eksklusive tidligere udbetalte beløb fra forsikringen, jævnfør forsikringsbetingelsernes punkt 14. c. 2.

Hvis der er to forsikrede på lånet, reduceres forsikringsydelsen for den enkelte forsikrede til halvdelen af den forsikrede ydelse jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.1. Alle udbetalinger af forsikringsydelser sker til Banken, og vil blive direkte krediteret lånet. Ved anmeldelse af en skade, skal forsikringstager fortsætte med at betale de aftalte ydelser på lånet, indtil skadeanmeldelsen er færdigbehandlet jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.

I forsikringsbetingelsernes generelle undtagelser fremgår bl.a. at forsikringen ikke dækker krav som skyldes mental eller nervøs lidelse, jf. punkt 6.1.

Hvori består uenigheden

Skadelidte klager over, at Crawford Danmark, på vegne af Maiden, har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt varig uarbejdsdygtighed. Crawford Danmark fastholder på vegne af Maiden, at den opståede varige uarbejdsdygtighed ikke er omfattet af forsikringsdækningen, da Skadelidte ikke opfylder betingelserne for udbetaling af forsikringsydelse, idet Skadelidtes varige uarbejdsdygtighed skyldes en akut belastningsreaktion, som er en mental lidelse.

Hvad er der sket

Skadelidte tegner 20.12.2018 en Tryghedsforsikring i forbindelse med optagelse af et lån i [...]bank. Lånet er optaget med en medlåntager, hvorfor der er to forsikrede på lånet. Lånet overgår 04.02.2022 til Banken, hvor forsikringen og de gældende forsikringsbetingelser føres videre af Banken.

Den 30. januar 2023 modtager vi anmeldelse fra Skadelidte (bilag B). Årsagen til anmeldelsen er, at Skadelidte har udviklet en akut belastningsreaktion som følge af dårligt arbejdsmiljø. Skadelidte er nu permanent fuldstændig uarbejdsdygtig.

Af de foreliggende akter fremgår, at Skadelidte siden 20. april 2022 har været sygemeldt fra sit arbejde grundet akut belastningsreaktion, som første gang blev diagnosticeret 04.11.2021. 31. maj 2022 bliver Skadelidte afskediget fra sit arbejde med fratrædelse 31. august 2022. Skadelidte får derefter udbetalt sygedagpenge fra 1. september 2022 og frem til hun får tilkendt seniorpension pr. 1. december 2022.

På baggrund af sagens oplysninger afviser vi i brev af 13. februar 2023 dækning på forsikringen (bilag C). I brevet til Skadelidte oplyses, at forsikringen ikke omfatter krav som skyldes mental eller nervøs lidelse jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.1. I mailen (bilag D), hvor afvisningsbrevet vedhæftes som PDF-fil, beder vi Skadelidte oplyse sit reg.nr. og konto nr., til refusion af udgiften for lægeskemaet, som hun har lagt ud for.

Skadelidte svarer i mail af 13. februar 2023 (bilag E), at hun ikke kan åbne vores vedhæftede fil, samt at hun undrer sig over at vi ikke sender brevet via hendes e-boks og udbetaler via hendes nemkonto, som vi burde have adgang til qua hendes CPR-nr. Skadelidte oplyser dog i mailen sit reg.nr. og konto nr.

I mail af 14. februar 2023 (bilag F) sender vi brevet igen, gemt på ny som en PDF-fil, da dette er normal procedure for vores fremsendelse af afgørelser i disse sager. Vi skal i den forbindelse bemærke, at Crawford Danmark ikke er ansvarlige for, om modtageren har et program der kan åbne PDF-filer, samt at alle skadelidte til enhver tid kan bede om at få tilsendt dokumenterne med almindelig post i stedet. I mailen oplyser vi derudover, at Crawford Danmark, som konsulentfirma, ikke har samme rettigheder og muligheder som eksempelvis forsikringsselskaber, og derfor ikke har adgang til hverken e-boks eller nem-konto, til trods for at vi har Skadelidtes CPR-nr.

I mail af 14. februar 2023 (bilag G) oplyser Skadelidte, at hun fortsat ikke kan åbne vores brev, og beder os sende dette med almindelig post. Skadelidte oplyser derudover, at hun synes det er voldsomt dårlig sagsbehandling vi fremviser.

I mail af 15. februar 2023 (bilag H) oplyser vi Skadelidte, at begge filer har været sendt som PDF-filer, men at vi nu sender afgørelsen med almindelig post.

I mail af 16. februar 2023 (bilag I) oplyser Skadelidte at det er muligt at vi har sendt vores brev som PDF-fil, men at hun har modtaget det i et andet format og at det er firmaets forpligtelse at sende tilgængelig information til kunderne. Hun oplyser at hun umuligt kan være den eneste der bliver udsat for denne problematik, og anbefaler os at kontakte vores IT-afdeling. Vi vil i den forbindelse bemærke, at Crawford Danmark ikke er blevet kontaktet af andre skadelidte, som har oplevet denne problematik. Skadelidte beder om at få sagen revurderet, da hun ikke er enig i vores afgørelse. Hun vedlægger i den forbindelse en uddybende begrundelse (bilag J), hvori hun bl.a. præciserer at hendes diagnose er kronisk svær belastningsreaktion, samt beskrivelse af hvad en psykisk belastningsreaktion er, og uddybning af hendes forløb.

På baggrund af disse oplysninger fastholder vi vores tidligere afgørelse i brev af 22. februar 2023 (bilag K), sendt via mail som PDF-fil (bilag L). Vi gør i brevet Skadelidte opmærksom på, at årsagen til en belastningsreaktion kan være forskellig, herunder både fysiske og psykiske ting, men at en belastningsreaktion er en psykisk/mental lidelse og derfor ikke omfattes af forsikringsdækningen jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

99464

Den 24. marts 2023 modtager vi Ankenævnets brev, vedlagt klage fra Skadelidte.

Begrundelse for at fastholde afgørelsen

Skadelidte har udviklet en akut belastningsreaktion som følge af dårligt arbejdsmiljø.

En belastningsreaktion er en tilstand hvor større psykiske hændelser, som f.eks. dårligt arbejdsmiljø, giver emotionelle og adfærdsmæssige symptomer. En belastningsreaktion er en psykisk/mental tilstand og derfor ikke omfattet af forsikringsdækningen jf. forsikringsbetingelsernes generelle undtagelser punkt 6.1.

Vi er opmærksomme på, at Skadelidtes belastningsreaktion ikke er forårsaget af en forudgående psykisk lidelse.

Men belastningsreaktionen er i sig selv den psykiske/mentale lidelse, som ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Konklusion

Crawford Danmark fastholder på vegne af Maiden, at Skadelidte ikke er berettiget til udbetaling af forsikringsydelse i forbindelse med hendes varige uarbejdsdygtighed, da Skadelidtes uarbejdsdygtighed skyldes en akut belastningsreaktion, som jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 ikke er dækket af forsikringen."

Klageren har i breve af 26/4 2023 og 27/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Crawford fastholder deres afgørelse med begrundelse, at jeg ikke opfylder forsikringens betingelser, idet de vurderer belastningsreaktion som en psykisk og mental lidelse, som forsikringen ikke dækker.

...

Af min lægeerklæring fremgår det i punkt 6 f:

Skyldes sygdommen årsager som kan tilskrives psykisk eller nervøs lidelse - hvilket min læge svarer nej til. Dvs. Crawford ser bort fra dette svar.

Anden belastningsreaktion skyldes ikke mental eller nervøs lidelse. Jeg er blevet syg af mit arbejdsmiljø og har ikke mental eller nervøs lidelse forud for det. Jf. ICD 10 klinisk vejledning: Diagnostiske kriterier: I ICD-10 er kriterierne for tilpasningsreaktioner:

A. Kendte traumer eller belastninger gennem længere tid, mindst inden for den sidste måned, (ikke af usædvanlig eller katastrofekarakter som ved PTSD) B. Emotionelle og adfærdsmæssige symptomer, men UDEN AT OPFYLDE KRITERIERNE FOR ANDRE PSYKISKE LIDELSER ELLER TILSTANDE.

C. Varighed < 6 måneder (undtaget F43,21: < 2 år)

(1).

<https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/arbejdsmedicin/arbejdsrelaterede-sygdom>

Mit høringsvar er således, at Crawford har fejltolket hvad der ligger i at have en belastningsreaktion. En belastningsreaktion opstår ved belastninger gennem længere tid med emotionelle og adfærdsmæssige symptomer til følge, men UDEN AT OPFYLDE KRITERIERNE FOR ANDRE PSYKISKE LIDELSER ELLER TILSTANDE.

Ankenævnet for Forsikring

6.

99464

Supplerende har jeg kommentarer til Crawford's beskrivelse af deres kommunikationsmetode til mig. Crawford har ikke, som de skriver i mailkorrespondancen sendt vedhæftede filer i pdf format i mails til mig. Filerne er sendt, så de modtages i bin-filformat, som ikke er læselige og som kræver et særligt afkrypteringsprogram, hvilket jeg beskriver i mit mailsvar til Crawford. Der er flere unøjagtigheder og usandheder i det Crawford skriver til mig.

Men det væsentlige er, at Crawford ikke tager min lægeerklæring i betragtning og ej heller beskrivelse af ICD 10 klinisk vejledning: Diagnostiske kriterier for tilpasningsreaktioner til efterretning. Crawford foretager egen fri fortolkning af, hvad de synes, der ligger i en belastningsreaktion.

...

Jeg er i forbindelse med min sygemelding, november 2021, blevet udredt på [...]. Af denne journal fremgår følgende:

Diagnoser: Aktionsdiagnose: DF438, Anden belastningsreaktion".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af lægeattest af 27/1 2023 fra egen læge fremgår bl.a.:

1	Hvad er den skadelidte ramt af?	Sygdom ☒ Ulykke ☐
2	Hvilken dato indtraf sygdommen/ulykken?	20/4 - 2022
3	Hvilken dato var skadelidtes første sygedag fra arbejdet?	20/4 - 2022
4	Hvordan opstod sygdommen/ulykken? Han udviklede en akut Belastningsreaktion som følge af dårligt arbejdsmiljø	
...		
6	Skyldes sygdommen/ulykken... a. deltagelse eller træning i farlig sport herunder f.eks. cykel- eller hestevæddeløb på bane, boksning, karate og lignende kampsport eller dykning? Ja ☐ Nej ☒ b. deltagelse i professionel idræt? Ja ☐ Nej ☒ c. deltagelse eller træning i nogen form for motorsport? Ja ☐ Nej ☒ d. at den helt eller delvist er en følge af graviditet eller fødsel? Ja ☐ Nej ☒ e. HIV eller AIDS eller dertil relateret sygdom? Ja ☐ Nej ☒ f. årsager, som kan tilskrives psykiske eller nervøse lidelser? Ja ☐ Nej ☒	
7	Har den skadelidte tidligere været ramt af samme sygdom?	Ja ☒ Nej ☐
8	Hvornår blev sygdommen diagnosticeret første gang? Ved flere sygdomme skal dato for hver sygdom noteres.	4/11-21

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker: Læs nærmere om vilkår og undtagelser:

- Ufrivillig arbejdsløshed, hvis du er lønmodtager

14 a)

- Ufrivillig arbejdsløshed, hvis du er selvstændig 14 a)
- Ved midlertidig uarbejdsdygtighed 14 b)
- Ved varigt total uarbejdsdygtighed 14 c)
- Dødsfald 14 d)
- Hospitalsindlæggelse, hvis du er selvstændig 14 e)

6 Generelle undtagelser:

Forsikringen dækker ikke følgende:

6.1 Krav, som skyldes mental eller nervøs lidelse."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede i 2018 økonomisikring. Den 20/4 2022 blev klageren sygemeldt grundet akut belastningsreaktion, som første gang blev diagnosticeret 4/11 2021. Den 31/5 2022 blev klageren afskediget fra sit arbejde med fratrædelse den 31/8 2022. Den 1/12 2022 fik klageren tilkendt seniorpension.

Klageren ønsker at få udbetalt dækning ved varig uarbejdsdygtighed. Hun har anført, at det af lægeattesten fremgår, at hun har udviklet en akut belastningsreaktion som følge af dårligt arbejdsmiljø, og at belastningsreaktionen ikke kan tilskrives psykisk eller nervøs lidelse. Hun har anført, at en belastningsreaktion opstår ved belastninger gennem længere tid med emotionelle og adfærdsmæssige symptomer til følge, og at tilstanden ikke opfylder kriterierne for andre psykiske lidelser eller tilstande. Klageren har anført, at det væsentlige er, at selskabet "ikke tager min lægeerklæring i betragtning og ej heller beskrivelse af ICD 10 klinisk vejledning: Diagnostiske kriterier for tilpasningsreaktioner til efterretning. [Selskabet] foretager egen fri fortolkning af, hvad de synes, der ligger i en belastningsreaktion".

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker krav som skyldes mental eller nervøs lidelse. Selskabet har anført, at selvom belastningsreaktionen ikke er forårsaget af forudgående psykiske lidelse, så er belastningsreaktionen i sig selv den psykiske/mentale lidelse, som ikke er omfattet af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99464

Af lægeattest af 27/1 2023 fremgår det, at klageren den 20/4 2022 har udviklet en akut belastningsreaktion som følge af dårligt arbejdsmiljø, at sygdommen første gang blev diagnosticeret den 4/11 2021, og at sygdommen ikke skyldes årsager, som kan tilskrives psykiske eller nervøse lidelser.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, at forsikringen ikke dækker krav, som skyldes mental eller nervøs lidelse.

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 er udformet på en sådan måde, at ICD 10 kriterierne ikke er afgørende for, om en lidelse falder ind under forsikringens dækningsundtagelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag kritisere, at selskabet har afvist dækning, idet forsikringen ikke dækker krav som skyldes mental eller nervøs lidelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af lægeerklæringen fremgår, at klageren har udviklet en akut belastningsreaktion som følge af dårligt arbejdsmiljø.

Nævnet har også lagt vægt på, at en akut belastningsreaktion falder ind under udtrykket "mental eller nervøs lidelse" i forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at lægen i lægeattestens punkt 6.f har svaret nej til spørgsmålet "skyldes sygdommen årsager som kan tilskrives psykiske eller nervøse lidelser" – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

9.

99464

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand