

Ankenævnet for Forsikring

Den 25. juni 2025 blev i sag nr. 103082:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sygeforsikring. I klageskema af 15/2 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har på ferie købt receptpligtig medicin [udland]...
'danmark' vil ikke give tilskud hertil, fordi de ikke har kunne få en elektronisk overførsel af data fra apoteket.
I de generelle forsikringsbetingelser afsnit 3.2.1 står: 'danmark' giver tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark og i EU/EØS/UK i henhold til punkt 3.1.1 og 8.
Men da der ikke nogen apoteker i EU, som kan overføre elektronisk, mener jeg, at 'danmark' omgår afsnit 3.2.1 ved at stille som krav elektronisk overførsel, og på den måde aldrig vil kunne give tilskud til medicin købt i udlandet.
Det er forståeligt, at 'danmark' ønsker elektronisk overførsel for at effektiviserer forretningen. Og det er også den måde det fungerer ved køb i Danmark. Men jeg mener ikke, de har hjemmel i forsikringsbetingelserne til at nægte tilskud til medicin købt i udlandet, blot fordi de foretrækker elektronisk overførsel.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker tilskud til den medicin jeg har købt [udland]."

Selskabet har den 28/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen drejer sig om, at Klager har fået afvist at få tilskud til medicin købt i udlandet, da medicinen ikke er indberettet elektronisk af et apotek til 'danmark', jf. de Generelle forsikringsbetingelser §§ 3.2.1 og 8.

'danmark' fastholder afgørelsen, og jeg skal nedenfor give vores bemærkninger til klagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

103082

1. Sagsfremstilling

Den 11. oktober 2024 sender Klager en besked til 'danmark' angående indberetning af Klagers køb (bilag 1).

Den 19. oktober 2024 modtager Klager svar på sin henvendelse og bliver anmodet om at kontakte 'danmark' telefonisk (bilag 2).

Den 4. november 2024 sender Klager sine kvitteringer for køb, som ikke er indberettet for årene 2022, 2023 og 2024 (bilag 3).

Den 7. november 2024 modtager Klager svar fra danmark' vedrørende Klagers kvitteringer (bilag 4).

Den 6. februar 2025 sender Klager en besked til 'danmark' og vedhæfter en regning for køb af medicin [udland] (bilag 5).

Den 6. februar 2025 modtager Klager svar fra 'danmark' om, at der ikke kan gives tilskud til Klagers medicinkøb, da medicinen ikke er elektronisk indberettet (bilag 6).

Den 6. februar 2025 sender Klager en besked, og skriver, at Klager ikke kan se, at der kun udbetales tilskud, hvis regningen er overført elektronisk fra apoteket (bilag 7).

Den 7. februar 2025 besvarer 'danmark' Klagers besked og henviser til 'danmark's hjemmeside (bilag 8).

Den 8. februar 2025 sender Klager en besked og henviser til de Generelle forsikringsbetingelser § 3.2.1 (bilag 9).

Den 10. februar 2025 modtager Klager svar fra 'danmark' og bliver henvist til Sygeforsikringen 'danmark's klagevejledning (bilag 10).

Den 12. februar 2025 fremsender Klager en klage, og skriver, at 'danmark' ikke kan nægte Klager tilskud til medicin købt på [udland] (bilag 11).

Den 13. februar 2025 besvarer 'danmark' Klagers besked og henviser til de Generelle forsikringsbetingelser samt vores hjemmeside (bilag 12).

Den 13. februar 2025 sender Klager en besked til 'danmark' og skriver, at det ikke er en betingelse for at få tilskud, at overførslen sker automatisk (bilag 13).

Den 13. februar 2025 besvarer 'danmark' Klagers besked og henviser til de Generelle forsikringsbetingelser § 8.1.1 samt vores hjemmeside (bilag 14).

Den 21. februar 2025 anlægger Klager en klage i Ankenævnet for Forsikring (bilag 15).

Den 2. marts 2025 fremsender 'danmark' et elektronisk svar på Klagers klage i selvbetjening (bilag 16).

2. Begrundelse for afgørelse

2.1 Betingelser for at modtage tilskud til medicin

I de Generelle forsikringsbetingelser § 3.2.1 (bilag 17) fremgår det, at 'danmark' giver tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark og i EU/EØS/UK i henhold til punkt 3.1.1 og 8.

Af punkt 8.1.1 (bilag 17) fremgår det, at 'danmark' kan aftale, at behandlere og leverandører overfører oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på udbetaling af tilskud til medlemmet. Af punkt 8.1.2 (bilag 17) fremgår det, at hvis der ikke er et krav om elektronisk indberetning, kan en kopi af den originale regning eller det offentlige tilskudsbilag indsendes eller afleveres til 'danmark's kontorer.

Det fremgår af 'danmark's hjemmeside under tilskud til medicin (bilag 18), at det er en betingelse for at få tilskud til medicinkøb, at oplysningerne indberettes elektronisk til 'danmark' efter fastlagt specifikation. Alle danske og få udenlandske apoteker indberetter til 'danmark', hvis man anmoder om det jævnfør Medicin | Sygeforsikringen 'danmark'.

'danmark' ønsker, at indberetningen af medicinkøb sker elektronisk fra apoteker, så 'danmark' kan holde administrationsomkostningerne nede, så medlemmerne opnår et højt tilskud. Hvis 'danmark' skulle behandle fysiske regninger ved medicinkøb, ville det være svært administrerbart, og medlemmerne ville miste det høje tilskud grundet højere omkostninger til fysiske regninger. 'danmark' giver ikke tilskud til visse typer af medicin, blandt andet medicin som kunne være købt uden recept, hvilket også fremgår af 'danmark's hjemmeside (bilag 18).

2.2 Oplysninger fra Klager

Klager indsender den 11. oktober 2024 en elektronisk besked til 'danmark' (bilag 1). I beskeden skriver Klager, at ikke alle apoteker har indberettet Klagers køb automatisk. Klager spørger i den forbindelse, om Klager kan se sine indberetninger længere tilbage, så Klager kan tjekke, om der mangler nogle indberetninger af Klagers regninger.

Den 19. oktober 2024 modtager Klager svar fra 'danmark' (bilag 2). I svaret skriver 'danmark', at det vil være nemmest og hurtigst, hvis Klager kontakter 'danmark' elektronisk vedrørende Klagers manglende indberetninger.

Klager indsender den 4. november 2024 sine kvitteringer for køb på apoteker, som ikke er blevet indberettet for årene 2022, 2023 og 2024 (bilag 3). Klager modtager den 7. november 2024 svar fra

'danmark' (bilag 4). I svaret skriver 'danmark', at vi ikke kan beregne Klagers tilskud ud fra de fremsendte kvitteringer, da vi ikke har modtaget oplysninger om disse køb fra apoteket. Yderligere skriver 'danmark', at der kun gives tilskud til receptpligtig medicin eller vaccine, hvis oplysningen om købet er overført elektronisk fra apoteket.

Klager indsender den 6. februar 2025 en elektronisk besked til 'danmark' (bilag 5). Klager skriver i beskeden, at Klager har købt [medicin] på [udland], og at Klager også har sendt regningen til ... for tilskud. Klager vedhæfter i beskeden sin regning.

Klager modtager den 6. februar 2025 svar fra 'danmark' på sin elektroniske besked (bilag 6). I beskeden skriver 'danmark', at vi kun giver tilskud til receptpligtig medicin, hvis oplysninger om kø-

bet er overført elektronisk til 'danmark' fra apoteket. Af denne grund kan 'danmark' ikke hjælpe Klager med tilskud.

Den 6. februar 2025 sender Klager en besked til 'danmark' og skriver, at Klager ikke kan se nogen steder, at 'danmark' kun udbetaler tilskud, hvis regningen er overført elektronisk fra apoteket (bilag 7).

'danmark' besvarer den 7. februar 2025 Klagers besked af den 6. februar 2025 (bilag 8). 'danmark' skriver, at det fremgår tydeligt på 'danmark's' hjemmeside, at vi kun giver tilskud til medicin, hvis det er blevet indberettet fra apoteket. I samme besked sender 'danmark' et link til, hvor på hjemmesiden dette fremgår (bilag 18).

Klager besvarer den 8. februar 2025 'danmark's' besked af den 7. februar 2025 (bilag 9). Klager skriver, at der i de Generelle forsikringsbetingelser § 3.2.1 står, at 'danmark' giver tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark og i EU/EØS/UK. I den forbindelse vil Klager gerne oplyses om sine klagemuligheder.

Den 10. februar 2025 modtager Klager en besked fra 'danmark' (bilag 10). Klager bliver i beskeden henvist til Sygeforsikringen 'danmark's' klagevejledning. Klager indsender den 12. februar 2025 en klage til 'danmark' (bilag 11). I klagen skriver Klager, at Klager ikke mener, at 'danmark' kan nægte Klager tilskud til Klagers køb af medicin [udland]. Yderligere skriver Klager, at det ikke fremgår af de Generelle forsikringsbetingelser, at overførslen skal være elektronisk og henviser til § 3.2.1.

Den 13. februar 2025 modtager Klager svar fra 'danmark' (bilag 12). Klagen er besvaret af et lokal-kontor i 'danmark', som håndterer indkomne klager, hvorfor klagefunktionen ikke har besvaret klagen som første led. 'danmark' skriver i sit svar, at der i den Generelle forsikringsbetingelser § 3.2.1 henvises til punkt § 3.1.1 og 8. I punkt 8.1.1 fremgår det, at 'danmark' kan aftale, at behandlere og leverandører overfører oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på udbetaling af tilskud til Klager. 'danmark' kan altså betinge udbetaling af tilskud af, at Klagers medicinkøb indberettes elektronisk. Derfor giver 'danmark' ikke tilskud til medicin, medmindre det bliver overført elektronisk fra apoteket, hvilket også fremgår af 'danmark's' hjemmeside.

Klager besvarer den 13. februar 2025 'danmark's' besked og skriver, at det ikke er en betingelse for tilskuddet, at overførslen er sket automatisk (bilag 13). Klager fastholder i den forbindelse sin klage.

'danmark' besvarer den 13. februar 2025 Klagers besked (bilag 14). I svaret henviser 'danmark' til de Generelle forsikringsbetingelser § 8.1.1 og skriver, at 'danmark' har forbeholdt sig ret til at kræve, at oplysninger om behandling/køb overføres til 'danmark' elektronisk. Yderligere skriver 'danmark', at det ifølge vores regler er en betingelse for at få tilskud, at oplysningerne indberettes elektronisk til 'danmark' efter fastlagt specifikation.

Den 21. februar 2025 fremsender Klager en klage til Ankenævnet for Forsikring, men da 'danmark's' Klagefunktion ikke har truffet afgørelse i Klagers sag, skal 'danmark's' Klagefunktion have mulighed for først at behandle Klagers klage, før Ankenævnet for Forsikring kan behandle ankenævnets klage (bilag 15).

2.3 Vurdering af tilskud til medicinkøb i udlandet uden elektronisk indberetning

'danmark's forretningsmodel bygger på lave administrationsomkostninger og høje tilskud til medlemmerne, og derfor skal indberetning ske elektronisk. Hvis oplysningerne ikke bliver indberettet elektronisk, vil det være svært administrerbart og det vil ikke være foreneligt med vores strategi om, at mest muligt af det indbetalte kontingent skal sendes tilbage til medlemmerne i form af tilskud i stedet for at gå til administration.

Det er klart og tydeligt angivet i de Generelle forsikringsbetingelser, at 'danmark' yder tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark samt i EU/EØS/UK i henhold til punkterne 3.1.1 og 8 (bilag 17).

I henhold til punkt 8.1.1 kan 'danmark' aftale, at behandlere og leverandører sender oplysninger direkte til 'danmark' for at udbetale tilskud til medlemmet. Punkt 8.1.2 angiver, at hvis der ikke er krav om elektronisk indberetning, kan en kopi af den originale regning eller det offentlige tilskudsbilag indsendes eller afleveres til et af 'danmark's kontorer.

Klager indsender sin regning af et medicinkøb fra udlandet i en elektronisk besked den 6. februar 2025 (bilag 5). Af 'danmark's hjemmeside under tilskud til medicin fremgår det, at det er en betingelse for at få tilskud til medicin, at oplysningerne indberettes elektronisk til 'danmark' efter fastlagt specifikation. Alle danske og få udenlandske apoteker indberetter til 'danmark', hvis man anmoder om det (bilag 18).

'danmark' har afvist at udbetale tilskud til Klager for sit medicinkøb fra udlandet, da oplysningerne om købet ikke er indberettet elektronisk til 'danmark'. 'danmark' giver tilskud til receptpligtig medicin eller vaccine, hvis oplysningen om købet er overført elektronisk fra apoteket, hvilket fremgår klart og tydeligt af betingelserne for at få tilskud til medicin. Af denne årsag, fastholdes det, at Klager ikke kan få tilskud til sit medicinkøb.

3. Konklusion

Klager har indsendt en regning af sit medicinkøb i udlandet og anmodet om at få tilskud til sit køb med henvisning til de Generelle forsikringsbetingelser § 3.2.1.

Klager kan ikke få tilskud til sit medicinkøb i udlandet, da det fremgår af 'de Generelle forsikringsbetingelser §§ 3.2.1 og 8 samt 'danmark's hjemmeside under tilskud til medicin, at købet skal indberettes elektronisk fra apoteket før der kan gives tilskud til medicinkøbet.

'danmark' fastholder, at Klager ikke kan få tilskud til sit medicinkøb i udlandet, da Klagers regning til medicinkøb ikke er indberettet elektronisk fra apoteket, hvor købet er foretaget."

Klageren har i kommentar af 2/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Danmark bruger mange ord på at beskrive, at de har en politik om kun at modtage regninger elektronisk og at jeg burde havde vist det inden jeg fremsendte min regning.

Men det er helt irrelevant for klagen.

Jeg forstår udmærket, at Danmark kræver elektronisk indberetning, hvor det er muligt. Det er rationelt og sparer arbejdskraft.

Og det er da også sådan at alle mine indkøb her i Danmark foretages.

Men det er bare ikke muligt fra apoteker i udlandet (på nær nogle få - vistnok i Sverige). Den eneste måde Danmark kan leve op til regel 3.2.1 i sine forsikringsbetingelser (tilskud til medicin købt i udlandet) er ved at acceptere en kopi af kvitteringen fra apoteket - i dette tilfælde i [udland].

Der står ikke i forsikringsbetingelserne, at regningen SKAL overføres elektronisk - blot at Danmark KAN aftale med apotekerne at overføre elektronisk.

Jeg mener derfor ikke, at Danmark har hold i deres afvisning af min indsendte kvittering fra apoteket i [udland]."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Medicin købt i udlandet

'danmark' giver tilskud til receptpligtig medicin, der købes på apoteket og indberettes elektronisk af apoteket. Samarbejdet med danske apoteker er en naturlig konsekvens af, at apotekerne allerede indberetter til det offentlige.

Vi giver tilskud til medicin, der er receptpligtig i Danmark og købt på recept. Der skal altid foreligge en recept, for at vi giver tilskud - også selvom der ikke bliver krævet recept i udlandet.

Det er i øjeblikket disse tyske apoteker, der indberetter til 'danmark': Adler Apotheke i Handewitt, Rats Apotheke samt Löwen Apotheke og St.Michael Apoteke im Citti-Park i Flensburg, Grenz-Apotheke i Süderlügum og Apotheke am Hauptbahnhof i Hamborg. I Sverige kan Apotek Bunkeflostrand i Bunkeflostrand indberette.

Skulle der være andre udenlandske apoteker, som ønsker at lave elektronisk indberetning til 'danmark', er de velkommen, og vi står naturligvis til rådighed i processen med hjælp og vejledning.

På lægemiddelstyrelsens hjemmeside kan du læse om offentlig tilskud til medicin, som er købt i et andet EU eller EØS/UK-land.

...

Det er en betingelse for at få tilskud til medicinkøb, at oplysningerne indberettes elektronisk til 'danmark' efter fastlagt specifikation. Alle danske og få udenlandske apoteker indberetter til 'danmark', hvis man beder om det. 'danmark' giver ikke tilskud til: Medicin, som kunne være købt uden recept".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Generelle forsikringsbetingelser

...

3.2.1

'danmark' giver tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark og i EU/EØS/UK i henhold til punkt 3.1.1 og 8.

...

3.1.1

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

103082

Tilskud opgøres i henhold til 'danmark's gældende takster og øvrige forsikringsbetingelser. Taksterne kan ses på *sygeforsikring.dk*.

...

8. Fremgangsmåde ved opgørelse og udbetaling af tilskud

Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.

8.1.1

'danmark' kan aftale, at behandlere og leverandører overfører oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på udbetaling af tilskud til medlemmet.

Ekspeditionsgebyr til apotekerne for overførsel af de nævnte oplysninger fratrækkes i afregningen af tilskuddet til medlemmet."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at give tilskud til receptpligtig medicin købt på et apotek i et EU-land, fordi medicinen ikke er indberettet elektronisk af apoteket.

Klageren har anført, at den eneste måde selskabet "kan leve op til regel 3.2.1 i sine forsikringsbetingelser (tilskud til medicin købt i udlandet) er ved at acceptere en kopi af kvitteringen fra apoteket - i dette tilfælde i [udland]. Der står ikke i forsikringsbetingelserne, at regningen SKAL overføres elektronisk - blot at Danmark KAN aftale med apotekerne at overføre elektronisk".

Selskabet har anført, at klageren har indsendt regning for et medicinkøb fra udlandet i en elektronisk besked, men at det fremgår af de Generelle forsikringsbetingelser, at selskabet yder tilskud i henhold til punkterne 3.1.1 og 8. I henhold til punkt 8.1.1 kan selskabet aftale, at behandlere og leverandører sender oplysninger direkte til selskabet for at udbetale tilskud til medlemmet. Punkt 8.1.2 angiver, at hvis der ikke er krav om elektronisk indberetning, kan en kopi af den originale regning eller det offentlige tilskudsbilag indsendes eller afleveres til et af selskabets kontorer. Selskabet har anført, at det fremgår af selskabets hjemmeside, at det er en betingelse for at få tilskud til medicin, at oplysningerne indberettes elektronisk til selskabet efter fastlagt specifikation. Alle danske og få udenlandske apoteker indberetter til selskabet, hvis man anmoder om det. Selskabet har anført, at deres forretningsmodel bygger på lave administrationsomkostninger og høje tilskud til medlemmerne, og derfor skal indberetning ske elektronisk. Hvis oplysningerne ikke bliver indberettet elektronisk, vil det være svært administrerbart, og det vil ikke være foreneligt med selskabets strategi om, at mest muligt af det ind-

betalte kontingent skal sendes tilbage til medlemmerne i form af tilskud i stedet for at gå til administration.

Det fremgår af selskabets hjemmeside vedrørende "Medicin købt i udlandet", at selskabet "giver tilskud til receptpligtig medicin, der købes på apoteket og indberettes elektronisk af apoteket ... Det er i øjeblikket disse tyske apoteker, der indberetter til 'danmark': ... I Sverige kan Apotek ... indberette. Skulle der være andre udenlandske apoteker, som ønsker at lave elektronisk indberetning til 'danmark', er de velkommen, og vi står naturligvis til rådighed i processen med hjælp og vejledning". Det fremgår videre, at "Det er en betingelse for at få tilskud til medicin-køb, at oplysningerne indberettes elektronisk til 'danmark' efter fastlagt specifikation. Alle danske og få udenlandske apoteker indberetter til 'danmark', hvis man beder om det".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet giver tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark og i EU/EØS/UK i henhold til punkt 3.1.1 og 8. Det fremgår af punkt 8: "Fremgangsmåde ved opgørelse og udbetaling af tilskud ... 'danmark' kan aftale, at behandlere og leverandører overfører oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på udbetaling af tilskud til medlemmet".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at give tilskud til klagerens receptpligtige medicin købt i EU-land med den begrundelse, at medicinen ikke er overført/indberettet elektronisk af apoteket til selskabet. Selskabet skal derfor genoptage sagen og give tilskud i henhold til aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke med tilstrækkelig klarhed fremgår af forsikringsbetingelserne, at det er en betingelse for at give tilskud til receptpligtig medicin købt på et apotek i EU-land, at apoteket skal overføre købsoplysningerne elektronisk til selskabet. Nævnet bemærker, at det derimod fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet "giver tilskud til udgifter til sygdomsbehandling, tandpleje, køb m.v. i Danmark og i EU". Nævnet har henset til, at forsikringsbetingelserne angiver "kan" og ikke "skal".

Ankenævnet for Forsikring

11.

103082

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets hjemmeside, at alene få apoteker i Tyskland og et apotek i Sverige kan overføre elektronisk til selskabet. Nævnet bemærker, at dækningen vil få en illusorisk og tilfældig karakter, hvis et sådant formelt krav – at det skal være det udenlandske apotek, der overfører købsoplysninger elektronisk til selskabet – kan oprettholdes, henset til antallet af udenlandske apoteker, der – ifølge selskabet – kan overføre elektronisk til selskabet.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Sygeforsikringen "danmark", skal genoptage sagen og give tilskud i henhold til aftalegrundlaget.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings