711/04

Den 22. november 2004 blev i sag nr. 63.083:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xx xx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Sygeforsikringen
"danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har sygeforsikring i Sygeforsikringen "danmark", klager over selskabets dækning i forbindelse med 2 operationer udført under én indlæggelse.

Selskabet har udbetalt maximumdækningen for den dyreste af de udførte operationer.

Klageren har tegnet Udvidet Operationsdækning i det indklagede selskab.

I slutningen af november 2003 kontaktede klageren telefonisk selskabets lokalkontor i Ålborg for at få oplysning om tilskudsmulighederne i forbindelse med en hofteoperation. Selskabet fremsendte kopi af selskabets erstatningstakster, hvor der var sat kryds ud for hofteledsudskiftning, maximumdækning 78.000 kr. og fjernelse af tidligere indopereret materiale i hofte/knæ, maximumdækning 15.000 kr.

Den 8/12 2004 var klageren til forundersøgelse på et privathospital, og hun bestilte samme dag operation, hvor der skulle ske hofteudskiftning samt fjernelse af tidligere indopereret materiale. Hospitalet sendte samme dag en bekræftelse på aftalen, hvor udgiften er opgjort til 130.000 kr.

Klageren kontaktede ligeledes den 9/12 2003 selskabets hovedkontor telefonisk med anmodning om godkendelse af en udgift på 93.000., svarende til summen af maximumdækningen for de 2 operationer. Hun fik i den forbindelse oplyst, at selskabet alene ville godkende 85 % af udgiften, dog maximalt 78.000 kr. idet operationerne blev udført under samme indlæggelse. Selskabet bekræftede skriftligt dette samme dag.

Klageren har over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal udbetale yderligere 15.000 kr. Hun har i sin klageskrivelse dateret 3/1 2004 anført:

> "Nu skal jeg kun opereres én gang, da alm. sund fornuft siger, at man udtager og indsætter proteser under samme operation - alt andet ville da være tåbeligt.
>
> Min anke gælder ikke forsikringsbetingelserne, men den kendsgerning at jeg handlede i god tro, da jeg bestilte min operation efter oplysninger fra danmark, Aalborg. Jeg blev fejlinformeret og har altid troet, at det er alm. god forretningsmoral, at firmaet påtager sig at udrede fejl begået af medarbejdere i stedet for at lade det gå ud over 'kunden'."

Klageren har i skrivelse dateret 9/2 2004 uddybende oplyst:

> "Ved første kontakt pr. tlf. til kontoret i Aalborg efterlyste jeg størrelsen på tilskud til hoftereoperation, der er dyrere end førstegangsoperation og fik oplyst, at det var hofteudskiftning + fjernelse af tidligere indopereret materiale. Pjecen fik jeg tilsendt med omtalte 2 kryds - 'danmark's mening er så, forstår jeg nu, at jeg skal vælge mellem 15.000 og 78.000, derfor de to kryds??
>
> D. 10. dec. går jeg til 'danmark's kontor i Aalborg for at få godkendelse til operation og bliver først da gjort opmærksom på, at en sådan kun gives fra København. Opringningen til København foregår fra kontoret i Aalborg - jeg havde ikke bevæget mig fysisk til omtalte kontor, gangbesværet og smerteplaget, hvis medarbejderen som omtalt i 'danmark's brev havde fremhævet denne forretningsgang - det havde dog været meget nemmere at ringe til København fra min egen telefon.
>
> Alle bestemmelserne fremgår rigtigt af 'danmark's pjece, men jeg troede naivt på indhentede oplysninger i Aalborg - min anke gælder alene fejlinformation i Aalborg."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 29/1 2004 anført:

"Det fremgår af erstatningsbrochurens side 12, altså den samme side, som klageren henviser til med de to krydser, at '… tilskud til udgifter til operationer samt andre lægelige ydelser under selve indlæggelsen ydes maksimalt med det beløb, der er angivet ud for den enkelte operation i fortegnelsen …', og på samme side hedder det: 'Hvis der foretages flere operationer under samme indlæggelsesperiode, ydes alene tilskud til den operation, der berettiger til det højeste tilskud, medmindre andet er anført…'

I sin henvendelse til nævnet giver klageren udtryk for skuffelse, da hun i god tro regnede med at få begge ydelser.

Hertil må vi anføre,

at klageren burde have læst betingelsernes side 12, inden hun bestilte operationen,

at klageren bestilte operationen, inden hun havde det i vilkårene forudsatte forhåndstilsagn, og

at klageren efter samtalen den 9. december og det fremsendte forhåndstilsagn uden problemer kunne have afbestilt operationen, hvis hun ikke ville præstere den nødvendige egenbetaling.

For god ordens skyld skal vi tilføje, at vi allerede den 19. januar 2004 har afregnet de 78.000 kroner til klageren.

Vi fastholder, at klageren ikke har krav på yderligere dækning for den nævnte operation."

Selskabet har bestridt, at selskabets Ålborg-kontor skulle have lovet dækning.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Hvis der foretages flere operationer under samme indlæggelsesperiode, ydes alene tilskud til den operation, der berettiger til den højeste erstatning, medmindre andet er anført i taksterne ud for den enkelte operation. Tilskud til udgifter til operationer samt andre lægelige ydelse under selve indlæggelsen ydes maks. med det beløb, der er angivet for den enkelte operation i fortegnelsen over godkendte operationer. Tilskuddet kan dog ikke overstige 85% af de faktiske udgifter."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder det på det foreliggende grundlag ikke godtgjort, at klageren har opnået et tilsagn fra selskabets lokalkontor i Ålborg om dækning ud over forsikringsbetingelserne, ligesom der ikke ved den foretagne afkrydsning på den fremsendte oversigt over erstatningstaksterne ses at være givet et sådant tilsagn.

Nævnet kan på denne baggrund efter de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen