717/05

Den 14. februar 2005 blev i sag nr. 64.166:

xxxx xxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx xxxxxx

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 afvisning af at udbetale tilskud til køb af medicin. Endvidere klages der over, at selskabet i tilskudsbeløbet fratrækker det gebyr, som apotekerne opkræver for at foretage elektronisk overførsel af oplysninger til selskabet.

Selskabet har afvist at udbetale tilskud med henvisning til, at der alene udbetales tilskud til receptpligtig medicin, hvis oplysningen om medicinkøbet er overført elektronisk til selskabet fra apoteket.

Det fremgår af sagen, at klageren den 29/4 2004 til selskabet fremsendte kvitteringer for køb af medicin på apoteket. Selskabet afviste ved skrivelse af 29/4 2004 til klageren at yde tilskud.

Klageren påstår selskabet tilpligtet at udbetalte tilskud for de af ham den 29/4 2004 til selskabet fremsendte bilag samt renter i henhold til de herom gældende regler fra den 13/5 2004. Klageren påstår endvidere selskabet tilpligtet at sikre sig, at apotekerne overholder persondatalovens regler. Endvidere påstår klageren selskabet tilpligtet at tilbagebetale apotekergebyrer trukket i 2003 og 2004. Herudover påstår klageren selska-

bet tilpligtet at refundere de af ham afholdte faktiske udgifter i forbindelse med klagesagen, herunder udgifter til porto.

Klageren har til støtte for sine påstande i klageskrivelse af 3/6 2004 til nævnet bl.a. anført følgende:

"• 'Danmark' har ikke før medio april 2004 (jf. bilag 5) meddelt medlemmerne, at der ikke kan refunderes apoteker regninger i henhold til fremsendte apotekerregninger. De har alene i 2002 - i forbindelse med introduktion af gebyr for apotekerregninger - meddelt, at man ikke kan slippe for apotekergebyret ved at sende apotekerregninger frem for at lade beløbene elektronisk indberette.

- Det er helt utilstrækkeligt at ændre praksis alene ved at komme med beskeden 'Det er en betingelse for ydelse af tilskud til medicinkøb, at oplysningerne herom indberettes elektronisk til 'danmark' i henhold til fastlagt specifikation.', når denne information ikke er særligt fremhævet.
- hvis ovenfor anførte begrænsning mod forventning skulle være gyldig, kan den ikke få virkning for bilag ældre end dato for meddelelse af begrænsningen.
- Hvis ændring af praksis skal have indflydelse på aftaleforholdet, må det som minimum være et krav, at informationen fremgår af materiale, som er adresseret til forsikrede. (Da refusionsoversigten husstandsomdeles kan indskrænkninger i aftaleforholdet mellem 'danmark' og forsikrede næppe have gyldighed)
- Det blev i 2002 oplyst, at der ville blive modregnet gebyr ved refusion af apotekerregninger fra en gang i efteråret 2002. Da apotekergebyret ikke fremgår af hverken refusionsoversigt for 2003 jf. bilag 4) eller 2004 (jf. bilag 5), er 'danmark' ikke berettiget til at modregne apotekergebyr i 2003 og 2004. Den manglende angivelse kan ikke opfattes anderledes end, at gebyret igen er bortfaldet i forbindelse med opdatering af refusionssatserne for 2003.
- Apoteker foretager i forbindelse med indberetning af medicinkøb registrering i henhold til registerloven. Derfor mener jeg, at jeg er berettiget til at nægte at lade mig registrere som danmark-kunde hos apoteket. (Jeg har efterfølgende under protest ladet mit danmark-medlemskab registrere på apoteket)
- danmark må sikre sig, at aftaler i henhold til policens § 7.2.3 ikke hindrer mine rettigheder i henhold til registerloven.

- hvis danmark vil håndhæve § 7.2.3 må danmark sikre sig, at apotekerne lever op til denne aftale - f. eks. ved hver gang at spørge til medlemskab - og slette informationer umiddelbart efter overførslen til danmark."

Selskabet over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 27/7 2004 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Ad refusion for medicin i henhold til indsendte bilag:

Klageren har den 29. april 2004 i strid med 'danmark's regler (gældende fra 1993) indsendt nogle bilag for køb af medicin på apotek købt i perioden 14. april 2003 til 6. april 2004.

Vi afviste at yde tilskud, da vi har indgået en aftale med apotekerne om, at vi får direkte elektronisk besked om vores medlemmers køb af medicin, således at vi maskinelt kan udregne tilskuddene.

…

Klageren har været medlem af 'danmark' siden 17. marts 1983 og har således i 'danmark's medlemsblad, 'dnyt' kunnet følge de mange års bestræbelser på at gennemføre den ovennævnte holdning, der er godkendt af 'danmark's øverste selskabsretlige organ, delegeretforsamlingen.

Mere formelt blev den elektroniske ordning vedtaget på delegeretforsamlingen i november 1992 med virkning fra 1. januar 1993.

I de forsikringsbetingelser, der var gældende før dette tidspunkt, stod der i § 7.1.1, at 'Erstatning udbetales, når den originale regning eller det offentliges tilskudsbilag indsendes eller afleveres til et af 'danmark's kontorer'.

De kasseboner, som apotekerne før dette tidspunkt og siden 'danmark's start i 1972 udstedte, kunne ikke anvendes som dokumentation, da de ikke indeholdt kundens navn, personnummer eller hvilken type (receptpligtig, ikke-receptpligtig, samt offentlig tilskudsgruppe) medicin, der var købt.

Derfor havde 'danmark' allerede i de tidlige år sammen med apotekerne udviklet en særlig 'danmark'-kvittering, som apoteket udfyldte med de relevante oplysninger og afleverede til 'danmark's medlemmer. Disse indsendte så selv kvitteringerne til 'danmark'. Denne praksis foregik i ca. 18 år.

Det var denne papirløsning, der i 1992 blev videreudviklet til den nu omhandlede elektroniske ordning.

l forsikringsbetingelserne blev der pr. 1. januar 1993 indsat en § 7.2.3, som lyder ' … danmark' kan aftale, at behandlere og leverandører i stedet for udstedelse af bilag til medlemmet, overfører tilsvarende oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på erstatningsudbetaling til medlemmet.'

Betingelserne før 1. januar 1993 og pr. 1. januar 1993 er vedlagt som bilag 1 og 2.

Som nævnt blev ordningen vedtaget af delegeretforsamlingen i november 1992 og blev varslet i 'dnyt' december 1992, jf. bilag 3.

Bladet sendes med direkte adresseangivelse til alle medlemmer, og klageren blev således også gjort bekendt hermed. Hvorfor klageren over 11 år senere vil nøjes med at indsende kasseboner er uafklaret.

Vi har aldrig ydet medicintilskud alene på basis af kasseboner, jf. ovenfor.

Det skal i øvrigt bemærkes, at klageren fik tilsendt nye forsikringsbetingelser den 12. marts 2002, hvor han skiftede gruppe.

Her var også adgang til den lovpligtige fortrydelse, hvilket klageren ikke benyttede sig af.

For at imødekomme klageren har vi udbetalt kulanceerstatning med 500 kroner den 15. juni 2004 på basis af de fotokopier, vi har fået.

…

Ad renter:

Vi modtog klagerens kasseboner den 29. april 2004 og skulle således (hvis vi var forpligtet til at afregne tilskud) have afregnet senest den 13. maj 2005. Vi afregnede pr. kulance den 15. juni 2004.

…

Ad fremtidige afregninger:

Klageren kræver som betingelse for fremtidigt at benytte den elektroniske løsning, at 'danmark' sikrer sig, at apotekerne overholder registerloven.

Der foreligger en skriftlig aftale mellem 'danmark' og Apotekerforeningen/de enkelte apotekere, som er godkendt af Datatilsynet.

Vi går ud fra, at alle parter holder aftalen, der blandt andet sikrer, at Dataloven er overholdt, og at tilsynet fører tilstrækkeligt tilsyn hermed!

Ad apotekergebyr:

Klageren, der før har gjort brug af den elektroniske meddelelse fra apotek til 'danmark', kræver tilbagebetaling af gebyr til apoteket for i alt 5 ekspeditioner á 1 krone, eller 5 kroner med renter heraf.

Vi vil ikke refundere klageren disse gebyrer, som er apotekets pris for at ekspedere de aftalte korrekte oplysninger til 'danmark', der så straks afregner de relevante tilskud til medicin.

I 2002 krævede Apotekerforeningen, at 'danmark's medlemmer betaler et gebyr for at ekspedere de aftalte relevante oplysninger elektronisk. 'danmark' havde gerne undgået dette, men vurderede, at fremgangsmåden med at gå tilbage til de gamle regler ville være særdeles upraktisk for medlemmerne, der nu ikke behøver at tænke på selv at indsende kvitteringer for de enkelte medicinkøb, ofre tid og porto herpå m.v.

Herudover ville en manuel håndtering af de mange millioner bilag være særdeles omkostningskrævende.

Delegeretforsamlingen godkendte derfor Apotekerforeningens krav, og der betales nu 1 krone pr. ekspedition.

Dette blev vedtaget af delegeretforsamlingen på det møde i maj 2002 og udførligt beskrevet i 'dnyt' juni 2002 (bilag 4).

Samtidig indførtes en bestemmelse i forsikringsbetingelsernes § 7 sålydende:
'Ekspeditionsgebyr til apotekerne for overførsel af de nævnte oplysninger fratrækkes i afregningen af tilskuddet til medlemmet'.

Dette blev varslet i samme blad side 2, jf. bilag 4.

Som bilag 5 vedlægges de forsikringsbetingelser, der gælder i dag.

Vi må således fastholde, at klageren kun kan få refunderet sine udgifter til medicin ved at oplyse det pågældende apotek om, at han er medlem af 'danmark'.

De beløb, vi har udbetalt pr. kulance, jf. ovenfor, har vi selvfølgelig ikke fratrukket gebyrer på 1 krone, da apoteket ikke har krav herpå.

Ad registrering på apoteket:
Ifølge Dataloven kræver overførsel af personlige oplysninger den berettigedes samtykke.

Vi har derfor aftalt med apotekerne, at de skal spørge, om medicinkøberen er medlem af 'danmark', således at der er et konkret samtykke.

Dette fremgår også af materialet i Datatilsynet vedrørende 'danmark's aftale med Apotekerforeningen.

Vi får kun de absolut nødvendige oplysninger, men f.eks. ikke hvilken medicin eller diagnose, der er tale om."

Klageren har i skrivelse af 8/8 2004 til nævnet kommenteret selskabets skrivelse af 27/7 2004. Selskabet er i skrivelse af 27/8 2004 til nævnet fremkommet med bemærkninger til klagerens skrivelse af 8/8 2004. Klageren har i skrivelse af 10/9 2004 til nævnet kommenteret selskabets seneste skrivelse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Fremgangsmåden ved udbetaling af erstatning**

Gruppe I, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.

7.1.1 Erstatning udbetales, når den originale regning eller det offentliges tilskudsbilag indsendes eller afleveres til et af 'danmark's kontorer.

…

7.2.3 'danmark kan aftale, at behandlere og leverandører i stedet for udstedelse af bilag til medlemmet overfører tilsvarende oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på erstatningsudbetaling til medlemmet.

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

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at der ikke er anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet finder i øvrigt, at der ikke er anledning til at udtale kritik af selskabet.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen