738/05

Den 7. december 2005 blev i sag nr. 66.756:

xxxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Pensionskassen for Social-
rådgivere og Socialpædagoger
v/Institutioner under Amts-
kommunerne m.v.
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikrede, der har pensionsordning med dækning ved kritisk sygdom i Pensionskassen for Socialrådgivere og Socialpædagoger, klager over selskabets sagsbehandlingstid i forbindelse med afslag på udbetaling af forsikringssum ved kritisk sygdom.

PKA har på vegne af selskabet i skrivelse af 30/6 2005 til nævnet nærmere redegjort for sagen således:

"**Indledning**

Sagen drejer sig om, hvorvidt Pensionskassen for Socialrådgivere og Socialpædagoger har haft en uacceptabel lang sagsbehandlingstid i forbindelse med pensionskassens afslag på sum ved kritisk sygdom, idet afslaget er begrundet i, at J.L.s sygdom er opstået i karenstiden, som er de første 3 måneder efter, at medlemmet er indtrådt i ordningen.

Tvisten drejer sig således ikke om, hvorvidt klagers sygdom opstod i karenstiden, og om sygdommen opfylder betingelserne på sygdomsoversigten for kritiske sygdomme, men om hvorvidt klager kunne have fået meddelelse om afslaget på et tidligere tidspunkt.

2. 66.756

Sagsfremstilling

Klager er en 48-årig socialpædagog, som er optaget i ordningen pr. 1. november 2003.

Den 2. februar 2004 ringer klager til PKA og oplyser, at hun 30. januar 2004 har fået stillet diagnosen modermærkekræft, hvorfor hun søger om udbetaling af sum ved kritisk sygdom. I denne samtale oplyses klager om, at hun sandsynligvis omfattes af karenstidsbestemmelsen om, at hvis diagnosen stilles inden for de første 3 måneder efter indtræden i ordningen er der ikke dækning for den diagnosticerede kritiske sygdom. Imidlertid var der mellem sagsbehandler og klager enighed om, at sagen bør vurderes nøjere, og at klager derfor ville få tilsendt et ansøgningsskema. Dette skema blev sendt 2. februar 2004.

Den 6. februar 2004 modtager PKA ansøgningsskemaet, hvilket meddeles til klager i brev af 10. februar 2004, ... hvor vi også oplyser, at det er nødvendigt at indhente flere oplysninger, og at vi derfor 10. februar 2004 har bedt R. om en kopi af klagers journal.

Da PKA ikke modtager kopi af journal fra R., sender vi 25. marts 2004 en rykker, hvilket oplyses klager i brev af 25. marts 2004.

Den 13. april 2004 modtager PKA klagers journal fra R. ... Journalen forelægges vores lægekonsulent, der dels afgør, at selve diagnosen er at betragte som en kritisk sygdom, men også at diagnosen er stillet 23. januar 2004, hvilket er inden udløbet af den tidligere nævnte karenstid.

PKA meddeler klager ved brev af 19. april 2004 ... at klager ikke er berettiget til sum ved kritisk sygdom, fordi diagnosen er stillet inden udløbet af karenstiden på 3 måneder efter indtræden i ordningen.

Den 21. april 2004 modtager PKA en telefonisk klage gående på, at diagnosetidspunktet ikke er 23. januar 2004, men derimod 30. januar 2004

3. 66.756

Den 10. maj 2004 oplyser vi klager ... at vi har revurderet sagen, og at vi på den baggrund fortsat må fastholde, at diagnosedatoen er 23. januar 2004 ... og at vi derfor fastholder vores afslag på udbetaling af sum ved kritisk sygdom.

Klager sender ved skema af 7. juni 2005 klage til Ankenævnet for Forsikring. Klagen modtages i PKA 16. juni 2005.

Begrundelse

PKA konstaterer, at vi har reageret på de modtagne oplysninger fra såvel klager som fra R. inden for en periode på under 1 uge, dog bortset fra den telefoniske klage af 21. april 2004, som efter en revurdering besvares den 10. maj 2005.

Konklusion

Som det fremgår af ovennævnte, er PKA ikke tidligere blevet stillet over for en klage om uacceptabel lang sagsbehandlingstid, men det er PKAs opfattelse, at sagsbehandlingstiden er acceptabel."

Klageren gør over for nævnet gældende, at selskabets sagsbehandlingstid har været uacceptabelt lang.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandlingstid, hvis længde i den aktuelle sag primært beror på eksterne forhold.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson