818/09

Den 21. september 2009 blev i sag nr. 74.604:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet sygeforsikring i Sygeforsikringen "danmark", klager over selskabets tilskudsopgørelse i forbindelse med køb af kontaktlinser.

Det fremgår af oversigten vedrørende dækningsmuligheder og takster i 2008, at der fra forsikringen ydes tilskud på 38 kr. (19 kr. pr. øje) pr. hele måned til køb af kontaktlinser med styrke.

Klageren mener sig berettiget til et samlet tilskud i 2008 på 456 kr. svarende til 12 måneders tilskud á 38 kr. Selskabet har opgjort tilskuddet til 228 kr. svarende til seks måneders tilskud á 38 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klagerens krav er begrundet i den faktiske brug af linserne. Ifølge selskabet skal tilskuddet opgøres på baggrund af den af producenten angivne forbrugsperiode.

Tilskudsbeløbet på 228 kr. blev af selskabet opgjort på baggrund af en af firmaet L.X. til klageren fremsendt kvittering. Af denne kvittering, der er dateret 13/8 2008, fremgår:

"Kvittering til "danmark" for køb af kontaktlinser
Køb af kontaktlinser: Ciba Vision
Focus 1-2 Weeks
14 days

Til 12 måneders forbrug.

12 stk. højre øje, styrke: -4,25
12 stk. venstre øje, styrke: -4,25

I alt kr. 798,-"

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 4/9 2008, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Jeg har i årevis (over 20 år) brugt samme slags kontaktlinser og hvert år fået refunderet for 1 års forbrug en gang årligt fra danmark Sygeforsikring.

På et tidspunkt skiftede jeg leverandør fra optiker M. til L.X. (det er mere end 10 år siden), for at spare penge. Jeg fik samme slags linser, som på et tidspunkt ændrede navn og blev mærket med betegnelsen Focus 1-2 weeks 14 days. Jeg er imidlertid godkendt til disse linser som månedslinser, men pludselig vil danmark Sygeforsikring kun betale mig for et halvt år, selv om regningen dækker for 1 år, hvilket også er anført på regningen. Det er naturligvis utilfredsstillende for mig at blive snydt for halvdelen af beløbet - kr. 228 hvert år (i år og fremover), hvorfor jeg klager over afgørelsen. Jeg bruger et sæt linser (2 stk.) pr. måned og har gjort det siden begyndelsen af 80'erne.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At jeg får dækket for et helt år kr. 456 pr. år. I år og fremover."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 15/9 2008 til nævnet bl.a. anført:

"B.A. har købt kontaktlinser - 14 dages linser - 12 stk. til hvert øje, hvilket svarer til et halvt års forbrug. …

Det er muligt, at B.A. kan anvende sine 14 dages linser i en måned, men medlemmets individuelle anvendelsesperiode er "danmark" uvedkommende, da det er kontaktlinsernes formål, som er det afgørende. "danmark" kan ikke tage afsæt i, ved tildeling af tilskud, hvor længe det enkelte medlem kan tåle at anvende linserne, uden at det er til sundhedsmæssig fare for medlemmet. "danmark" kan alene tage afsæt i linsetypen.

"danmark" har i dag rettet henvendelse til L.X., som har oplyst, at man ikke anbefaler medlemmerne at bruge linserne i mere end 14 dage. Forretningen oplyste endvidere, at fakturaen er udfyldt forkert. Der står, at købet svarer til 12 måneders forbrug. Dette er ikke korrekt. Det svarer til 6 måneders forbrug.

B.A. refererer til tidligere køb af linser. Vi er enige med ham i, at han her har fået udbetalt tilskud til 12 måneder - dette er sket fejlagtigt, således at det for meget udbetalte tilskud bør tilbagebetales. Dette vælger "danmark" kulant ikke at kræve tilbage.

Vi er således ikke enige med klager, og vi fastholder vores afvisning af yderligere tilskud."

Vedlagt skrivelse af 24/9 2008 har klageren til nævnet bl.a. fremsendt kopi af en af firmaet L.X. til ham fremsendt skrivelse af 23/9 2008. Af sidstnævnte skrivelse fremgår:

"Det bekræftes hermed at fakturaen på 12 par Focus 1-2 Weeks ikke er udfyldt forkert.

> L.X. blev ringet op af danmark, og undertegnede blev i samtalen spurgt om vi 'anbefaler vores kunder at anvende 14 dagslinser til månedsbrug?' Hvortil jeg svarede, at det gør vi naturligvis ikke. Der blev refereret til at vi på din kvittering havde anført 12 par Focus 1-2 weeks til 12 måneders forbrug. Da jeg ikke gik ind i detaljerne på dit kundekort, fastslog jeg umiddelbart, at vi så nok havde begået en fejl og havde skrevet 12 måneder i stedet for 6. Jeg blev ikke informeret om denne sags konkrete detaljer og havde det været tilfældet, havde jeg med største sandsynlighed også se dit specielle brug af denne linsemodel.
>
> Jeg beklager både overfor dig og danmarks medarbejder, at have givet forkerte oplysninger, hvilket naturligvis var en fejl.
>
> Dit brug af Focus 1-2 Weeks er tilsyneladende godkendt af din optiker og vi sætter som handelsvirksomhed os ikke til dommere over det."

I en herefter af selskabet til nævnet fremsendt skrivelse af 1/10 2008 hedder det:

> "Under henvisning til Ankenævnets brev af den 29. september vedlægges brev af dags dato til L.X.
>
> Jeg skal ud over eget brev til L.X. bemærke, at man trods skiftet i L.X.' udmelding kan konstatere, at der er tale om en kundes mere 'specielle brug' af 14 dages linsen.
>
> Det er "danmark"s fortsatte opfattelse, at man ikke kan tage afsæt i individuelle opfattelser af, hvor lang tid man anvende en konkret linse. Afsættet for udbetaling af erstatning bør alene være linsens oprindelige - fra producenten - angivne forbrugs/varighedsperiode, altså et objektivt grundlag.
>
> Det skal i den forbindelse bemærkes, at "danmark" årligt udbetaler for 190 mio. kroner til optik-området og for 40 mio. kroner specifikt på dette område, hvilket gør det administrativt umuligt at foretage en individuel vurdering af, om linserne bliver brugt i forhold til den periode, de er produceret til eller medlemmet (for)bruger dem over en egen valgt periode."

Klageren er herefter fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelse af 8/10 2008 til nævnet.

Vedlagt skrivelse af 20/10 2008 har selskabet til nævnet fremsendt kopi af en af firmaet L.X. til selskabet fremsendt e-mail af 14/10 2008 samt udskrift fra firmaets hjemmeside, hvoraf det bl.a. fremgår, at 12 par linser svarer til seks måneders forbrug. Af den vedlagte e-mail fremgår bl.a.:

> "Undertegnede er som indehaver af L.X. Kontaktlinser af min medarbejder, L.N., først på dette sene tidspunkt blevet orienteret om klagesagen mellem vores kunde B.A. og "danmark", som er rejst i Ankenævnet for Forsikring.
>
> Vi kender kunden B.A. særdeles godt, og han er kendt som en på alle måder atypisk kunde. Vi har dags dato som følge af Deres brev dateret 01.10.2008 gennemgået samtlige kunder, der siden 01.01.2007 har bestilt 14-dags linser hos L.X., og vi har ikke fundet een eneste

anden kunde, der bruger 14-dags linser som månedslinser, og som har anmodet os om at skrive dette på kvitteringen til "danmark".

Baggrunden for kunde B.A.s på alle måder særprægede ønske var, at han qua sin øjenlæge A. og senere sin optiker M. havde fået oplyst og bekræftet, at linsemodellen, som dengang hed 'New Vues' i hans tilfælde måtte bruges til månedsskift. Linsen skiftede senere navn (men fortsatte med identisk indhold og udformning) til 'Focus 1-2 Weeks', hvilket den hedder i dag. Vi er ikke i tvivl om, at kunden vitterlig bruger linsen som månedslinse efter aftale med sine optiske fagfolk. Ligeledes er vi dog heller ikke i tvivl om, at producenten Ciba Vision i det mindste i dag anbefaler modellen som 14-dags linse ved dagbrug og (især i USA) som 7- dages linse ved døgnbrug.

Den generelle udformning af vore kvitteringer til "danmark" er nøje udarbejdet i samarbejde med direktør i "danmark" J.G. tilbage i 1996.

Undertegnede garanterer, at vi ikke på kvitteringer til "danmark" for 6 par 14-dags kontaktlinser (beregnet til ca. 3 mdrs forbrug) påfører 'til 12 måneders forbrug'. Noget sådant ville være medvirken til forsikringssvindel, hvilket vi aldrig ville gøre os skyldige i.

Vi har nogle ganske få eksempler (3 stk.) på kunder, der køber 14-dages kontaktlinser til kun det ene øje og ikke på det andet. I sådanne tilfælde påfører vi kvitteringen anvendelsestiden for dette ene øje, og gør det samtidig klart, at der ikke er købt linser til det andet øje."

Af brochuren vedrørende dækningsmuligheder og takster i 2008 fremgår bl.a.:

"**Kontaktlinser**	Gruppe 1	2	3
Kontaktlinser med styrke købt hos en autoriseret kontaktlinseoptiker, pr. hele måned ……	38	38	38
(tilskud udgør pr. hele måned pr. øje 19 kroner)			
Antal linser og linsetype (f.eks. 6 par månedslinser) samt styrke skal fremgå af regningen.			
Abonnement			
Samme regler og takster gælder for kontaktlinseabonnementer.			
Maksimum inden for 12 måneder			
Der kan maks inden for 12 måneder gives samlet tilskud til køb og abonnement på ……	456	456	456"

Nævnet udtaler:
Nævnets flertal - 3 medlemmer - lægger til grund, at selskabets afregning er sket i overensstemmelse med de gældende regler for afregning af tilskud til kontaktlinser. Flertallet finder, at der ved afregningen må lægges vægt på producentens anvisning af, hvor længe kontaktlinserne er beregnet til brug og ikke til, om linserne efter en konkret vurde-

ring anvendes længere end anbefalet af producenten. Flertallet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets tilskudsgodtgørelse.

Mindretallet - 2 medlemmer - finder, at selskabets regler for afregning af tilskud til kontaktlinser er uklare, og at der bør tages individuelle hensyn. Mindretallet finder herefter, at klageren har krav på tilskud svarende til 12 måneders tilskud.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann