825/09

Den 24. august 2009 blev i sag nr. 75.138:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har helbredsforsikring i PFA Pension, klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for underlivsundersøgelser.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke forud for undersøgelserne havde søgt accept til dækning af undersøgelserne.

Det fremgår af sagen, at klageren i 2008 fik foretaget undersøgelse for mave- og tarmgener, glutenallergi samt en knude i det ene bryst. Klageren ansøgte selskabet om dækning hertil, hvorefter selskabet betalte udgifterne.

Af faktura af 16/9 2008 fremgår yderligere:

"Konsultation, gynækologi …
Ultralydskanning af underlivet …
Celleprøve (smear) …
Podninger til bakteriologisk …
Klamydia DNA-påvisning/podning …"

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 3/10 2008 til klageren:

"Det fremgår af forsikringsbetingelser, at PFA Pension skal godkende undersøgelse og behandling inden den påbegyndes, jf. § 6, stk. 7. Du har igangsat en undersøgelse uden forudgående godkendelse fra PFA og vi kan derfor ikke betale regningen.

Du er tilkendt undersøgelse if. dine mave/tarmgener, udregning af Gluten allergi og knude i venstre bryst.

Privathospitalet … er orienteret om, at vi desværre ikke dækker regning …, de vil sende denne til din hjemadresse."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 10/10 2008 til selskabet:

"Jeg har med stor forbløffelse modtaget en skrivelse fra PFA Pension, omkring afvisning af betaling for undersøgelse af underliv i forbindelse med mit behandlingsforløb dækket af min sundhedsforsikring.

Vi henviser i denne forbindelse til kopi af redegørelse fra P.M., [privathospitalet] (vedlagt). Vi må herudover påpege at vi IKKE har igangsat en undersøgelse af underlivet, men er blevet henvist til en sådan via vores diagnosticeringsforløb sammen med [privathospitalet].

Dette forløb er blevet forhåndsgodkendt pr. telefon med en PFA sagsbehandler idet vi blev informeret om at så længe der var tale om diagnosticering af smerterne og ikke et operativt indgreb, så behøvede vi ikke søge forhåndsgodkendelse til hver ny undersøgelse. Dette hænger sammen med at vi er blevet henvist til ca. 9 forskellige undersøgelser i diagnosticeringsforløbet.

Såfremt man fra PFA's side ikke kan acceptere betaling af disse undersøgelser vil jeg tage det op med vores HR afdeling på min arbejdsplads, der har tegnet en sundhedsforsikring hos jer. Min arbejdsplads skal vide hvordan man kan komme i klemme i jeres procedurer og jeg er meget motiveret til at påvirke deres valg af forsikringsudbyder i så fald."

Selskabet anførte i skrivelse af 30/10 2008 til klageren:

"Vi har gennemgået sagen og korrespondancen og finder ikke grundlag for, at kritisere Helbredssikringsafdelingens afvisning.

Det fremgår af forløbet, at du er i gang med en stor udredning omkring nogle diffuse mave og tarmproblemer, endvidere har du været til undersøgelse på grund af en knude i brystet. Disse undersøgelser har vi dækket, efter forudgående aftale - helt i henhold til vores forsikringsbetingelser.

Efterfølgende har du via din praktiserende læge fortsat udredningen af de diffuse symptomer, og du er blevet henvist til [privathospitalet] med diagnosen obs. PCO (vi dækker ikke barnløshed). På [privathospitalet] har de gennemført smearanalysen i henhold til de normale regler ved gynækologiske udredninger. Du har efterfølgende bedt os dække denne undersøgelse.

Selvom vi har forståelse for din uafklarede og uheldige situation, er forløbet i direkte modstrid med vores forsikringsbetingelser. Vi skal forhåndsgodkende iværksættelsen af hver eneste undersøgelse, før den kan foretages på vores regning ellers er det for egen regning.
…
Vi har forhåndsgodkendt og betalt de øvrige undersøgelser, du har været igennem indtil nu, men vi har ikke godkendt underlivsundersøgelsen."

Af klagerens journal af 3/10 2008 fremgår:

"S:
Pt. er smågrædende ved samtalen i dag, føler hun har været en lang vej omkring, hvilket er helt korrekt. Vi har været nervøse for, om pt. havde lymfom, da hun efterfølgende havde multiple lymfomer klinisk at føle og erkende ved ultralydsskanning. Pt. har fortsat svære abdominalsmerter, værst op mod menstruation, har ofte pletblødning.

0:
Gynækologisk undersøgelse viser småcyster på æggestokkene.
Smear: ingen celleforandringer til trods for pletblødninger af og til.
CT-skanning af abdomen med fuldstændig normale forhold hvad vedrører lymfeknuderne, de er marginalt forstørrede, men ikke noget der tyder på lymfomer, de ses både i aksillerne og i lyskeregionen samt langs aorta, men der er intet f.eks. i mesenteriet. CT-skanningen har også givet den endelige forklaring på diagnosen, idet til trods for 1 afføring dgl., at man ser, at pt. er konstiperet med faeces i ophobning i colon.

Pt. har colon irritabile m.gr. af konstipationstypen.

Medgives i dag	rp.	vejledning fra netdoktor
Medgives recept på	rp.	caps. Duspatalin 200 mg, 2 kaps. x 2 dgl. i 2 uger, herefter1 kapsel x 2 dgl. i 8 uger.

Pt. får symptomscoreskema med samt livskvalitetsscoringsskema, scorer sig 1 gang om ugen og skal returnere her til sidste afsluttende kontrol om 10 uger.

Der har været problemer for pt. vedrørende smearanalysen, som forsikringsselskabet ikke har ønsket at dække omkostningerne af. Imidlertid er det lægeetisk således, at hvis en pt. henvises for obs. PCO eller c. ovarii og har pletblødning, kommer man ikke udenom at lave en smear, nu da man er igang med en gynækologisk undersøgelse. Det ville være uetisk ikke at foretage den. Fik pt. få år efter dysplasi på cervix og ligefrem cervixcancer, ville man måske kunne sagsøge den pågældende gynækolog, der ikke havde taget en smear. Heldigvis var smearundersøgelsen normal, og dette er også meddelt pt. i dag."

Klageren har ved skrivelse af 21/11 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til de foretagne underlivsundersøgelser. Klageren har til støtte herfor anført:

"Man har fra PFA's side afvist at dække en række omkostninger i forbindelse med et diagnosticeringsforløb S.B. har været igennem på Hamlet i forbindelse med stærke vedvarende mavesmerter.
I særdeleshed vil vi gerne rette opmærksomheden på udtalelse fra Dr. Med Pia Munkholm omkring det indgreb der er foretaget og som nægtes refunderet. (Kopi af brev fra Dr. Med P.M. vedlagt).
Vi må endnu engang understrege at vi IKKE har igangsat en undersøgelse af underlivet i forbindelse med barnløshed, men er blevet henvist til en sådan undersøgelse via vores diagnosticeringsforløb af stærke og vedvarende mavesmerter på Hamlet.
Hele diagnosticeringsforløbet er blevet forhåndsgodkendt pr. telefon med PFA idet vi blev informeret om at så længe der var tale om diagnosticering af smerterne og IKKE et operativt indgreb, så behøvede vi ikke søge forhåndsgodkendelse til hver ny undersøgelse. Dette hænger sammen med at vi er blevet henvist til ca. 9 forskellige undersøgelser i diagnosticeringsforløbet."

Selskabet har ved skrivelse af 17/2 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Den 25. juni 2008 bliver PFA Helbredssikring kontaktet af S.B.s ægtefælle i forbindelse med, at S.B. er henvist til G. Hospital for mavegener.

Det oplyses, at der er foretaget gynækologisk udredning i offentlig regi og at lidelsen antages at være af mavetarmmæssig karakter. Vi sender et brev, der bekræfter, at vi dækker undersøgelsen af S.B.s mave- og tarmgener. Brevet er vedlagt som bilag .. PFA Pension har efterfølgende betalt 26.992 kr. i relation til disse undersøgelser. Kopi af disse regninger er vedlagt som bilag ..

Den 11. august 2008 bliver PFA Helbredssikring igen kontaktet af S.B.s ægtefælle, der oplyser, at Privathospitalet … har forklaret, at lidelsen kunne stamme fra en mulig glutenallergi. Vi sender derfor et brev, der godkender udredning for glutenallergi (vedlagt som bilag ..). PFA Pension har efterfølgende betalt 23.112 kr. i relation til denne udredning. Kopi af disse regninger er vedlagt som bilag F.

Den 11. september 2008 bliver PFA Helbredssikring igen kontaktet af S.B.s ægtefælle, der ønsker at anmelde, at S.B.s har opdaget en knude i venstre bryst. PFA sender derfor brev, der godkender en undersøgelse af S.B.s venstre bryst (vedlagt som bilag ..). PFA Pension har efterfølgende betalt 5.686 kr. i relation til denne undersøgelse. Kopi af regning vedlagt som bilag ..

Den 30. september 2008 modtager vi en regning fra Privathospitalet … på 2.725 kr., der dækker over ultralydsscanning af underlivet, celleprøve (SMAER), podning til baktologisk, samt klamydia. Kopi af regning vedlagt som bilag ..

I det PFA ikke har givet accept til disse undersøgelser, afviser vi i brev af 3. oktober 2008 at betale de fremsendte regninger. Kopi af brev vedlagt som bilag ..

S.B. klager efterfølgende over afslag af 3. oktober 2008 jf. bilag ..

S.B.s klage af 20. oktober 2008 forlægges PFA Pensions Klageafdelingen, der undersøger samt vurderer sagen og fastholder afslaget, jf. bilag ..

<u>PFA Pensions vurdering</u>
Det er en grundlæggende forudsætning for anvendelse af PFA Helbredssikring, at skader, herunder ønsker til undersøgelser og behandling, skal anmeldes til og godkendes af PFA Pension inden undersøgelsen eller behandlingen kan igangsættes, jf. § 6, stk. 7 i forsikringsbetingelserne.

PFA har i det omfattende forløb givet accept til følgende:
- Undersøgelse af mave- og tarmgener i perioden 25. juli 2008 til den 16. december 2008.
- Udredning for glutenallergi i perioden 26. august 2008 til den 29. september 2008
- Undersøgelse af venstre bryst den 16. september 2008

PFA Pension har i alt betalt undersøgelser for mere end 55.000 kr.

S.B. anfører, at underlivsundersøgelser er omfattet af den tilkendelse som PFA givet den 23. juli 2008 vedrørende undersøgelse af mavesmerter. PFA er ikke enige i dette. Hele un-

dersøgelsesforløbet er jf. ovenfor kendetegnet ved, at der foretaget en ny anmeldelse og en ny accept for hver gang undersøgelsen har skriftet karakter.

S.B. får foretaget undersøgelsen af venstre bryst den 16. september 2008. Samme dag foretages de gynækologiske undersøgelser af underlivet. Ved anmeldelsen af venstre bryst den 11. september 2008, nævnes der ikke noget om behov for undersøgelse af underlivet. Alle undersøgelser op til denne dato, har kun været relateret til mave-/tarmundersøgelser og undersøgelser i forbindelse med udredning af Glutenallergi. Undersøgelser som har været retmæssigt anmeldt og efterfølgende tilkendt af PFA.

S.B. har ikke fået accept til undersøgelsen af underlivet, herunder ultralydsscanning af underlivet, celleprøve (SMAER), podning til baktologisk, samt klamydia.

PFA Pension har i hele forløbet velvilligt hjulpet S.B., men vi fastholder, at S.B. ikke egenhændigt kan forpligte PFA Pension til at betale for undersøgelser og/eller behandlinger, der ikke er anmeldt til og efterfølgende godkendt af PFA Pension."

Vi må således fastholde afslaget af 3. oktober 2008."

Selskabet anførte i senere skrivelse af 15/5 2009 til nævnet:

"Vi har modtaget jeres henvendelse af 7. maj 2009 i sagen, hvor S.L.B. klager over PFA Pensions afgørelse af 30. oktober 2008. I brevet beder I os oplyse, hvorvidt de foretagne underlivsundersøgelser havde været omfattet af dækningen, såfremt klageren havde søgt accept forud for undersøgelserne.

I det konkrete tilfælde

Hvis forsikrede havde henvendt sig til PFA og anmeldt sin lidelse i underlivet, ville vi have bedt om kopi af journal fra G. Hospital … ved professor K., hvor forsikrede på det aktuelle tidspunkt var i gang med udredning af sit underliv. Vi ville derpå have forelagt journalen fra G. Hospital for vores lægekonsulent.

Udredningen på G. Hospital må have været i sin afsluttende fase, siden professor K. oplyser til forsikrede, at generne ikke stammer fra underlivet, men fra tyktarmen (Colon Irritable). Se Bilag … kopi af journal fra Privathospitalet H. af 25. juli 2008.

Det er således på ingen måde sikkert, at vi i klagerens konkrete tilfælde ville have tilkendt undersøgelsen, da der allerede var undersøgelse i gang på G. Hospital.

Principielle overvejelser

Det er uhyre betænkeligt at forestille sig, at en undersøgelse i strid med forsikringsbetingelserne kan iværksættes og kræves betalt af forsikringsselskabet uden forudgående godkendelse fra forsikringsselskabet, som i så fald ikke ville have nogen fornemmelse af eller styr på udgifterne, der skal betales.

Især i et tilfælde som dette, hvor forsikrede gentagne gange har søgt om dækning og fået tilkendt dækning, før undersøgelserne blev iværksat, og således kendte proceduren i detaljer, vil det være ødelæggende for produktet, om man så at sige overlod skade- behandlingen til forsikrede på forsikringsselskabets regning

Vi skal i denne forbindelse henlede opmærksomheden på, at hvert behandlings-/undersøgelsesbehov udgør en ny og selvstændig forsikringsbegivenhed, som er egnet til at

udløse en udbetaling. Der kan således ikke af forsikrede sluttes fra ét godkendt og honoreret behandlings-/undersøgelsesbehov til det næste.

Kravet om forudgående forelæggelse for og godkendelse fra forsikringsselskabet er derfor endog særdeles velbegrundet og bør respekteres i al sin enkelhed."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Kapitel II. Generelle krav for dækning**
…
Stk. 7. PFA Pension skal godkende behandling mv., herunder forebyggende helbredsundersøgelse (§ 12) inden den påbegyndes. PFA Pension forbeholder sig ret til at udpege behandlere/behandlingssteder. PFA Pension kan i denne forbindelse være behjælpelig med at visitere forsikrede til behandling i det offentlige sygehusvæsen."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at behandling mv. i henhold til de gældende forsikringsbetingelser skal godkendes af selskabet, inden de påbegyndes.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at den foretagne underlivsundersøgelse ikke kan henføres til de undersøgelser, som klageren havde fået accept til udførelsen af.

Undladelsen af at søge godkendelse kan imidlertid i sig selv ikke medføre, at sikrede er uden ret til erstatning, hvis det efterfølgende godtgøres, at klageren i henhold til forsikringsaftalen havde ret til erstatning herfor, jf. forsikringsaftalelovens § 21. Nævnet finder derfor, at selskabet må indhente de oplysninger, selskabet ville have gjort, hvis klageren havde ansøgt om dækning, før undersøgelsen blev gennemført, eksempelvis kopi af journalen fra G. hospital, sådan som selskabet har anført i sin skrivelse af 15/5 2009 til nævnet.

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende, at det på det foreliggende grundlag er uberettiget til at afvise kravet på godtgørelse af udgifterne til smearundersøgelsen, og skal genoptage sagsbehandlingen og træffe en afgørelse på grundlag af de oplysninger, selskabet ville have indhentet, hvis klageren havde ansøgt om dækning til undersøgelsen, før denne blev foretaget.

Poul Sørensen
formand