864/11

Den 28. marts 2011 blev i sag nr. 78.107:

xxxx xxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har helbredssikring i PFA Pension. Han klager over, at selskabet mener sig berettiget til at anvise klageren en psykolog, der er tilknyttet selskabets netværk. Han klager desuden over, at selskabet har kontaktet hans psykolog uden hans forudgående samtykke.

Ved klageskema dateret 6/4 2010 indbragte klageren sagen for nævnet med påstand om, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne er forpligtet til at anerkende hans valg af psykolog. Klageren har til støtte for sin påstand anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Ved brev af 26. marts 2010 har min privatpraktiserende læge henvist mig til behandling hos en psykolog. Den 31. marts 2010 kontaktede jeg telefonisk PFA - helbredssikring og havde en samtale med sagsbehandler S.R. som forlangte at behandlingen og udvælgelsen af psykolog skulle ske via Falck Healthcare. S.R. fastholdt dette på trods af bestemmelsen i forsikringsbetingelserne § 11, stk. 1, litra b. Ifølge denne bestemmelse kan PFA alene forlange at den valgte psykolog har overenskomst med sygesikringen (ydernummer) og dækker højest den vejledende pris som Dansk Psykologforening har fastsat. Yderligere har PFA i forsikringsbetingelserne maksimeret risikoen til højst 12 behandlinger af 60 minutters varighed pr. forsikringsbegivenhed. PFA har intet belæg for at forlange, at behandlingen skal ske via Falck Healthcare og afskære mig fra at vælge den psykolog som jeg ønsker og har tillid til. Den generelle bestemmelse i forsikringsbetingelsernes § 6, stk. 7, om at PFA **kan** udpege behandlere og behandlingssteder, viger - efter almindelige retsgrundsætninger - for den specifikke bestemmelse i § 11, stk. 1 litra b.

> Jeg har kontakt med privatpraktiserende psykolog … som jeg ønsker skal forestå min behandling. Klinikken har overenskomst med sygesikringen (ydernummer)."

Selskabet har kulancemæssigt dækket udgifterne for i første omgang 5 konsultationer og efterfølgende yderligere 6 konsultationer hos den af klageren selvvalgte psykolog - som ikke er omfattet af selskabets netværk - og har anerkendt at ville betale for yderligere én konsultation, såfremt det bliver aktuelt.

Ved brev af 23/4 2010 har selskabet over for nævnet begæret klagen afvist med henvisning til, at klageren har fået dækket sine konsultationer, hvorfor der ikke foreligger en konkret aktuel tvist. Subsidiært har selskabet fastholdt, at det er berettiget til at udpege behandlere og behandlingssted. Selskabet har til støtte herfor bl.a. anført:

> "*Påstanden om, at PFA ikke er berettiget til at vælge behandlere og behandlingssted*
> Over for denne påstand gøres det for det første gældende, at PFA Pension i medfør af reglen i forsikringsbetingelsernes § 6, stk. 7, har hjemmel til at udpege behandlere og behandlingssteder.
>
> Reglen er anført i kapitel II, som har overskriften 'Generelle krav for dækning'. I dette afsnit er de regler anbragt, som gælder for alle dækninger. Der er i afsnittet fx definitioner af de vigtige begreber 'sygdom', 'behandling' og 'behandling mv.', ligesom der er fastlæggelse af, hvad forsikringsbegivenheden er, og hvornår den skal være indtrådt, for at skaden er dækningsberettiget.
>
> Når der blandt disse 'generelle krav for dækning' også er en bestemmelse om, at PFA Pension kan udpege behandlere og behandlingssteder, er det begrundet i, at der kan opnås stordriftsfordele ved at organisere et bestemt ensartet system for bestemte ensartede lidelser - bl.a. via Falck Healthcare navnlig for så vidt angår behandlinger af fysioterapeuter, kiropraktorer og psykologer. Disse stordriftsfordele indgår i beregningen af den pris, som kunden skal betale for forsikringsdækningen.
>
> Prisen for forsikringsdækningen har betydning for udbredelsen af produktet, der alt andet lige er gavnligt for de forsikrede, idet det kan medføre færre sygedage, færre lidelser og hurtigere bedring hos forsikringstagerne, og samtidig også bidrage til større produktivitet hos arbejdsgiveren og i samfundet.
>
> Bestemmelsen om, at PFA Pension kan udpege behandlere og behandlingssteder er således en bestemmelse, der bygger på et sagligt grundlag, idet den alt andet lige er til gavn for alle involverede, være sig den enkelte forsikrede, for arbejdsgiveren og for samfundet. Berettigelsen af reglen ses også anerkendt i Ankenævnets praksis i AKF 73.938, hvor forsikredes manglende efterlevelse af at benytte de af selskabet anviste behandlingssteder i forsikringsselskabets netværk afskar fra forsikringsdækning.
>
> De 'generelle krav for dækning' angår såvel kapitel III om Basisdækning og kapitel IV om Tilvalg A - udvidet dækningsomfang, og de generelle krav skal således være opfyldte, for at der er dækning ifølge de opregnede dækninger henholdsvis på Basisdækningen og under den

udvidede dækning. Det fremgår af ordlyden af overskriften og det fremgår også af de fundamentale elementer for forsikringsdækningen, som reguleres i kapitlet.

PFA Pension kan efter bestemmelsen udpege behandlere og behandlingssteder; men hvis PFA Pension ikke ønsker at udnytte muligheden for at udpege behandlere og behandlingssteder, er der i forsikringsbetingelserne bl.a. i § 11, stk. 1, litra b, opstillet krav til de af forsikrede valgte behandleres kvalifikationer og pris samt grænser for omfanget af behandlingerne. Disse krav opfyldes i øvrigt også af de af PFA Pension/Falck Healthcare udpegede behandlere."

Ved brev af 20/7 2010 oplyste selskabet, at det i forbindelse med sagens behandling har kontaktet klagerens psykolog med henblik på en vurdering af klagerens fortsatte behandlingsbehov. På denne baggrund har selskabet givet tilsagn om at betale for op til i alt 12 konsultationer hos klagerens selvvalgte psykolog.

Klageren har ved brev af 30/7 2010 til selskabet stillet sig uforstående over for selskabets kontakt til psykologen, da han ikke har givet samtykke til indhentelse af oplysninger, og beder selskabet redegøre for, med hvilken hjemmel det har indhentet de pågældende oplysninger.

Klageren har anmodet ankenævnet om at tage stilling til, hvorvidt selskabet har været berettiget til at indhente oplysningerne. Han har desuden indgivet klage til Datatilsynet.

Ved brev af 1/10 2010 begærede klageren de af selskabet indhentede oplysninger fra psykologen slettet med henvisning til, at de er uretmæssigt indhentet. Klageren henviser til bestemmelserne i persondataloven vedrørende behandling af helbredsmæssige oplysninger.

Med henvisning til klagerens brev af 1/10 2010 har selskabet ved brev af 8/10 2010 til klageren svaret:

"Jeg er enig i, at vi ikke har håndteret din sag korrekt ved indhentelse af oplysninger hos din psykolog. Der er desværre tale om en administrativ fejl, idet en medarbejder fejlagtigt har ment, at du havde givet samtykke til indhentelse af oplysninger på baggrund af din skrivelse af 10. september 2010.

PFA 's normale procedure er, at vi sender en samtykkeerklæring, som det er foreskrevet i de retningslinjer, du selv henviser til. Dette er ikke sket i den konkrete sag, hvilket også er årsagen til, at vi i første omgang ikke kunne se, at vi havde kontaktet din psykolog. Vi havde således ingen dokumenter registreret, fordi kontakten til din psykolog blev foretaget pr. telefon.

Vi skal endnu engang beklage forløbet, og vi kan i øvrigt oplyse, at vi på foranledning af din kritik har indskærpet den korrekte fremgangsmåde over for medarbejderne."

Af klagerens forsikringsbevis fremgår:

"**Helbredssikring**
PFA-Helbredssikring dækker udgifter til behandling på betalingshospitaler/klinikker, jf.forsikringsbetingelserne.
Forsikringen består af grunddækning samt tilvalg A og B."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**Kapitel II. Generelle krav for dækning**
§ 6.
…
Stk. 7. PFA Pension skal godkende behandling mv., inden den påbegyndes. PFA Pension kan udpege behandlere og behandlingssteder. Disse kan være private, eller de kan være i det offentlige sundhedsvæsen, hvis ventetiden for og varigheden af behandling mv. i det offentlige sundhedsvæsen vil være på samme niveau som hos private behandlere og behandlingssteder.
…
Stk. 12. Alle udgifter forbundet med behandling mv. skal efter PFA Pensions skøn være rimelige og nødvendige i forhold til det forventede behandlingsresultat.
…
§ 11. Gruppeforsikringer, der omfatter tilvalg A, dækker udgifter til:
…
b. Undersøgelse og behandling hos psykolog, herunder akut krisehjælp. PFA Pension kan kræve, at psykologen har overenskomst med sygesikringen (ydernummer). Dækningen omfatter højst 12 konsultationer á 60 minutter pr. forsikringsbegivenhed og maksimalt 12 konsultationer á 60 minutter pr. kalenderår. Disse begrænsninger inkluderer forundersøgelser og akut krisehjælp. PFA Pension dækker højst den vejledende pris, som DANSK PSYKOLOG FORENING har fastsat."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at klageren pr. kulance har fået dækket udgifterne til sine konsultationer hos den af ham valgte psykolog.

Af forsikringsbetingelsernes kapitel II fremgår de ”generelle krav for dækning”. Herunder fremgår af § 6, stk. 7, at selskabet skal godkende behandling mv., inden den påbegyndes, og at selskabet kan udpege behandlere og behandlingssteder.

Nævnet finder, at bestemmelserne i forsikringsbetingelsernes kapitel II gælder for alle ordningens dækninger. De generelle krav skal således være opfyldt, for at der er dækning ifølge de opregnede dækninger på henholdsvis basisdækningen og den udvidede dækning. Som følge heraf finder nævnet, at selskabet er berettiget til at henvise klageren til en psykolog omfattet af selskabets netværk. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, som findes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder det kritisabelt, at selskabet uden klagerens samtykke har kontaktet hans psykolog, men da selskabet har anerkendt, at der er sket en fejl, og har beklaget dette over for klageren, kan nævnet ikke pålægge selskabet yderligere.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen