872/11

Den 11. juli 2011 blev i sag nr. 78.688:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Mølholm Forsikring A/S
Finlandsgade 1, 2.th.
5100 Odense C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har behandlingsforsikring i Mølholm Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække udgifterne til behandling med botox i mundvigene.

Selskabet har anerkendt at dække forundersøgelse, og har ved en fejl betalt for klagerens første behandlinger, men har afvist at dække yderligere behandling med henvisning til, at den udførte behandling med botox må anses for at være af ren kosmetisk karakter, hvilket er undtaget i henhold til forsikringsbetingelsernes § 8.10.

Det fremgår af sagen, at klageren har problemer med nedadgående mundvige som medfører, at savl løber ned og forårsager revnedannelse og infektion i mundvigen.

Af journalkopi fra det behandlende hospital fremgår bl.a.:

"**29-09-2009 Ny - Mølholm Forsikring, … SAT**

DL984B Fissura cutis

BDXC1 Injektionsbehandling af ansigtsmuskler med botulinum

Møder via Mølholm forsikring mhp. behandling af sprækker i mundvige.
…
NUVÆRENDE
Har i ca. 1 år haft problemer med revnedannelse i begge mundvige. Patienten oplever, at spyttet løber ud i mundvigene, hvor huden opløses, og herefter revner mundvigene, selv når hun blot gaber en lille smule. Når patienten er ved tandlæge er der voldsomme problemer

med revnedannelse i mundvigene. Har forsøgt behandling med Decubal creme og Zovir uden effekt.

OBJEKTIVT
I begge mundvige ses revnedannelse og rødme samt opløsning af huden. Der er ingen tegn til dermatofytose. Der er ingen slimhindeforandringer i munden. Derimod er der en kraftig 45 graders nedbøjning af begge mundvige, hvilket gør, at der er et mekanisk betinget afløb af spyt ud i mundvigene på begge sider.

DIAGNOSE
/Fissura angulus oris bilat./

PLAN
Patientens nedadvendte mundvige, som er kommet inden for det seneste år pga. ubevidste muskelsammentrækninger i m. depressor angulus oris på begge sider, er årsagen til at spyttet løber ud i begge mundvige konstant og giver fuldstændig opløsning af huden dér.
Der er behov for opretning af begge mundvige. Dette kan muligvis gøres ved ansigtsløftning, men en enklere metode vil være at injicere Botox i begge depressor angulus orismuskulaturen, hvorved den nedadtrækkende muskulatur svækkes i forhold til den opadløftende muskulatur, som begge hæfter til mundvigene.
Der gøres derfor af terapeutisk årsag

rp. inj. Botox 5 enheder i begge mm. depressor angulus oris.
…
22-01-2010
…
Møder via Mølholm forsikring til fortsat behandling af cheilitis angularis. Patienten har siden sidst ikke haft gener med revnedannelser i mundvigene overhovedet. Der er derfor indikation for at fortsætte den planlagte behandling.
…
31-05-2010
…
SYGDOMSHISTORIEN KORT:
Patienten, som fysiologisk har nedadvendende mundvige, har pga. dette haft udløb af spyt til mundvigene, hvor spyttet har opløst huden, og der er gået infektion i den opløste (macererede) hud. Patienten har forsøgt med beskyttelse med cremer og tidligere antibiotisk behandling, som jo virker kortvarigt, men ikke i længden pga. de fortsat nedadvendte mundvige.
Vi har her eleveret mundvigene ved medicinsk behandling med botulinum toxin i forbindelse med delvis paralyse af m. depressor angulus oris.
Der har været fin effekt af denne behandling.
Desuden har der været foretaget mekanisk løft af begge mundvige med mikrosilikonedråbeinjektion under mundvigen, således at disse er løftet op. Der har været god effekt af den kombinerede behandling, men da botulinum toxinbehandlingens effekt svinder efter nogle måneder, har denne måttet gentages.

Patienten har nu atter brug for denne behandling, evt. i kombination med yderligere siliconeopbygning, således at mundvigene står vandret, og dermed, at man undgår udløb af spyt og opløsning af huden og efterfølgende infektion."

Klageren har i mail af 13/6 2010 til selskabet klaget over afslag på yderligere behandling og nærmere redegjort for sagsforløbet således:

"Jævnfør jeres brev af den 10. Juni 2010, vil jeg gerne klage over dette afslag.

I september 2009 bliver jeg af jer tilkendt undersøgelse af min infektion i mundvigene på Privathospital Mølholm, og er siden da blevet behandlet for dette, med rimelig god effekt, men er ikke færdigbehandlet, da det nu er sådan, at min ene mundvig hænger noget i forhold til den anden.

Den 12. April 2010 laver jeg en ny skadeanmeldelse til jer, da jeg får at vide fra Privathospital Mølholm, at der skal laves en ny, i henhold til at tiden for den tidligere indsendte er udløbet.
Den 14. April 2010 får jeg afslag på denne, hvor i skriver at kroniske varige lidelser ikke dækkes.

Jeg snakker derefter med dig i telefonen og forklarer dig hele situationen, med at dette ikke er en ny sag, men er en fortsat behandlingssag som har stået på siden september 2009, og at min ene mundvig nu hænger, så jeg vil selvfølgelig gerne have afsluttet min behandling med et godt resultat.
Du siger du vil se på sagen igen.
Den 5. Maj 2010 får jeg igen et slag fra jer, hvor i skriver at kosmetiske lidelser ikke dækkes.

Er efterfølgende nede hos min læge som laver en ny henvisning over til jer som bliver tilsendt sammen med ny skadeanmeldelse den 17. Maj 2010.
Den 19. Maj 2010 kommer der på ny et afslag fra jer, hvor i fastholder afslag af den 5. Maj 2010, at kosmetiske lidelser ikke dækkes.

Den 20. Maj 2010 kontakter jeg … på …, som jeg mener at være vores kontakt, når der er problemstillinger der skal løses, og … ringer til mig fredag den 20. Maj 2010, og fortæller at han nu har haft snakket med dig, og at du siger det er jer der har begået en fejl i hele denne sag, at jeg ikke skulle have haft mulighed for, at få denne behandling jeg har fået siden september, og at i derfor nu ikke kan give flere behandlinger.
Jeg siger til …, at jeg nu står med et halvfærdigt resultat, og hvad jeg så nu skal gøre, og han siger du har givet tilsagn om, at jeg nok godt kan komme ind til en undersøgelse igen, og få yderligere behandling, så længe det er medicinsk behandling.
Den 25. Maj 2010 kontakter jeg efterfølgende dig og snakker med dig om det, og du siger jeg lige skal skrive dig en mail, hvornår det er jeg har en tid inde hos speciallæge … på Privathospital Mølholm, og så vil du vende tilbage.
Den 26. Maj 2010 rykker jeg dig for bekræftelse på, at det er ok jeg tager ind til min aftale på Privathospital Mølholm den 31. Maj 2010.
Den 28. Maj 2010 skriver jeg til dig igen (da jeg stadig ikke har hørt noget), at jeg har lagt en besked på din mobil, at jeg meget gerne vil have en bekræftelse fra dig pr. dags dato, da jeg jo har en tid på Privathospital Mølholm om mandagen.
Du skriver samme dag, at i gerne vil betale for undersøgelse og evt. antibiotisk behandling - og ikke for botox behandlinger.

Jeg har så været til undersøgelse hos speciallæge … på Privathospital Mølholm mandag den 31. Maj 2010, og …, mener som jeg ikke at dette har noget at gøre med en kosmetisk behandling, men en infektion i mine mundvige, der gør at jeg sprækker ved spisning, tandlægebesøg, ja blot ved åbning af mund, og fortalte mig samtidig at botox, jo ikke kun bruges rent kosmetisk, men f.eks. også ved spastiske lammelser.

Speciallæge … har efterfølgende den 1. Juni 2010 sendt journalkopi til henholdsvis jer og mig, hvor han skriver det samme med mine mundvige.

Den 10. Juni 2010 får jeg igen et slag fra jer, at i godt nok har modtaget memo fra …, men at i fastholder tidligere afslag fra den 14. April, 5. Maj samt 19. Maj 2010, og skriver at selvom mine hængende mundvige giver infektioner, er det en kosmetisk lidelse, og i dækker ikke kosmetiske lidelser.

Om det er kosmetisk eller ej, er op til jer læger at vurdere, men jeg står med et halvfærdigt resultat, som jeg ikke kan få færdigbehandlet, og dette fordi i, har lavet en fejl, og tilkendt mig undersøgelse samt efterfølgende behandling af dette, og dette kan man da ikke bare stoppe halvvejs.

Derfor mener jeg også det er jeres ansvar, at rette op på at jeg kan få færdiggjort min behandling, således kan komme til, at se ordentlig ud igen."

Klageren har ved klageskema underskrevet den 7/7 2010 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring med påstand om, at selskabet skal sørge for, at hun kan få færdiggjort sin behandling.

Selskabet har ved brev af 3/8 2010 over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Vi har givet afslag på botox - behandling. At vi ved en fejl har betalt regningerne, fordi en regnskabsassistent ikke har været opmærksom på at sagen er afvist, beklager vi selvfølgelig. Vi er klar over at vi kunne have viderefaktureret denne til [klageren].

Vi har meddelt at der ikke vil blive betalt flere regninger.

Hvad er en botox behandling:
1) DermoCosmetic Laser Clinic

Hudlæge Dr.med …

Udtaler:
Botox behandling af rynker
Botox behandling er verdens mest benyttede metode til rynkebehandling

2) … PRIVATHOSPITAL A/S:
Botox eller Dysport benyttes i de tilfælde, hvor rynkerne skyldes sammentrækninger af musklerne, såkaldte 'dynamiske rynker' i fx panden, mellem øjenbrynene, smilerynker ved øjnene, rynker på læberne eller næsen. Botox eller Dysport afslapper musklerne midlertidigt.

Injektioner med Botox eller Dysport tager blot nogle få minutter og virkningen ses efter 1-14 dage. Effekten er midlertidig, ca. 3-6 måneder.

3) Botox
Læs mere om fjernelse af rynker med Botox på Privathospitalet Mølholm
Hvad er Botox?
Botox er et lægemiddel, der kan afslappe muskelfibre og standse svedtendens. Botox anvendes kosmetisk, når stoffet sprøjtes ind i de mimiske rynker for at afslappe disse.

Cheflæge, professor, dr. med., speciallæge i hudsygdomme, specialuddannet i laserbehandling. Dvs. botox er en rent kosmetisk behandling, endda med begrænset effekt.

Forsikringen dækker ikke kosmetisk behandling

Vi er overrasket over denne anke, da vi syntes at vi har ydet mere end vores betingelser dækker.

Vi er desuden overbevist om at hængende mundvige ikke kan rettes med botox, da det må betragtes som en 'varig' 'lidelse'."

Hertil er klageren bl.a. fremkommet med følgende bemærkninger:

"Jeg kan se at selskabet Mølholm Forsikring, har videresendt skrivelse fra en Hudlæge …, som blot skriver, at botox behandlinger bruges til behandling af rynker. I den forbindelse vil jeg meget gerne påpege, at det ikke er derfor jeg har fået behandlinger, da det ikke er botox behandlinger jeg har valgt at skulle have, men blot skulle have hjælp, da jeg sprækkede i mine mundvige, og vil samtidig også sige, at udover dette, har jeg fået lagt noget permanent silicone ind for at løfte mine mundvige.

Jeg syntes Ankenævnet for Forsikring, skal få en redegørelse, fra den læge …, der har behandlet mig inde på Privathospitalet Mølholm, da han f.eks. også vil kunne fortælle at botox i andre tilfælde også er blevet brugt til spastiske lammelser og ikke kun i forbindelse med rynkebehandling.

Hele min problemstilling er nu, at jeg står med et halvfærdigt resultat, hvor min ene mundvig hænger mere end den anden, og dette vil jeg selvfølgelig meget gerne have færdiggjort - det kan da ikke være til min last, at der er begået en fejl halvvejs i behandlingen, og da jeg i tidligere brev til … giver udtryk for min utilfredshed, kan jeg da ikke forstå, det kan komme som nogen overraskelse, at jeg har sendt sagen i Ankenævnet for Forsikring."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**§ 7.0 Hvad dækker forsikringen?**

§ 7.1
Forsikringen dækker forsikredes udgifter, i forbindelse med speciallægeordineret behandling af sygdom og følger efter ulykkestilfælde. Udgifterne skal være godkendt af Mølholm Forsikring A/S.

§ 7.2
Ved sygdom eller følger efter ulykkestilfælde forstås svækket helbredstilstand, der efter en almindelig lægelig vurdering kan kureres ved behandling (medicinsk, kirurgisk m.m.). Behandlingen skal efter en almindelig lægelig vurdering være rimelig at foretage for at kurere sygdommen eller følgen. At sygdommen eller følgen kureres væsentligt ved behandling betyder, at forsikredes helbredstilstand efter en almindelig lægelig vurdering, vil opnå en ikke ubetydelig bedring med behandling end uden behandling.
…
§ 7.4

Kosmetisk eller forebyggende behandling anses ikke for en behandling af sygdom, bortset fra rekonstruktion af bryst efter fjernelse af tumor og behandling af direkte følger af et ulykkestilfælde.

…

§ 8.0 Hvad dækker forsikringen ikke?

…

§ 8.10

Kosmetiske behandlinger og operationer, bortset fra rekonstruktion af bryst (hvis brystkræftoperationen er betalt af Mølholm Forsikring A/S) efter fjernelse af tumor og behandling af direkte følger af et ulykkestilfælde.

…

§ 8.10.4

Visse hudsygdomme betragtes som et kosmetisk problem og ikke som sygdom med reel svækket sundhedstilstand, som eks. kan nævnes acne.

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder at måtte lægge vægt på, at klagerens behandling med botox ikke er foretaget ud fra et ønske om ændret udseende, men for at forhindre, at der løber savl ned, som medfører revnedannelse i huden i mundvigene. Det er således også bekræftet af behandlende læge, at der har været fin effekt af behandlingen i forhold til klagerens gener. Herefter finder nævnet, at klageren har godtgjort, at der er tale om behandling for en sygdom, som dette er defineret i forsikringsbetingelsernes § 7.2.

Nævnet finder således, at der ikke primært er tale om en kosmetisk behandling, hvorfor behandlingen er dækningsberettigende. Nævnet må dog medgive, at lidelsen ikke kan siges at blive kureret væsentligt med Botox, idet virkningen ophører efter nogle måneder. Nævnet finder derfor, at selskabet skal betale for færdigbehandlingen af klageren, men nævnet kan ikke pålægge selskabet at betale for nye behandlinger, når virkningen er ophørt.

7. 78.688

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Mølholm Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens færdigbehandling er omfattet af forsikringen og skal dække klagerens udgifter hertil.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson