879/11

Den 14. november 2011 blev i sag nr. 79.479:

xxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxxxxx xxxxx
xxxxxx xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Bupa Denmark Services A/S
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, som er bosiddende i Mexico, har sundhedsforsikring i Bupa Denmark Services A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet alene har dækket 50 % af en mekanisk armprotese til hans datter.

Selskabet har dækket 50 % af protesen per kulance og har afvist at dække yderligere med henvisning til, at der ikke er givet dækningstilsagn og at protesen ikke er "implanted during surgery".

Det fremgår af sagen, at klagerens 11-årige datter ved en ulykke den 20/6 2008 mistede en del af sin venstre arm, hvorfor hun fik behov for en mekanisk armprotese.

Klagerens advokat har over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde fuld dækning med tillæg af renter samt anerkende at dække eventuelle fremtidige udgifter til vedligeholdelse og/eller udskiftning af protesen. Selskabet skal endvidere dække advokatomkostningerne. I brev af 30/11 2010 til nævnet har klagerens advokat redegjort for sagen og sin stillingtagen hertil således:

> "Med henblik på at sikre, at [klagers datter] kunne vokse og udvikle den intakte del af armen, samt sine skuldre og sin ryg på en hensigtsmæssig måde var det nødvendigt at hun fik en mekanisk armprotese.

Skaden blev anmeldt overfor indklagede repræsenteret ved …, der meddelte dækningstilsagn, og kom med forslag til, hvor skadelidte kunne få lavet armprotesen. Dækningstilsagnet i relation til udgifterne til selve armprotesen var betinget af, at klager dokumenterede sin oplysning om, at den mekaniske armprotese var medicinsk indiceret.

Klager fremsendte efterfølgende den af … ønskede dokumentation, herunder billedmateriale, m.v., hvorefter dækningstilsagnet var endeligt og ubetinget.

[Klagers datter] fik protesen implementeret i forbindelse med en indlæggelse på …

Uagtet det meddelte dækningstilsagn, fremsendte indklagede en betalingsgaranti **(bilag** …) til hospitalet, der alene dækkede halvdelen af udgifterne til armprotesen.
…
Da klager ikke fik nogen begrundelse for, at der alene var blevet betalt halvdelen af udgifterne, anmode klager undertegnede om at bistå i sagen.

Jeg rettede herefter henvendelse til indklagede ved brev af 2. december 2009 (bilag …).

Brevet blev besvaret den 5. januar 2010 (bilag …), hvor indklagede nu oplyste, at det var på grund af ikke nærmere beskrevne *'ekstraordinære omstændigheder',* at indklagede havde dækket 50 % af udgiften til armprotesen.

Det fremgår desuden, at indklagede angiveligt ikke havde fået orientering fra … om, at der var givet dækningstilsagn.

I det vedhæftede brev (bilag …) som indklagede sendte direkte til klager (dateret 29. december 2009) fremgår desuden, at indklagede angiveligt var af den opfattelse, at protesen ikke var *'administered during a hospitalization,'* jf. policens artikel 8.2 s) (bilag …).

Indklagede var imidlertid ikke ubekendt med, at armprotesen var *'administered during a hospitalization,'* idet dette indklagede selv i betalingsgarantien (bilag …) i første afsnit udtrykkeligt havde anført, at garantien dækkede udgifterne ved klagers *'hospitalisation' i* forbindelse med hun skulle have armprotesen.

Armprotesen var således ikke omfattet af undtagelsesbestemmelsen i artikel 8.2 s) allerede fordi [klagers datter] netop var indlagt *('hospitalised') i* forbindelse med at hun fik armprotesen.

Indklagede henviste i brevet dateret 29. december 2009 (bilag …) desuden til, at det af policens *'reimbursement list'* fremgik, at proteser var dækket, hvis de var medicinsk indiceret *('medically required')* og hvis de var implementeret i forbindelse med kirurgi *('implanted during surgery').*

Det bemærkes, at klager ikke kan tiltræde, at der er grundlag for en modsætningsslutning fra en oplysning i policen om, at bestemte typer af proteser er dækket med 100 %, til at øvrige typer af proteser alene dækkes med 50 % eller ikke er dækket overhovedet.

'Reimbursement list' indeholder alene beløbsmæssige og/eller procentuelle grænser for dækningen af visse typer af skader.
…

Ved brev af 8. januar 2010 **(bilag** …) meddelte jeg indklagedes kontor i Danmark, at armprotesen var medicinsk indiceret, og at skadelidte var indlagt *('hospitalised')* i forbindelse med, at hun fik protesten.

Der blev desuden foretaget kirurgi for at få protesten til at passe til den del af armen, som skadelidte stadig har i behold. Armprotesen blev således også *'implanted during surgery.'*

Selv hvis der var holdepunkter for at fortolke policen sådan som indklagede synes at gøre gældende den skal fortolkes, er klager således berettiget til fuld dækning af udgifterne til armprotesen.

Indklagede blev i brevet (bilag …) desuden opfordret til at indhente en bekræftelse fra sin medarbejder … på, at han havde givet dækningstilsagn.

Indklagede fastholdt ved brev af 7. april 2010 **(bilag …)** sin afvisning af at dække udgifterne.

Klager forstår det af indklagede anførte derhen, at det ikke længere bestrides, at armprotesen var *'medically required.'*

Indklagede **opfordres** … til tydeligt at angive det, hvis indklagede bestrider, at armprotesen var medicinsk indiceret.

Indklagede indhentede angiveligt ikke en bekræftelse fra …, men indtog i brevet i stedet det standpunkt, at … ikke havde været bemyndiget til at give det anførte dækningstilsagn.

Selv såfremt … måtte have handlet i strid med indklagedes forskrifter (uden for sin bemyndigelse), er indklagede alligevel bundet af det givne dækningstilsagn, medmindre indklagede godtgør, at klager indså eller burde indse, at … overskred sine beføjelser.

Indklagede forholdt sig ikke til klagers synspunkt om, at skaden slet ikke var omfattet af den af indklagede påberåbte undtagelsesbestemmelse i policen (artikel 8, pkt. 2 s).

Enhver usikkerhed om forståelsen af policen skal komme indklagede til skade, henset dels til, at indklagede er koncipist af policen, og dels til, at indklagede handler indenfor sit erhverv, mens klager er forbruger.

Såfremt indklagede havde ønsket at undtage armproteser fra dækning kunne indklagede blot have anført dette i policen.

Den omstændighed, at indklagede eventuelt først i forbindelse med brevet af 2. december 2009 måtte være blevet gjort bekendt med … dækningstilsagn, kan heller ikke føre til, at indklagede ikke er bundet af tilsagnet."

Selskabet fastholder i brev af 27/12 2010 til nævnet sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING**

1 Selskabet er ikke bekendt med, at … skulle have afgivet noget dækningstilsagn og Klager har da heller ikke fremlagt nogen dokumentation herfor.

2 Selskabet fastholder, at armprotesen ikke er dækket under forsikringen, da den ikke er 'implantet during surgery'. Det fremgår af 'List of Reimbursements' i forsikringsbrochuren (bilag …), at proteser dækkes fuldt ud, når de er 'medically required and implantet during surgery'. En armprotese er, i modsætning til en hofte-, knæ, eller brystprotese, ikke 'implantet during surgery' og er allerede af den grund ikke dækket under forsikringen. En armprotese er ikke indopereret i kroppen men kan tages af og på. Selskabet vedlægger som BILAG … definition af ordet 'implant' fundet i the Medical dictionary, en web-baseret medicinsk ordbog.

3 Selskabet bestrider, at List of Reimbursements alene indeholder beløbsmæssige og/eller procentuelle grænser for dækningen af visse typer skader. 'List of Reimbursements' er en liste over, hvad der er dækket under forsikringen og hvilke 'maksimumbeløb/maksimum antal, der gælder for de forskellige ydelser. Dette fremgår forskellige steder i forsikringsbrochuren.

…

… at forsikringen dækker de ydelser, der står beskrevet nedenfor overskriften med de maksimumtakster, der står beskrevet ud for hver enkelt ydelse, når der er tale om 'Treatment out of network in the U.S.A.' Det fremgår, at ikke alle ydelser er dækket 100%.

Kigger man under ydelsen 'Prostheses, corrective devices and medical appliances which are medically required and implanted during surgery', fremgår det dog, at denne ydelse er dækket med 100%, hvorfor det ikke gør nogen forskel, om man har valgt 'Treatment in network of Providers in the U.S.A.' eller 'Treatment out of network in the U.S.A.'

…

ANBRINGENDER

Vedrørende Klagers påstand 1:

Selskabet gør gældende

at det påhvilet Klager at bevise at … har fremsat dækningstilsagn, hvilken bevisbyrde Klageren ikke har løftet, og

at armprotesen ikke er dækket under forsikringen, jfr. 'List of Reimbursements', eftersom den ikke er 'implanted during surgery'.

Vedrørende Klagers påstand 2:

Selskabet gør gældende, at Ankenævnet ikke kan tage stilling til Klagers påstand 2, idet denne ikke vedrører en konkret sag, hvor der er truffet afgørelse af Selskabet, men derimod en eventuel og endnu ikke indtrådt begivenhed, der ikke er anmeldt til forsikringsselskabet.

Vedrørende Klagers påstand 3:
Selskabet gør gældende, at Ankenævnet ikke kan pålægge Selskabet at betale advokatomkostninger til Klager, idet det fremgår af § 20 i Ankenævnets vedtægter, 'at ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part'."

Hertil har klagerens advokat i brev af 9/5 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Det fastholdes, at protesen var *'implanted during surgery.'*

Diskussionen om den rette betydning af *'implanted during surgery'* er imidlertid uden betydning af de i klagen anførte grunde som alle fastholdes.

Hertil kommer, at der efter en almindelig sproglig fortolkning af sætningen:

'Prosthesis, corrective devices and medical appliances which are medically required and implanted during surgery'

er lige så gode holdepunkter for alene at lade sidste led af sætningen *'which are medically required and implanted during surgery'* referere til *'medical appliances'* som der er for at lade sidste led referere til hele første del af sætningen *''Proshesis, corrective devices and medical appliances'.*

Også her vil anvendelsen af koncipistreglen føre til, at fortolkningen skal ske til skade for indklagede, med den følge, at sidste led af sætningen alene anses for at henvise til *'medical appliances'* og ikke tillige til *'prosthesis,''* hvorfor der heller ikke af den grund kan stilles krav om, at en protese skal være *'implanted during surgery.'*

Indklagede anfører, at en armprotese ikke er dækket fordi den ikke er indopereret i kroppen som eksempelvis en hofte eller et knæ.

Det anførte kan ikke tiltrædes.

Klager vil ikke bestride de forklaringer, der fremgår af bilag …, men det er vigtigt at være opmærksom på, at ordet *'implanted'* i forsikringspolicen er anvendt som et verbum.

Indklagede påberåber sig tilsyneladende betydningen af ordet '*implant'* anvendt som et substantiv. Midt på bilag … er ordet *'implant'* anvendt som verbum.

Den forklaring der fremgår af bilag … om ordet *'implant'* anvendt som et verbum er: *'to insert or embed an object or a device surgically'*

Indklagedes synspunkt vil føre til, at hvis det alene er knæet der skal udskiftes ydes der fuld erstatning, medens der hvis der er både knæet og resten af benet fra knæet og ned der er ødelagt, og skal erstattes med en protese ydes ingen erstatning overhovedet.

Tand- og hårimplantater indopereres heller ikke i kroppen men fastgøres alene i den ene ende, ligesom en armprotese.

Også af den grund er der ikke holdepunkter for indklagedes synspunkt om, at *'implanted'* alene omfatter proteser som er indopereret i kroppen.

Der henvises supplerende til Gyldendals Engelsk-Dansk ordbog **(bilag …),** hvoraf blandt andet fremgår, at ordet '*embed'* også kan betyde, at sætte fast eller at omslutte tæt.
…
I relation til klagers påstand 3 bemærkes for god ordens skyld, at det ikke er omkostninger ved nævnsbehandlingen klager ønsker indklagede pålagt, men de advokatomkostninger, som har været forbundet med sagens behandling på grund af indklagedes adfærd."

Vedlagt brev af 9/6 2011 til nævnet har klagerens advokat fremsendt mail af 19/8 og 21/8 2008 fra en medarbejder i selskabet til klageren. Af bilagene, som er oversat fra

spansk til dansk af klagerens advokat, fremgår, at selskabet efterspørger billeder af armen for at kunne bestemme, hvilken protese der er nødvendig og anbefale det bedste sted at få lavet protesen i USA.

I sit brev til nævnet bemærker klagerens advokat, at det i bilagene anførte ikke giver mening, hvis ikke der er givet dækningstilsagn. Han anfører endvidere, at selskabets manglende oplysning af sagen må tillægges betydning ved nævnets vurdering af sagen.

Selskabet beklager i brev af 8/7 2011 til nævnet, at klagerens advokat ikke i første omgang modtog de før omtalte mails. Derudover fremgår bl.a.:

> "Vedrørende indholdet af bilag … kan Selskabet oplyse, at en del af servicen til vores kunder er at rådgive om egnede behandlingssteder, uanset om behandlingen er dækket under forsikringen eller ej. Der er derfor intet særegent ved, at … har rådgivet om egnede behandlingssteder, selvom der ikke er givet dækningstilsagn. … har i øvrigt bekræftet overfor os, at han ikke har givet noget dækningstilsagn (hvilket han som tidligere nævnt, heller ikke er bemyndiget til)."

På sekretariatets foranledning har selskabet i brev af 6/9 2011 til nævnet beskrevet, hvordan armprotesen fungerer. Heraf fremgår bl.a.:

> "[Klagers datter] fik først en temporær protese for blandt andet at teste hvilken metode der var bedst til at fastgøre protesen på armstumpen.
>
> Herefter blev hun udstyret med 3 forskellige udskiftelige armproteser:
> 1) En myoelectric protese. D.v.s. en elektrisk drevet protese der styres af en microprocessor, der får impulser fra elektroder der igen måler aktiviteten i [klagers datters] armstump.
> Denne protese er tænkt udstyret med 2 forskellige, udskiftelige hænder som muliggør varetagelse af forskellige finmotoriske funktioner.
>
> 2) En sports protese. Denne protese er meget robust og udstyret med 4 forskellige hænder. En til basketball, en til at gribe om håndtag, en til skisport og en til mere voldsom sport.
>
> 3) En simpel, men æstetisk 'smuk' protese, som anvendes i socialt sammenhæng. Denne protese kan også anvendes når de andre proteser er til eftersyn og lignende.
>
> Det vurderes at proteserne, hvis der veksles mellem alle 3, kan holde 3 til 5 år. Så længe [klagers datter] er i voksealderen skal der naturligvis foretages justeringer af proteserne hen af vejen.
>
> M.h.t. hvordan proteserne sidder fast havde man i 2009 (da vi valgte at dække proteserne *ex gratia* med 50%) ikke fundet den endelige metode. Det kunne blive med silikone, en slags sugekop eller simpel 'omklamring' af armstumpen.
>
> Der er anbragt elektroder på protesen, der hvor den berører armstumpen, og impulser fra armstumpen muskler og nerver forstærkes i en mikroprocessor der styrer den batteridrevne

arm og hånd. Der er således ikke indopereret noget som helst i [klagers datters] armstump. Det er kun de 2 førstnævnte proteser der elektrisk drevne. Den 'æstetiske' protese er passiv."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**List of Reimbursements**
Valid from 1 January 2008

Expenses will be reimbursed according to the following rates. Reimbursement will be paid when the total reimbursable amount exceeds the selected deductible. The List of Reimbursements forms part of the Policy Conditions. It is therefore recommended to read both the List of Reimbursements and the Policy Conditions carefully.

…

Day case and inpatient/hospitalization benefits	
Treatment outside the U.S.A.: If treatment takes place outside the U.S.A., all the below *day case* and *inpatient/hospitalization* benefits will be reimbursed in full The below maximum days and rules of pre-approval still apply **Treatment in network of providers in the U.S.A.:** If the Company's *network of providers* is chosen, all the below *day case* and *inpatient/hospitalization* benefits will be reimbursed in full The below maximum days and rules of pre-approval still apply Treatment in *network of providers* must be pre-approved by the Company	100 %
Treatment out of network in the U.S.A.: If a hospital or clinic in the U.S.A. not in the Company's *network of providers* is chosen, reimbursement of the expenses will be made according to the following maximum *reimbursement rates*	
…	
Prostheses, corrective devices and medical appliances which are medically required and implanted during *surgery*	100 %

…

Art. 6 What is covered by the insurance?

6.1: The insurance shall cover the *insured's* medical expenses in accordance with the cover chosen and the applicable *reimbursement rates.* The valid *reimbursement rates* are stated in the List of Reimbursements.

…

Art. 8 Exceptions for reimbursement

…

8.2: Furthermore, the Company shall not be liable to pay reimbursement for expenses which concern, are due to or are incurred as a result of:

…

s) medicine, whether given by injection or otherwise, medical articles and auxiliary appliances which have not been administered during *hospitalization,* unless specified in the List of Reimbursements."

Nævnet har gennemset de forelagte fotos af klagerens datters arm.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at en medarbejder i selskabet har givet tilsagn om fuld dækning af armprotesen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes artikel 6.1, at forsikringen dækker i henhold til "List of Reimbursements". Heraf fremgår, at der er fuld dækning for "Prostheses, corrective devices and medical appliances which are medically required and implanted during surgery".

Nævnet lægger som ubestridt til grund, at protesen er medicinsk påkrævet. Spørgsmålet er herefter, om den er "implanted during surgery". På baggrund af selskabets beskrivelse af, hvordan armprotesen sidder fast og fungerer, er det nævnets opfattelse, at der ikke er tale om, at armprotesen er implanteret. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække yderligere, ligesom nævnet ikke uden henvisning til konkrete omstændigheder kan pålægge selskabet at dække eventuelle fremtidige udgifter til vedligeholdelse og/eller udskiftning af protesen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke af advokaten er udført noget arbejde, som klageren ikke selv kunne have udført, ligesom nævnet ikke finder det godtgjort, at selskabets behandling af sagen har været af en sådan karakter, at advokatbistand har været nødvendig. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække de hermed forbundne udgifter.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson