Ankenævnet for Forsikring

925/13

Den 21. oktober 2013 blev i sag nr. 84.233:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har sygeforsikring i Sygeforsikringen ”danmark”. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde tilskud til en tandlægeregning.

Selskabet har afvist at udbetale tilskud med henvisning til, at klagerens krav er forældet.

Det fremgår af sagen, at selskabet i begyndelsen af februar 2013 modtog anmodning om tilskud til en regning på 4.859 kr. vedrørende klagerens tandlægebehandling. Ifølge regningen blev behandlingen påbegyndt den 8/10 2009 og afsluttet den 4/11 2009, som også er faktureringsdatoen.

Ved brev af 11/2 2013 til klageren afviste selskabet at yde tilskud med henvisning til, at der ikke ydes tilskud til regninger, hvor behandlingen har fundet sted for mere end 3 år siden.

Klageren var utilfreds med afgørelsen og sendte derfor mail af 19/2 2013 til selskabet. Af denne mail fremgår:

> "Jeg skriver hermed på grundlag af afslag på regning.
> I afslår at refundere, da i mener min regning er forældet!
>
> Jeg har afbetalt til min tandlæge i en periode over 3 år. Ingen af os havde nogen anelse om forældelse på det område..

Jeg kontaktede ankenævnet for forsikring og de giver mig medhold i at i ikke handler korrekt.

Med det mener jeg at jeg har betalt af på noget i 3 år. Først derefter kommer kravet om refusion og sagen skal ses fra den dag regningen bliver sendt ind.
Der kan ikke gøres krav på noget der ikke er betalt, dermed heller ikke krav om refusion før regningen er betalt.

Så jeg klager hermed over jeres afgørelse."

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 21/2 2013 til klageren.

Efterfølgende fulgte yderligere mailkorrespondance, som dog ikke resulterede i ændring af afgørelsen.

Den 3/4 2013 har klageren indbragt sagen for nævnet med påstand om, at selskabet skal yde tilskud til den anmeldte tandlægebehandling. Af redegørelsen fremgår:

"Har betalt af på tandlægeregning igennem 3 år. Regningen til tandlægen bliver betalt ud d.
Tandlægen sender papirerne ind til syge.dk så jeg kan få mit tilskud.
Men syge.dk vil ikke udbetale, da de siger regningen er forældet.
Jeg kan jo ikke gøre krav på noget før det er betalt ud. Så derfor kan kravet ikke være forældet."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse ved brev af 19/4 2013, hvoraf bl.a. fremgår:

"Som det … fremgår af vores klagesvar af 21. februar 2013 til medlemmet følger forældelsesfristen på 3 år af forældelsesloven og af vores generelle forsikringsbetingelser § 7.4, som lyder:

7.4
Ethvert krav mod 'danmark' forældes 3 år efter, at medlemmet har fået kendskab til sit krav.

Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor medlemmet har fået kendskab til sit krav, hvilket som udgangspunkt vil være den dag, hvor behandlingen finder sted. I det konkrete tilfælde har vi regnet forældelsesfristen fra behandlingens slutdato - 4. november 2009 - som også er fakturadato, samt den dato hvor fakturaen udskrives.

Som det fremgår af bilag … har vi i medlemsbladet d-nyt, gjort opmærksom på forældelsesfristen i december 2007, december 2008, september 2010, marts 2011 og september 2011.

Endelig kan vi her, ligesom i vores svar af 21. februar 2013 til medlemmet, supplerende henvise til Ankenævnets kendelse 69.695 af 7. marts 2007, hvor forældelsesfristen blev beregnet fra behandlingsdatoen, og hvor nævnet i øvrigt bemærkede at forældelse har hjemmel i lov, og det derfor var uden betydning, hvorvidt klageren havde modtaget forsikringsbetingelserne. Det skal dog også her i forlængelse af den nævnte kendelse bemærkes, at forældelsesfristen i såvel forældelsesloven som vores forsikringsbetingelser per 1. januar 2008 blev

ændret fra 5 år til 3 år, hvilket vi har gjort opmærksom på i flere numre af medlemsbladet d-nyt.

For så vidt angår bemærkningen om, at medlemmet havde kontaktet Ankenævnet for Forsikring og fået medhold, er det vores overbevisning, at Ankenævnet gerne giver klagevejledning, men at der ikke gives en egentlig vurdering, endsige medhold, ved en telefonisk henvendelse. Vi fandt ikke anledning til at gøre dette til genstand for kommentar i vores svar til medlemmet.

Konklusion
Af regningen fremgår som allerede nævnt, at behandlingen fandt sted i perioden fra 8. oktober 2009 til 4. november 2009, at fakturadatoen er 4. november 2009 og at regningen blev udskrevet samme dag. Vi modtog regningen i februar 2013.

Medlemmet bestrider ikke, at der er tale om behandling, som har fundet sted for mere end tre år siden, men forklarer, at hun har betalt af på regningen gennem 3 år.

Det forhold, at medlemmet har betalt af på regningen i mere end tre år, ændrer ikke ved vores forældelsesfrist, som regnes fra behandlingsdatoen.

Vi fastholder derfor vores afvisning af regningen med henvisning til at den er forældet, idet der er tale om behandling, der er afsluttet for mere end 3 år siden."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder uddrag af medlemsbladet d-nyt fra december 2007, december 2008, september 2010, marts 2011 og september 2011. Af d-nyt marts 2011 fremgår bl.a.:

"I de fleste tilfælde skal du ikke sende regninger til "danmark". Du skal blot bede din behandler om at indberette regningen til "danmark". Så beregner vi dit tilskud helt automatisk, og du kan selv følge med på dit-danmark.dk.
…
• **Kvittering**
Du behøver normalt ikke at vedlægge en kvittering. Vi skal kun se kvittering for din betaling, hvis det samlede tilskud for en enkelt regning vil overstige 2.000 kroner.

• **Indberettes**
23 ud af 25 regninger indberettes automatisk. Hvis der står på regningen, at den overføres til "danmark", er der ingen grund til at sende regningen. Når du har betalt regningen, overfører din behandler regningen til "danmark", og dit tilskud vil blive beregnet helt automatisk.

• **Gamle regninger**
Har du ikke fået indsendt regningen, kan du måske nå det endnu. Du kan få tilskud til regninger, der er op til tre år gamle."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Fremgangsmåden ved udbetaling af tilskud**

Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.

7.1.1
Erstatning udbetales, når den originale regning eller det offentliges tilskudsbilag indsendes eller afleveres til et af 'danmark's kontorer.
…
7.2.2
Den originale regning skal være specificeret, kvitteret og forsynet med medlemsnummer (cpr-nummer).
Regninger for operationer skal endvidere indeholde diagnosen (operationsklassifikationsnummer og operationsbeskrivelse), behandlingens art og den eventuelle indlæggelsesperiode.
Hvis regningen er betalt på giro, indsendes den originale regning sammen med postvæsenets originale kvittering.
…
7.4
Ethvert krav mod 'danmark' forældes 3 år efter, at medlemmet har fået kendskab til sit krav."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klagerens tandlæge indberettede tandlægeregningen til selskabet, da klageren havde betalt det sidste afdrag på udgiften til tandlægebehandlingen. Nævnet lægger endvidere til grund, at tandlægen fulgte den procedure, der er aftalt mellem selskabet og en række behandlere om automatisk indberetning af specificerede og kvitterede regninger. Nævnet finder herefter, at selskabet ikke kan påberåbe sig reglerne om forældelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Sygeforsikringen "danmark", skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at afvise at yde tilskud til den anmeldte tandlægebehandling med henvisning til, at kravet er forældet. Selskabet skal herefter genoptage sagen og yde dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand