935/14

Den 17. marts 2014 blev i sag nr. 84.599:

xxxx xxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx xxxxxx

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. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af behandling for en grå stær lidelse.

Klageren fik den 10/10 2012 konstateret begyndende grå stær på begge sine øjne. Han fik efterfølgende den 7/1 og 10/1 2013 indopereret linser på henholdsvis venstre og højre øje. Behandlingen kostede i alt 39.800 kr. Selskabet udbetalte klageren 21.422,10 kr. og afviste yderligere dækning med henvisning til, at linserne er synskorrigerende og derfor ikke omfattet af forsikringens dækning.

I klageskemaet dateret den 11/6 2013 fremgår bl.a.:

> "2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Da der er stor forskel på de omkostninger som jeg har afholdt og den kompensation som Mølholm Forsikring A/S har udbetalt vil jeg sikre at det er iht. policen og betingelserne og ikke blot et beløb."

I vedlagt brev har klageren supplerende anført:

> "Resume
> Jeg er 66 år og har, gennem store del af mit liv, brugt briller korrigerende for synsfejl, da jeg den 10. oktober 2012, efter anbefaling bliver undersøgt hos øjenlæge ... (Jeg har på det tidspunkt og over en periode følt en reduktion af mit syn.

... oplyser mig om, at '*ændringen i synet skyldes begyndende grå stær'.* Ligeledes oplyser han mig om, at han kan hjælpe mig ved en operation. Jeg sagde ja tak, da jeg er aktiv på arbejdsmarkedet og følte '*en reduktion som jeg gerne ville være foruden' .* Jeg oplyste om, at vi i firmaet hvor jeg er ansat, har en sundhedsforsikring hos Mølholm Forsikring A/S gennem forsikringsmæglerne Willis, som jeg gerne ville orientere inden jeg blev opereret.

... oplyser mig om, at det koster ca. kr. 19.000 / øje og jeg aftaler tid til operation den 7. og 10. januar 2013, da jeg har stor tillid til ... og derved igen alternativer i tankerne. Det er meget vigtigt for mig at minimere risikoen.
...
Den 16. december 2012 modtager jeg brev fra Mølholm, hvor de ønsker at jeg kontakter egen læge for at få en henvisning til speciallæge (bilag ...). Straks efter henvender jeg mig til min egen læge, som sender henvisningen til Mølholm. Min egen læge kontakter efterfølgende mig, da han har fået henvisningen tilbage fra Mølholm, som *'ufuldstændig udfyldt'.* Min egen læge fremsender herefter ny '*henvisning til speciallæge da der er konstateret behandlingskrævende grå stær på begge øjne'* dateret 8. januar 2013 (bilag ...).

Herefter begrænset mailkorrespondance som er vedlagt (se nedenfor).

Den 7. januar 2013 bliver jeg opereret på venstre øje og den 10. januar 2013 på højre øje. Den 13. januar 2013 er jeg til eftersyn og betaler ... kr. 39.800.

Den 18. januar 2013 modtager jeg brev fra Mølholm (bilag ...), der oplyser, at jeg er '*tilkendt undersøgelse og evt. behandling ifm. grå stær på begge øjne'.*

Samme dag, ved mail af 18. januar 2013 (bilag ...) indsender jeg dokumenterede omkostninger ifm. operationen, i alt kr. 39.800 for operationen og kr. 422,10 for øjendråber til før og efter operationen foreskrevet af øjenlæge ...

Søndag den 19. januar 2013 (bilag ...) modtager jeg et udateret brev fra Mølholm, der udtrykker '*forglemmelse, hvilket medfører egenbetaling af min behandling'.* Den 22. januar 2013 modtager jeg brev fra Mølholm, hvor de ønsker kontooplysninger for overførelse af erstatning (bilag ...).

Evt. egenbetaling har været nævnt før i sagen, men Willis / Mølholm har ikke på noget tidspunkt spurgt til prisen hos øjenlæge ..., nævnt maksimum beløb for en øjenoperation for grå stær, størrelse af egenbetaling etc.

Herefter en del mailkorrespondance, bl. a. mail af 31. januar 2013 fra Willis (bilag ...) hvor Willis / Mølholm fremfører forhold som jeg ikke er bekendt med, herunder at jeg har bestilt / fået specielle linse indopereret. Derudover oplyser Willis i mail af 1. februar 2013 (bilag ...), at Mølholm har kontaktet øjenlæge ..., hvilket jeg forelægger øjenlægen, der afviser at det er sket. Han har ikke drøftet sagen med Mølholm, hvilket jeg skriver til Willis ved mail af 8. februar 2013 (bilag ...).

I Willis mail af 15. april 2013 (bilag ...) henvises til vedlagt brev fra Mølholm, som de skulle have sendt mig. Brevet henviser grundlæggende til øjenlæge ...s hjemmeside, anfører forhold som ikke har noget med den konkrete øjenoperation at gøre etc. Derudover skriver Willis '*såfremt [klageren] er utilfreds med det, må han klage til øjenlægen - han kan ikke vinde den overfor Mølholm'.* Et unødvendigt, uprofessionelt og nedslående udsagn fra en mægler der burde varetage min og firmaets interesse.

3. 84.599

Jeg har aldrig modtaget brevet officielt fra Mølholm.

Klagepunkt
...
Det kan godt være at Mølholm, jf. deres police / betingelser kan påberåbe et fradrag i erstatningen, men jeg har på intet tidspunkt, hverken fra Willis eller fra Mølholm, modtaget en redegørelse for den tegnede police's dækningsomfang, undtagelser etc., hvilket jeg mener, at de har pligt til, når der begrænses (afvises) dækning på policen.

Jeg har heller ikke modtaget opgørelse, der henviser til den modtagende kompensation, eller til policens dækningsomfang etc."

Selskabet har i brev af den 30/6 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"De faktiske forhold:

Indmeldt i forsikringen den 1. januar 2010.

Skade anmeldt 13. december 2012. Diagnose: Grå stær.
Vi har samarbejdsaftale med [den øjenlæge, der opererede klageren] og en Grå Stær behandling koster 10.500 kr. pr. øje. Med almindelig linse en såkaldt monofokal linse.

Som [klageren] selv skriver, har gennem store dele af mit liv, brugt briller korrigerende for synsfejl.

I journalen fra øjenlægen fremgår det at [klageren] har fået indsat en multifokal linse af typen Alcon MA60BM. Dette er en linse som bruges når man har +6 til + 30. Der er altså tale om en stærk synskorrigerende linse.

Multifokal linsen fungerer som et par læse- og afstands briller på samme tid. Man kan sige, at linsen skaber to billeder på øjets nethinde samtidig; et afstands billede og et nærbillede. Når øjet ser på kort afstand er billedet skarpt, og når det ser på lang afstand, er det ligeledes skarpt. Hjernen vælger, uden at det bemærkes, selv det skarpe billede. Man oplever derfor et velfungerende syn på både kort og lang afstand.

Til sammenligning er den linse, som man normalt tilbydes ved en grå stær operation, monofokal (et fokus). Den kan som regel kun give skarpt syn på enten lang eller kort afstand. Det betyder, at patienten i de fleste tilfælde fortsat har brug for et par læsebriller eller et par afstands-briller.

Dvs. [klageren] har bevidst fået indsat en multifokal linse.

Der har tidligere været nævnt egentlig egenbetaling, men ikke i fast beløb, da det ikke overfor Mølholm Forsikring A/S er blevet nævnt noget om multifokal linse.

Dvs. linsen koster 9.000 kr. pr. øje.

Ifølge vores betingelser:
§ 10.8 Operation for korrektion af nær og langsynethed samt bygningsfejl.

§ 10.8.1 Ved grå stær operation er synskorrigerende linser ikke dækket.

Vi mener ikke der noget at tage fejl af.

Vi dækker ikke de af [klageren] valgte synskorrigerende linser."

Klageren har i brev af den 11/7 2013 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Ad anmeldelse af skade

Det er korrekt at skaden officielt anmeldes den 13. december 2012, men faktuelt adviseres vores mægler den 28. oktober 2012 ved mail til Willis (bilag ... i mit brev af 11. juni 2013).

Ad operation

Øjenlæge ... har ikke på noget tidspunkt før operationen oplyst mig om, at jeg ville få indopereret linser, hvor jeg efterfølgende ikke ville have behov for synskorrigerende briller, tværtimod er jeg blevet stillet i udsigt, at '*en vurdering af behovet for briller, først vil være muligt et par måneder efter operationen'.*

Jeg har fulgt disse retningslinjer og fået gennemført synstest hos Profil Optik i ..., som har konstateret behovet for briller, da målingerne viser:

- Højre øje: +0,75 (sph), -1,0 (cyl) og 140 (axe)
- Venstre øje: +0,75 (sph), -1,0 (cyl) og 110 (axe)

Jeg har selvfølgelig anskaffet disse briller.

Grundlaget for Mølholms antagelse, i deres brev af 30. juni 2013, er mig ukendt.

Ad samarbejdsaftale

Da øjenlæge ... og jeg indledningsvis drøfter de praktiske forhold forud for operationen, spørges til betalingen. Her oplyser jeg, at jeg har anmeldt skaden til Mølholm, men ikke fået svar, hvorfor jeg udtrykker, at jeg under alle omstændigheder står inde for betalingen, således at dette ikke skulle have en opsættende virkning. ... oplyser, at '*han har udført flere operationer, hvor regningen er sendt enten til Willis eller til Mølholm'.* Men samarbejdsaftale nævnes ikke.

Hverken Willis eller Mølholm nævner dette overfor mig i forløbet og det er først efter operationen, at Mølholm i brevet vedlagt mailen af 19. januar 2013 (bilag ... i mit brev af 11. juni 2013). Udtrykker: '*Som det fremgår af mailkorrespondancen, har vi ikke en samarbejdsaftale med [klageren], hvorfor der vil forekomme en egenbetaling, svarende til differencen'.*

Men i mailen som Mølholm sender den 18. januar (bilag ... i mit brev af 11. juni 2013), beder Mølholm om, at '*regningen fra behandlingsstedet sendes til Mølholm Forsikring A/S',* uden yderligere bemærkninger."

Selskabet har i brev af den 25/7 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"De faktiske forhold:

...

Synsforhold i november 2012:

5. 84.599

Egen korrektion: Højre Øje: + 3,0, Venstre Øje: + 2,25
Dvs. [klageren] har tidligere gået med kraftige briller eller kontaktlinser!!

Ovenstående er dokumenteret af hans øjenlæge (bilag ...).

Ved en synsforbedrende operation, kan man desværre ikke i alle tilfælde garantere, at man ikke skal have en minimal korrektion.

Som det fremgår af [klagerens] brev kan man se at han har brug for +0,75 på begge øjne.

Hvis han havde fået en gråstær operation med normale linser, havde han selvfølgelig skulle bruge det samme som før.

Der er altså bedt om speciallinser. Synskorrigerende.
...
Derudover syntes vi at det er mærkeligt, at man påfører sit forsikringsselskab en ekstra udgift på 18.000 kr. uden overhovedet at have spurgt."

Klageren har i brev af den 12/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Det skal dog præciseres, at jeg ikke har '*påført mit forsikringsselskab en ekstra udgift på kr. 18.000 uden overhovedet at have spurgt'.* Jeg har fået indsat en ny linse i mine øjne pga. grå stær.

Som tidligere oplyst, kender jeg ikke til forskellige linsetyper, og vidste derfor ikke at den linse, jeg fik, var synskorrigerende."

I brev af den 18/1 2013 til klageren fra selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skal på vegne af Mølholm Forsikring A/S hermed meddele dig, at du er tilkendt en undersøgelse og evt. behandling i forbindelse med grå stær på begge øjne.

Du har som oplyst selv bestilt tid hos ...

Du bedes venligst bede behandlingsstedet udstede regningen til:
Mølholm Forsikring A/S."

I mail af den 18/1 2013 til selskabet fra klageren hedder det bl.a.:

"Med henvisning til brev af dd. fra Mølholm Forsikring (vedlagt), samt det forhold, at jeg allerede har gennemført og betalt for operationerne vedlægges dokumentationen for min betalingen, på kr. 39.800, som venligst ønskes refunderet."

I brev af den 19/1 2013 til klageren fra selskabet fremgår det bl.a.:

"Tak for din mail. Dine regninger videresendes til vores regnskabsafdeling. I det i går fremsendte brev, fik jeg ved en forglemmelse ikke refereret til vores regler omkring refusion, som du tidlig er blevet informeret om af ... fra Willis. Som det fremgår af mailkorrespondancen, har vi ikke en samarbejdsaftale med ..., hvorfor der vil forekomme en egenbetaling svarende til differencen."

6. 84.599

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 6.0 Hvad dækker Behandlingsforsikring Fritid?**

§ 6.1
Behandlingsforsikring Fritid dækker forsikredes udgifter i forbindelse med speciallægeordineret behandling af sygdom og følger efter ulykkestilfælde, som er fritidsrelateret. Udgifterne skal være godkendt af Mølholm Forsikring A/S inden, behandlingen sættes i gang.
...
§ 10.8
Operation for korrektion af nær- og langsynethed samt bygningsfejl.

§ 10.8.1 Ved grå stær operation er synskorrigerende linser ikke dækket."

Nævnet udtaler:

Klageren opsøgte den 10/10 2012 en øjenlæge, der konstaterede, at klageren led af begyndende grå stær. Lægen tilbød i den forbindelse operationer til 19.500 kr. pr. øje, som klageren accepterede, og det blev aftalt, at operationerne skulle gennemføres henholdsvis den 7/1 og den 10/1 2013. Den 28/10 2012 oplyste klageren sin forsikringsmægler om diagnosen, og mægleren kontaktede efterfølgende det indklagede selskab, der i mail af den 10/12 2012 meddelte mægleren, at selskabet først kunne vurdere sagen, når klageren havde indsendt en skadesanmeldelse, og at selskabet ikke havde nogen samarbejdsaftale med den behandlende øjenlæge, hvorfor der kunne forekomme egenbetaling, såfremt prisen for operationerne oversteg de priser, som selskabet kunne opnå i dets eget behandlingsnetværk.

Den 13/12 2012 anmeldte klageren skaden til selskabet, og operationerne blev gennemført som planlagt. I brev af den 18/1 2013 meddelte selskabet, at klageren nu var tilkendt undersøgelse og behandling og anmodede i den forbindelse klageren om, at regningen for behandlingen blev udstedt til selskabet. Klageren fremsendte umiddelbart herefter regningen på i alt 39.800 kr., og i brev af den 19/1 2013 meddelte selskabet klageren, at der ville forekomme egenbetaling som følge af, at selskabet ikke havde nogen samarbejdsaftale med den behandlende øjenlæge. Den 25/1 2013 udbetalte selskabet derfor klageren 21.422,10 kr.

7. 84.599

Efter sin gennemgang af sagens akter må nævnet som ubestridt lægge til grund, at operationerne den 7/1 og 10/1 2013 bestod i, at klageren fik indsat en synskorrigerende linse i hvert øje, hvilket er dækningsundtaget i henhold til § 10.8.1 i forsikringsbetingelserne.

Selskabet har overfor nævnet oplyst, at der foreligger en samarbejdsaftale mellem selskabet og den omhandlede læge, og at den udbetalte erstatning er beregnet på baggrund af, hvad indsættelse af almindelige linser ville koste. Nævnet finder det kritisabelt, at selskabet ikke efter modtagelsen af regningen den 18/1 2013 gjorde klageren opmærksom på undtagelsen i forsikringsbetingelsernes § 10.8.1, men i stedet begrundede kravet om delvis egenbetaling med, at der ikke foreligger en samarbejdsaftale. Da operationerne blev gennemført, før klageren havde anmodet selskabet om godkendelse af udgifterne som foreskrevet i pkt. 6.1 i forsikringsbetingelserne, kan selskabets mangelfulde sagsbehandling imidlertid ikke efter nævnets vurdering føre til, at selskabet skal yde klageren fuld erstatning for de synskorrigerende operationer, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand