Ankenævnet for Forsikring

944/14

Den 7. juli 2014 blev i sag nr. 85246:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

mod

Mølholm Forsikring A/S

Finlandsgade 1, 2.th.
5100 Odense C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sundhedsforsikring i Mølholm Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist fortsat at yde forsikringsdækning for udgifter til fysioterapi for behandling af hendes knæ, der blev opereret i december 2012.

Selskabet har bl.a. afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker sygdomme/lidelser, som den forsikrede er bekendt med, som er opstået før forsikringens ikrafttræden.

I klageskema af 21/10 2013 har klageren bl.a. anført:

> "Knæskaden er opstået i efteråret 2012,og jeg ved, at dækning af udgifter til operationen på ... Privathospital derfor ikke er omfattet af ret til erstatning, så dette anmeldes naturligvis ikke. Operationen foregår 10/12-2012.
> Efter operation ser jeg i operationsbeskrivelsen (vedlagt), at der er en henvisning til fysioterapeut mhp. bevægelsestræning, og at patellastimulerende øvelser hos fysioterapeut først må påbegyndes efter 3 uger, dvs. efter 31/12-2013. På grund af tidspunktet tæt på jul og nytår, påbegyndes fysioterapeutforløbet 9/1-2013 - henvisning vedlagt. Og jeg betaler selv for fysioterapibehandling frem til 1/3-2013.
> 27/12-2012
> kontakter jeg derfor Mølholm Forsikring A/S telefonisk med henblik på at få noget information om valg af fysioterapeuter, og får at vide, at jeg selv kan vælge, men de skal have en kopi af henvisningen fra speciallæge. Jeg taler om erstatning med dem, og de fortæller mig, at der ikke er nogen grund til at indsende anmeldelsen før 01-03-2013, da jeg alligevel ikke kan få erstatning før. Og så bliver jeg oplyst, at mine vilkår alligevel også bliver forbedret efter 1/1-2013. Så jeg foretager mig ikke noget i den forbindelse.

01-03-2013
indsender jeg en anmeldelse, og den 6/3-2013 får jeg så at vide, at jeg er blevet tildelt yderligere genoptræning i 3 måneder (det var første gang, jeg fik det tildelt). Og ved nærmere eftersyn, var det til højre knæ, selvom det var venstre knæ, jeg var opereret i - dette fik jeg naturligvis ændret. Denne er vedlagt

I denne skrivelse var det anført, at jeg kunne tildeles fysioterapi i op til 2 år efter operationen. (skrivelsen vedlagt) Herfra skal jeg forlænge min anmeldelse til fysioterapeut hver måned i modsætning til det, der er anført i forsikringsbetingelserne - nemlig 3 x 3mdr.
12-06-2013
får jeg så tilkendt yderligere 1 måneds genoptræning, men i brevet er perioden pludselig ændret fra 2 år efter operationsdato til 1 år efter operationsdato - brev vedhæftet). Dette gør jeg selvfølgelig indsigelse imod. Og får at vide, at perioden for erstatning er ændret fra 2 til 1 år fordi operationen, som Mølholm Forsikring A/S ikke er blandet ind i, blev foretaget i 2012, og at det derfor er forsikrings-betingelserne fra 2012, som er gældende.

08-07-2013
14-08-2013
medio sept.
Alle 3 datoer modtager jeg meddelelse om yderligere 1 måned
17-10-2013 får jeg endnu en forlængelse
21/10-2013 gør jeg og igen gør jeg indsigelse mod at den ændring, som er ændret fra 2 til 1 år efter operationen, og som stadig begrundes med, at operationen, som Mølholm Forsikring intet har med at gøre, er foretaget 10/12-2012. Og at det derfor er forsikringsbetingelserne fra 2012, som gælder.
Min undren går på, at man anvender operationsdatoen og ikke anmeldelsestidspunktet. Da jeg anmelder 'skaden' til Mølholm Forsikring er det i 2013, mens operationsdatoen var i 2012. Og der er lavet en ændring fra 2012 til 2013.
...
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker alene at få fastslået, om det er forsikringsbetingelserne fra 2012 eller 2013, som gælder, når 'skaden' er anmeldt 01-03-2013 og genoptræningen startet 9/1-2013. Og i tilfælde af, at jeg måtte få medhold alene ønsker, at genoptræningsforløbet kan forløbe op til 24 måneder efter operation. I modsat fald har jeg kun fået erstatning til 10 måneders genoptræning efter operation pga. karantænen på de 3 måneder."

Dertil har selskabet i brev af 9/12 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"

De faktiske forhold:

Indtrådt i forsikring den 1. december 2012.

Har dermed 1. års karens for eksisterende lidelser.

Da lidelsen er opstået før indtrædelse i forsikringen, er denne ikke omfattet af forsikringen. Lidelsen er opstået i 2008 og igen den 10. oktober 2012.

§ 1.4 Hvis virksomheden har valgt at betale ekstra præmie for at købe den 1-årige karens fri for ansatte, gælder der at den kollektive børnedækning også er fri for karens.

Denne virksomhed har valgt 1 års karens.

Den præeksisterende lidelse opereres den 10. december 2012.

§ 5.4 Sygdomme/lidelser, som den forsikrede er bekendt med, som er opstået før Behandlingsforsikring Fritids ikrafttræden, er ikke dækket af Behandlingsforsikring Fritid. Ligeledes er senere tilkomne følgetilstande ikke dækket.

§ 5.4.1 Når den forsikrede har været omfattet af Behandlingsforsikring Fritid i 1 år, er fritidsrelaterede sygdomme/lidelser, opstået inden indtrædelse i Behandlingsforsikring Fritid også omfattet.

Dvs. hverken operation og følgen til operation (genoptræning) er dækket af forsikringen.

Jeg ved desværre godt, at vi har dækket genoptræning til og med den 10. december 2013, dvs. 1 år i alt.

Det er desværre ikke den eneste fejl der begås. I første brev skrives der desværre 2 års genoptræning, det havde vi ikke i 2012. Dette rettes op i næste brev (juni 2013) hvor der gøres opmærksom på at det er 1 år. Vi må desværre sige at genoptræningen skulle være stoppet.

Vi har betalt et år genoptræning, og det vil der ikke blive gjort noget ved.

Så vores nye kunde har fået genoptræning uden at være berettiget til dette.

§ 7.8.2 Genoptræning kan maksimalt bevilges i 12 mdr. fra operationsdatoen.

Vi kan desuden meddele, at kunden ikke har klaget til Mølholm Forsikring A/S klageansvarlige.

...

Der er heller ikke klaget til undertegnede.

Det undrer mig stadig, at man ikke efter 3 – 6 måneders genoptræning ikke atter kontakter speciallægen for at høre om det er gjort godt nok. En genoptræning varer normalt for et knæ én til 3 måneder, hvis det er gjort ordentligt.

Så vi mener, at kunden har fået rigeligt med genoptræning for selskabet regning.

"

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i mail af 15/12 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"Operationer er foretaget uden inddragelse af Mølholm Forsikring, da jeg vidste, at den ikke var dækningsberettiget, og derfor er den ikke anmeldt til dem, og de er på ingen måde inddraget i denne.

Jeg blev telefonisk oplyst om ultimo december 2012, at genoptræning var dækningsberettiget fra 1/3 2013 - så skaden er anmeldt herefter på grund af de nye forsikringsbetingelser for 2013.

Jeg har forsøgt at klage til den kontaktperson, som har været på min sag, og er ikke blevet oplyst om min klageret - det fremgår af de pågældende e-mails, som er vedhæftet her. Jeg har klaget til denne medarbejder i både juni og oktober 2013.

Vedr. kommentarer til § 7.8.2:
Jeg forstår ikke deres undren over længden af genoptræningsforløbet. Jeg blev oplyst om i januar (1. gang hos fysioterapeuten), at med denne type bruskskade ville det tage min. 8 måneder. Og jeg ved, at speciallægen og fysioterapeuten har samarbejdet under hele forløbet, fordi der undervejs er opstået komplikationer. Jeg har givet informationen videre telefonisk til Mølholm Forsikring ved en forlængelse, som er foretaget telefonisk. Desværre har jeg hverken modtaget en kopi af skaden fra marts eller nogle af mine andre ansøgninger om forlængelse, så jeg har ikke mulighed for at tjekke, om jeg også har angivet det i anmeldelsen."

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i mail af 17/12 2013 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Enkelte af bilagene vil blive gengivet i uddrag i det følgende:

Det fremgår af lægehenvisningen af 10/12 2012 fra en overlæge, at klageren blev henvist til fysioterapeut den 10/12 2012.

Af selskabets brev af 6/3 2013 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal på vegne af Mølholm Forsikring A/S hermed meddele dig, at du er tilkendt yderligere genoptræning hos fysioterapeut, dvs. frem til d.10.juni 2013.
…
Har du brug for yderligere genoptræning, bedes du indsende en ny skadeanmeldelse.
Der kan dog maximalt bevilges genoptræning to år fra operationsdato."

Af selskabets brev af 11/6 2013 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal på vegne af Mølholm Forsikring A/S hermed meddele dig, at du er tilkendt yderligere 1 måneds genoptræning hos fysioterapeut, dvs. frem til d. 10. juli 2013.
…
Har du brug for yderligere genoptræning, bedes du venligst kontakte os, når måneden er gået. Der kan dog maximalt bevilges genoptræning i et år fra operationsdato."

Af selskabets mail af 17/6 2013 til nævnet fremgår bl.a.:

"Der vil være mulighed for genoptræning i op til 1 år fra operationsdatoen, når du er opereret sidste år."

Af forsikringsbetingelserne fra 2012 fremgår bl.a.:

"**§ 1.0 Mølholm Behandlingsforsikring**
Fritid med behandlingsgaranti

§ 1.1 Forsikringsbetingelserne gælder fra den 1. januar 2012 og erstatter tidligere betingelser. Mølholm Behandlingsforsikring Fritid er en gruppeforsikring oprettet i Mølholm Forsikring A/S, der kun dækker skader/ lidelser /sygdomme opstået i fritiden. Arbejdsrelaterede skader er ikke omfattet af forsikringen. Forsikringsaftaleloven er gældende. Fremtidige ændringer i Forsikringsaftaleloven følges.

…

§ 5.0 Hvornår er der dækning

…

§ 5.4 Sygdomme/lidelser, som den forsikrede er bekendt med, som er opstået før Behandlingsforsikring Fritids ikrafttræden, er ikke dækket af Behandlingsforsikring Fritid. Ligeledes er senere tilkomne følgetilstande ikke dækket.

§ 5.4.1 Når den forsikrede har været omfattet af Behandlingsforsikring Fritid i 1 år, er fritidsrelaterede sygdomme/lidelser, opstået inden indtrædelse i Behandlingsforsikring Fritid også omfattet.

…

§ 7.0 Intensiv fysioterapi og almindelig fysioterapi og Intensiv kiropraktik samt almindelig kiropraktik

…

§ 7.8 Genoptræning:

§ 7.8.1 Hvis der er foretaget behandling (operation) ambulant eller under indlæggelse, for lidelse/sygdom/skade der er fritidsrelateret på privathospital, dækker Behandlingsforsikring Fritid forsikredes udgifter til nødvendig genoptræning. Genoptræningen skal godkendes af Mølholm Forsikring A/S. Genoptræningen godkendes for en 3 måneders periode første gang, herefter skal der ansøges om yderligere 3 måneder pr. telefon. Er der efter 6 måneder stadig brug for genoptræning, skal der udfyldes ny skadeanmeldelse med en vurdering fra speciallæge eller egen læge. Dette for at afdække, om forløbet forløber planmæssigt, eller om den forsikrede atter skal ses af en speciallæge. Forsikredes udgifter til nødvendig genoptræning hos fysioterapeut og kiropraktor er dækket indtil behandlingen er afsluttet overfor Mølholm Forsikring A/S. Genoptræningen skal ordineres af speciallæge.

§ 7.8.2 Genoptræning kan maksimalt bevilges i 12 mdr. fra operationsdatoen."

Af forsikringsbetingelserne fra 2013 fremgår bl.a.:

"**§ 1.0 Behandlingsforsikring**
Fritid med behandlingsgaranti

§ 1.1 Forsikringsbetingelserne gælder fra den 1. januar 2012 og erstatter tidligere betingelser. Mølholm Behandlingsforsikring Fritid er en gruppeforsikring oprettet i Mølholm Forsikring A/S, der kun dækker skader/lidelser/sygdomme opstået i fritiden. Arbejdsrelaterede skader er ikke omfattet af forsikringen. Forsikringsaftaleloven er gældende. Fremtidige ændringer i Forsikringsaftaleloven følges.

§ 5.0 Hvornår er der dækning?

…

§ 5.4 Ansatte har ingen karens (se § 5.4.1.)

§ 5.4.1 For ansatte samt nye forsikrede i Mølholm Forsikring A/S gælder, at såfremt den nye ansatte/nye forsikrede 3 måneder inden indtrædelse i forsikringen har igang-

værende behandling, dækkes behandling når den ansatte har været omfattet af forsikringen i 3 måneder.

§ 5.4.1.1 Ved igangværende behandling forstås:

a) været henvist til det offentlige, eller til privat behandler.
b) været på skadestue og er i gang med behandling.
c) været hos egen læge/speciallæge med det ansøgte problem.
d) været hos kiropraktor for det ansøgte problem.
e) været hos fysioterapeut for det ansøgte problem.
f) været hos alternativ behandler for ansøgte problem.
g) været hos psykolog/psykiater for det ansøgte problem.

…

§ 5.4.4 Ikrafttrædelse for § 5.4 er 1. januar 2013

…

§ 7.0 Intensiv fysioterapi og almindelig fysioterapi og Intensiv kiropraktik samt almindelig kiropraktik.

…

§ 7.8 Genoptræning:

§ 7.8.1 Hvis der er foretaget behandling (operation) ambulant eller under indlæggelse, for lidelse/sygdom/ skade der er fritidsrelateret på privathospital, dækker Behandlingsforsikring Fritid forsikredes udgifter til nødvendig genoptræning. Genoptræningen skal godkendes af Mølholm Forsikring A/S. Genoptræningen godkendes for en 3 måneders periode første gang, herefter skal der ansøges om yderligere 3 måneder pr. telefon. Er der efter 6 måneder stadig brug for genoptræning, skal der udfyldes ny skadeanmeldelse med en vurdering fra speciallæge eller egen læge. Dette for at afdække, om forløbet forløber planmæssigt, eller om den forsikrede atter skal ses af en speciallæge. Forsikredes udgifter til nødvendig genoptræning hos fysioterapeut og kiropraktor er dækket indtil behandlingen er afsluttet overfor Mølholm Forsikring A/S. Genoptræningen skal ordineres af speciallæge.

§ 7.8.2 Genoptræning kan maksimalt bevilges i 24 mdr. fra operationsdatoen."

Nævnet udtaler:

Det følger af både forsikringsbetingelserne fra 2012 og fra 2013, at forsikringen dækker udgifter til nødvendig genoptræning i tilknytning til operation.

Det fremgår af § 1.1 i forsikringsbetingelserne fra 2013, at de gælder fra den 1. januar 2012 og erstatter tidligere betingelser. Det fremgår dog af forsikringsbetingelsernes § 5.4.4, at karensreglerne træder i kraft den 1. januar 2013.

Selskabet har oplyst, at man ved en fejl ikke har gjort karensreglerne gældende over for klageren, da man gav hende et tilsagn om at dække genoptræningen. Selskabet har endvidere oplyst, at det har ydet forsikringsdækning i 12 måneder fra operationsdatoen den 10/12 2012, og at man ikke vil foretage sig videre med hensyn til dette.

Da selskabet ved en fejl ikke har gjort karensreglerne gældende, og da det fremgår af forsikringsbetingelserne fra 2013, at genoptræning maksimalt kan bevilges i 24 mdr. fra operationsdatoen, finder nævnet, at klageren har fået en berettiget forventning om, at selskabet ikke gør karensreglerne gældende over for klageren. Selskabet skal derfor behandler hendes anmodning om genoptræning i overensstemmelse med punkt 7.8 – herunder punkt 7.8.2 - i forsikringsbetingelserne fra 2013. Selskabet skal – i det omfang klageren har behov for yderligere genoptræning – dække hendes udgifter til genoptræning i indtil 24 måneder fra operationsdatoen den 10/12 2012.

Nævnet bemærker, at dette resultat er i overensstemmelse med indholdet i det brev, som selskabet sendte til klageren den 6/3 2013.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Mølholm Forsikring A/S, skal ankerkende, at klageren har ret til forsikringsdækning for sine udgifter til genoptræning i op til 24 måneder fra operationsdatoen den 10/12 2012. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og udbetale eventuel yderligere erstatning til klageren. Den eventuelle yderligere erstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen