Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86448:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Industriens Pensionsforsikring A/S
Nørre Farimagsgade 3
1364 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har forsikring med dækning ved visse kritiske sygdomme hos Industriens Pensionsforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt kræftsygdom.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klagerens eventuelle krav er forældet.

I klagerskemaet af 8/7 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

"**Sagsfremstilling**
Jeg har en forsikring hos Industriens Pensionsforsikring A/S. I forbindelse med, at jeg fik stillet diagnosen ondartet kræfttumor i leveren (neuroendoktrin tumor), har jeg anmodet Industriens Pension om en udbetaling. Med brev af 20. maj 2014 meddelte Industriens Pension afslag på min anmodning med henvisning til, at kravet er forældet (bilag). Der er henvist til de almindelige forsikringsbetingelser. Industriens Pension anfører i afgørelsen, at det er vurderet, at jeg siden den 22. september 2010, hvor jeg blev orienteret om diagnosen, har vidst, at jeg var syg, og at det betyder, at mit krav på sum ved visse kritiske sygdomme er forældet den 30. september 2013. Jeg har klaget over afgørelsen til Industriens Pension, der med brev af 12. juni 2014 har meddelt, at afslaget fastholdes (bilag).

I 2010 kontaktede jeg telefonisk Industriens Pension med henblik på at få udbetalt den sum, som jeg var berettiget til, men Industriens Pension har intet notat om denne henvendelse på trods af, at Industriens Pension i brevet af 12. juni 2014 oplyser, at man i Industriens Pension har notatpligt, som betyder, at alle telefoniske henvendelser bliver noteret ned. Dette er imidlertid af en eller anden grund ikke sket i mit tilfælde. Men det kan ikke være sådan, at det skal komme mig til skade. Der er formentligt tale om en uheldig fejl hos Industriens Pension og ikke en bevidst undladelse.

Jeg anmoder om, at der udvises menneskelige hensyn på grund af min meget alvorlige livssituation.

Som begrundelse for at klage over Industriens Pensions afgørelse henviser jeg i øvrigt til bemærkningerne i min klage til Industriens Pension (bilag).

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker konkret at opnå, at Industriens Pensions afgørelse ændres, så jeg kan få udbetalt den sum, som jeg ellers er berettiget til."

Hertil har selskabet i brev af 18/7 2014 til nævnet bl.a. anført:

"**Faktisk sagsfremstilling:**

…[klageren] er optaget i Industriens Pension den 26. juli 2009 og opnår i denne forbindelse forsikringsdækning ved visse kritiske sygdomme. …[klageren] er aktivt medlem frem til marts 2010, hvorefter indbetalingerne holder op. …[klageren] er herefter forsikringsdækket uden indbetaling frem til marts 2011. Vi tilbyder flere gange …[klageren] at indbetale for egen regning og derved beholde sine forsikringer. …[klageren] tager ikke imod tilbuddet og er derfor passivt medlem fra april 2011, hvorfor hun fra dette tidspunkt ikke længere er forsikringsdækket ved bl.a. visse kritiske sygdomme.

…[klageren] søster, … [søsteren], ringer den 30. april 2014 og spørger, hvorvidt …[klageren] er dækket af forsikring for visse kritiske sygdomme. …[klageren] fik konstateret kræft i 2010 og er nu alvorlig syg (Bilag A). Vi oplyser om reglerne for forældelse, men anbefaler, at der sendes en ansøgning, så vi kan behandle sagen. … [søsteren] ringer igen den 5. maj 2014 og spørger ind til, hvilke lægelige akter der skal indsendes sammen med ansøgningen (Bilag B). Her oplyser vi igen, at kravet muligvis er forældet.

Den 6. maj 2014 modtager vi ansøgningen vedlagt lægelige akter, såvel som et samtykke til, at søsteren, …, repræsenterer …[klageren] i nærværende sag (Bilag C). Som led i sagsbehandlingen indhenter vi yderligere lægelige oplysninger, som modtages den 14. maj 2014 (D). På baggrund af de modtagne akter drøfter vi den 29. maj 2014 sagen med vores interne lægekonsulent, …, overlæge på Onkologisk-Palliativ afdeling i … Hospital, som er speciallæge i intern medicin og har subspeciale i medicinsk onkologi. Lægekonsulenten konkluderer, at …[klagerens] diagnose er omfattet af listen af dækningsberettigede diagnoser og at diagnosetidspunktet er den 7. sept. 2010 (Bilag E). Vi indhenter også flere lægelige oplysninger, som modtages den 20. maj 2014 (bilag F).

Den 20. maj 2014 sender vi et afslag på udbetaling af forsikringssum ved visse kritiske sygdomme (Bilag G). Vi begrunder afslaget med, at kravet er forældet og henviser til vores forsikringsbetingelser, hvorefter et krav forældes 3 år efter forsikringsbegivenhedens indtræden, når den forsikrede selv var bekendt med forsikringsbegivenheden. Forsikringsbegivenheden skete i september 2010, og vi må på det foreliggende grundlag gå ud fra, at …[klageren] på det tidspunkt også selv var klar over, at hun havde en kræftdiagnose. Derfor er der indtrådt forældelse i september 2013, da …[klageren] ikke inden dette tidspunkt havde anmeldt sit krav til Industriens Pension.

Den 6. juni 2014 modtager vi en klage fra … [søsteren] (Bilag H). … [søsteren] gør i klagen gældende, at …[klageren] har kontaktet Industriens Pension i 2010 med henblik på udbetaling af forsikringssum for visse kritiske sygdomme. Derfor mener … [søsteren] også, at der burde foreligge et telefonresume i Industriens Pensions system, som betyder, at forældelses-

fristen ikke kan gøres gældende. Herudover spørges ind til, hvorvidt Industriens Pension i forbindelse med afgørelsen har taget hensyn til, at …[klageren] er undergået et udredningsforløb, som er foregået i mange faser, og at de indledende undersøgelsesresultater ikke nødvendigvis kan karakteriseres som en egentlig diagnosticering.

Som led i klagebehandlingen lægger vi sagen endnu engang til vores interne lægekonsulents vurdering den 11. juni 2014. Lægekonsulenten konkluderer, at diagnosedatoen er 9. september 201[0] og at …[klageren] er informeret herom ved hjælp af en tolk (Bilag I).

På baggrund heraf sender vi en fastholdelsen af tidligere afslag den 12. juni 2014 (Bilag J). Vi bemærker, at det ikke fremgår af …[klagerens] sag, at hun har henvendt sig telefonisk i 2010 med en anmeldelse af den kritiske sygdom. Vi tilføjer herud over, at Industriens Pension har notatpligt, hvorfor alle telefoniske henvendelser bliver noteret ned. Vi har sendt breve til …[klageren] i 2010 og 2011, hvor vi har anbefalet, at hun begynder at indbetale for egen regning for at bevare sine forsikringsdækninger. …[klageren] tog dog, som beskrevet oven for, ikke mod tilbuddet.

I forhold til bemærkningen i klagen om, at indledende undersøgelsesresultater ikke nødvendigvis kan karakteriseres som en egentlig diagnosticering, henviser vi til, at det fremgår af journaloplysningerne fra … Hospital, at …[klageren] mødte op til information om sygdommen den 28. september 2010 og blev tilbudt palliativ kemoterapi. På det tidspunkt må …[klageren] have vidst, at hun havde kræft, og kravet er derfor forældet ved udgangen af september 2013.

Sagen er herefter forelagt Ankenævnet for Forsikring.

Af aftalegrundlaget for pensionsordningen henvises til følgende:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne gældende fra den 1. juli 2013 til den 30. september 2013 (Bilag K):

§ 27 Forældelse
Krav på ydelser fra Industriens Pension bortfalder på grund af forældelse 3 år efter, forsikrede fik viden om, at forsikringsbegivenheden var indtrådt. Kravet bortfalder dog senest 10 år efter, forsikringsbegivenheden indtrådte, uanset forsikredes viden om forsikringsbegivenheden. I øvrigt gælder dansk rets almindelige regler om forældelse.

Det fremgår af medlemspjecen gældende fra 1. juli 2013 til 30. sept. 2013, som er en del af aftalegrundlaget (Bilag L):

Et krav på en forsikringsydelse kan efter § 27 i forsikringsbetingelserne blive forældet, hvis du venter for længe med at bede om en udbetaling fra os.

Hvis kravet på forsikringsdækningen er forældet, vil du ikke få den udbetalt.

Derfor er det vigtigt, at du kontakter os med det samme, hvis du har en mistanke om, at din erhvervsevne kan være varigt nedsat, eller du har fået en kritisk sygdom, der kan give ret til dækning.

Af de lægelige akter henvises til følgende:

Det fremgår af journalakter af den 7. sept. 2010 fra … Sygehus, Radiologiske Ultralyd afdeling, at (Bilag D):

Der foreligger 2 pæne grovnålsbiopsier fra lever på hhv. 21 og 18 mmi længden. Begge biopsier viser bevaret lobulær arkitektur med flere smalle portalrum, der indeholder normale galdegange og er uden væsentlig inflammation. I parenkymet ses normalt lejrede hepatocytter uden steatose, kolestase eller større nekrose. Sv. t. den største biopsi er der ganske få små portale og periportale infiltrater af maligne tumorceller med relativt ensartede runde, mellemstore kerner med kun let kernepleomorfi men med abnorm kernekromatin og små eller ingen nukleoler. Disse celler har en moderat mængde cytoplasma, stedvis let granuleret. Der er således tale om maligne tumorceller i leveren, og billedet taler meget stærkt for metastase. Umiddelbart er infiltratet yderst sparsomt, og dette gør det vanskeligt at afgøre tumortypen. Cellemorfologien er dog identisk med de maligne tumorceller, som er fundet i biopsien fra højre side af halsen, som er biopteret under samme seance, og som er beskrevet særskilt (se mikroskopi - 10222993).

Det fremgår af samme journalakter af den 9. sept. 2010 (Bilag D):

Diagnoser:
Hals
Malign tumor
Neuroendokrint karcinom
Nålebiopsi
Immunhistokemisk undersøgelse

Det fremgår journalakter af den 28. sept. 2010 fra … Sygehus, Onkologisk Afdeling, at (Bilag F):

29-årig kvinde med ukendt primær tumor, metastatisk neuroendokrint karcinom med KI 67 indeks på 10 %, møder til information om palliativ kemoterapi.

Intern lægekonsulents vurdering af den [1]9. maj 2014 (Bilag E):

Resume: Medlem har fået stillet diagnosen, neuroendokrin tumor, ud fra biopsi fra metastase i leveren den 07.09.2010. Det fremgår af histolgibeskrivelse side 42 i akter fra hospital. Det drejer sig om en ondartet, malign svulst, der er progression, forværring af sygdommen efter behandling den 03.03.12 og senere.

Konklusion: Tilstanden er omfattet af kriterierne for kritisk sygdom, med diagnosedatoen den 07.09.2010.

Intern lægekonsulents vurdering af den 11. juni 2014 (Bilag I):

Resume: Der henvises venligst til tidligere lægeskøn. Der er klaget over afgørelsen, ud fra, at medlem ikke har været orienteret om diagnosen i 2010, men først senere. Efter histologibeskrivelsen er der ingen tvivl om diagnosedatoen den 09.09.10. Ud fra nyere journaloplysninger fra akter den 19.05.14, fremgår det klart fra onkologisk afd. I …, at medlem har udbredt metastatisk sygdom af neuroendokrint karcinom uden kendt udgangspunkt, udbredt kræft. Og i journalnotat den 28.09.2010, at medlem møder til information om situationen

sammen med tolk og en bekendt. At der redegøres for sygdommen og behandlingsplan med kemoterapi.

Konklusion:
Medlem er informeret om kræftdiagnosen og behandlingsplan ved hjælp af tolk, som det er fuldt dokumenteret i journalen fra … . Diagnosedatoen er den 09.09.10.

Til støtte for vores afgørelse gøres gældende:

- At det fremgår af vores forsikringsbetingelser og vores medlemspjece, at krav bortfalder på grund af forældelse 3 år efter, at forsikrede fik kundskab om, at forsikringsbegivenheden var indtrådt.

- Forsikringsbegivenheden indtræder, når der stilles en diagnose, der opfylder kravene i forsikringsbetingelserne. Det er uden betydning, om forsikringstageren har undergået et langt/kort udredningsforløb inden diagnosen bliver stillet.

- Vores interne lægekonsulent, …, overlæge på Onkologisk-Palliativ afdeling i … Hospital og som er speciallæge i intern medicin og har subspeciale i medicinsk onkologi, konkluderer den 29. maj 2014 og den 11. juni 2014, at …[klagerens] diagnose blev stillet i september 2010.

- Det fremgår således af de lægelige akter fra … Sygehus fra september 2010 (bilag D), at …[klageren] har fået stillet diagnosen, neuroendokrin tumor, ud fra biopsi fra metastase i leveren. Dermed var kravet i forsikringsbetingelserne for visse kritiske sygdomme § 2, lit. A, opfyldt, i det der var tale om *en ondartet (malign) svulst (tumor), der mikroskopisk er karakteriseret ved ukontrollabel, infiltrativ vækst ud i tilstødende væv og klinisk ved en tendens til lokalt recidiv og spredning til regionale lymfeknuder og fjernere organer (metastaser) og diagnosen var baseret på histologisk eller cytologisk undersøgelse af fjernet svulst eller biopsi heraf foretaget af speciallæge i vævsundersøgelser (patologisk anatomi)*

- …[klageren] fik kendskab til sin diagnose senest den 28. sept. 2010. Det fremgår af de lægelige oplysninger (Bilag H), at …[klageren] den 28. sept. 2010 *mødte til information om palliativ kemoterapi.* Det er vores vurdering, at …[klageren] senest på dette møde må have fået viden om, at hun havde kræft.

- Forældelse indtræder 3 år fra den 28. sept. 2010 dvs. den 28. sept. 2013. Vi modtog først en henvendelse om udbetaling af forsikringssum for kritisk sygdom den 30. april 2014, dvs. et halvt år efter kravet var bortfaldet på grund af forældelse.

- Vi har ikke registeret en telefonisk henvendelse i forbindelse med ansøgning om forsikringssum ved kritisk sygdom i 2010. Vi har i Industriens Pension en forretningsgang, hvorefter alle vores telefonsamtaler skal dokumenteres i form af et telefonresumé. I …[klagerens] sag er den første telefoniske henvendelse, som vi har registret, henvendelsen 30. april 2014 (bilag A). Vi har ikke forud for det tidspunkt registeret telefoniske henvendelser (bilag M).

- Vi har også en forretningsgang, hvorefter der skal oprettes en sag om udbetaling ved kritisk sygdom, hvis et medlem ønsker at søge om udbetaling. Vi kan i vores system se, at der heller ikke har været oprettet sager på …[klageren], om udbetaling ved visse kritiske sygdomme før 2014

- Vi fastholder således, at …[klageren] ikke har ret til udbetaling af forsikringssum ved visse kritiske sygdomme, da hendes krav herpå er forældet den 30. sept. 2013."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**§ 27 Forældelse**
Krav på ydelser fra Industriens Pension bortfalder på grund af forældelse 3 år efter, forsikrede fik viden om, at forsikringsbegivenheden var indtrådt. Kravet bortfalder dog senest 10 år efter, forsikringsbegivenheden indtrådte, uanset forsikredes viden om forsikringsbegivenheden. I øvrigt gælder dansk rets almindelige regler om forældelse."

Nævnet udtaler:

Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at klagerens sygdom blev diagnosticeret i september 2010, hvor hun tillige har fået kendskab til sygdommen og dermed sit eventuelle krav mod selskabet.

Som sagen er oplyst, finder nævnet det ikke bevist, at klagerens krav blev anmeldt til selskabet før april/maj 2014. Da kravet var forældet på dette tidspunkt, kan nævnet ikke kritisere selskabets afslag på at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund