Ankenævnet for Forsikring

Den 30. september 2015 blev i sag nr. 87954:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Mølholm Forsikring A/S
Finlandsgade 1, 2.th.
5100 Odense C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har behandlingsforsikring ved Alkohol- og Misbrugsafvænning i Mølholm Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at dække behandlingsudgifter på 50.000 kr. med tillæg af renter i forbindelse med et afvænningsophold.

Selskabet har anført, at det har ydet dækning med det maksimale beløb, der i henhold til forsikringsbetingelserne er 85.000 kr., og afviser at udbetale yderligere.

Selskabet har anmodet behandlingsstedet om en redegørelse om klagerens forløb på stedet. Det fremgår heraf:

> "Vort møde hos Jer den 11/3-2015.
> …
> Tak for behageligt møde, hvor vi bl.a. diskuterede sagen med behandling og fakturering af [klageren], samt vort fremtidige samarbejde.
>
> Redegørelse.
> [Klageren] var i behandling på … således:
> 5.10.2014 indskrives [klageren] i behandling efter eget ønske og betalt af Mølholm Forsikring - faktura …af 7.11.2014 på kr. 84.200,-.
>
> 30.11.2014: [Klageren] henvendte sig igen til … og lod sig indskrive i ny behandling for tilbagefald. Han fik fra … [behandlingsstedet] at vide, at han selv skulle betale for dette, idet Mølholm Forsikring allerede har betalt for en hel behandling. Dette er han indforstået med, og ifølge aftale med ham, bliver han selv faktureret, faktura af 15.12.2014 kr. 50.000,- og han betaler.
>
> Vi har derfor betragtet sagen som afsluttet.

I øvrigt: På … gør vi altid opmærksom på Forsikringsselskabernes (de af os kendte) procedurer for skadesanmeldelse og betalingsgaranti ved klienters henvendelse, og meddeler, at de selv skal betale, såfremt Forsikringsselskabet afslår betaling.

Alle klienter, der gennemfører behandlingen tilbydes én gratis uge i behandling/terapi, såfremt de følger … anvisninger - herunder at deltage i efterbehandlingen, hver den sidste fredag i måneden, og gerne sammen med ægtefælle eller partner, og ikke mindst vigtigt - ringer og beder om hjælpen forinden de vælger at tage tilbagefald. Dette har [klageren] ikke gjort brug af.

Vi kan ligeledes meddele, at [klageren] stadig ikke følger vort tilbud om efterbehandling.

… har, på egne vegne, tilbudt [klagerens] og to døtre at deltage i et weekendkursus for Pårørende. Dette fandt sted på Hotel … den 18. & 19. oktober 2014. På daværende tidspunkt var [klagerens] hustru flyttet fra [klageren], men vore behandlere vurderede, at der var behov for et samlet tiltag i familien. [Klagerens] hustru og den ene datter har efterfølgende tilkøbt sig terapi andet sted, for behandling af svigt og vrede fra samlivet med en misbrugende person. Det er ikke vort indtryk, at hustruen var parat til at flytte tilbage straks efter [klagerens] behandlingsforløb. Hans hustru har fulgt tilbuddet om at deltage i efterbehandlingen og deltager én gang månedlig — ikke beregnet i de fakturerede behandlingsomkostninger, men indeholdt i …s koncept for at øge kvaliteten i et fremtidigt samliv.

Det er vor klare opfattelse, at [klageren] har fået en den optimale behandling og de fornødne anvisninger - se i øvrigt vore metoder mm. Klik: www...dk. Vor formodning er, at han har valgt at gå i behandling under pres fra familien (søgt alibi - har gjort en indsats), og at han ikke har et reelt ønske om at stoppe misbrug af alkohol. Vi kan i hvert fald konstatere, at han ikke har fulgt de anvisninger som alle får i en behandling, og har ikke haft en erkendelse af alkoholens skadelige virkninger for ham selv og han omgivelser.

I klagen til nævnet har klageren krævet dækning af de af behandlingsstedet yderligere opkrævede 50.000 kr. og har til støtte herfor anført:

"I forbindelse med at jeg som alkoholiker tog et tilbagefald uge 48 2014 kom jeg i tilbagefaldsbehandling på … i … d. 30. november 2014 og i ugen derefter fik jeg hjælp af personalet på … til at indgive skadesanmeldelse.

Under behandlingen havde jeg ikke mulighed for selv at håndtere sagen men det gjorde personalet på … v/ …

Da jeg kom hjem fra behandlingen tog jeg selv sagen op med Mølholm og det fremgår af vedhæftede ikke udtømmende korrespondance mellem primært undertegnede og direktøren for Mølholm Forsikring A/S, …

I første omgang fik jeg afslag med forskellige eller manglende begrundelser og til sidst blev jeg henvist til direktøren. Se vedhæftede fyldige dokumentation for kommunikationsforløbet.

Mit tilbagefald er at betragte som en ny skade og bør i henhold til Mølholms betingelser dækkes.

Der er ikke noget i Mølholms kommunikation der tilsiger at andet skulle være begrundet i deres betingelser.

Der er i løbet af sagen taget så mange begrundelser i anvendelse at jeg finder at Mølholm ikke er klar nok i deres afgørelser."

Selskabet har over for nævnet i brev af 17/6 2015 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"De faktiske forhold:
Alkohol behandling:
Fra forsikringsbetingelserne:
§ 6.11 Afvænning i forbindelse med rusmiddel -, medicin-, og alkoholmisbrug. Godkendte udgifter til ophold på dansk kurcenter indtil 3 måneder er omfattet, dog maksimum kr. 85.000. Skal være ordineret af læge.

Ifølge bilag 1, indskrives [klageren] den 5. oktober 2014 på … Faktura for behandlingen bilag 2, 84.200 kr.

Behandlingen består af 7 - 8 ugers behandling og efterbehandling en gang månedligt. Desuden en gratis uge hvis de følger …s anvisning. Plus hold i hånd i 12 måneder.

[Klageren] har ikke fulgt …'s anvisninger, har ikke fulgt møderne hver måned. Har ikke bedt om en uges opfølgning. Har ikke brugt hold i hånd.

Vores opfattelse er at vi har ydet den behandling som kunden har søgt og kunden har ikke fulgt … anvisninger.

Kunden ([behandlingsstedets] opfattelse) har afbrudt sit behandlingsforløb og er af familien blevet presset til atter at søge behandling.

Denne behandling har han selv betalt.

Vi har den holdning at [klageren], hvis han reelt ønskede at ville ud af sit alkoholmisbrug, og havde ful[g]t [behandlingsstedets] anvisning, havde behandling i 12 måneder og ikke havde haft [brug] for selv at bruge 50.000 kr. på spildt behandling.

[Behandlingsstedet] tror ikke at [klageren] reelt ønsker at stoppe sit alkohol misbrug.

[Klageren] har også i 2011 og 2013 forsøgt behand[ling] mod alkoholmisbrug. Mølholm Forsikring har i vores øjne gjort hvad vi kunne med vores bevilling."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 5.0 Hvornår er der dækning?**
...
§ 5.7 Udbetaling ved dækningsberettiget Mølholm Alkohol- og Misbrugsafvænning er betinget af, at Mølholm Forsikring A/S har godkendt behandlingen, inden denne igangsættes.
…
§ 6.0 Hvad dækker Mølholm Alkohol- og Misbrugsafvænning?
§ 6.11 Afvænning i forbindelse med medicin og alkoholmisbrug

Godkendte udgifter til ophold på dansk kurcenter indtil 3 måneder er omfattet, dog maksimum kr. 85.000. Skal være ordineret af egen læge eller speciallæge.

Nævnet udtaler:

Klageren blev indskrevet på behandlingshjemmet den 5/10 2014 og udskrevet den 12/11 2014 efter endt behandling. Den 30/11 2014 lod han sig indskrive på ny efter tilbagefald.

Selskabet har ved brev af 5/11 2014 til klageren anerkendt, at klageren var berettiget til dækning af behandlingsudgifter med op til 85.000 kr. Selskabet har efterfølgende ydet dækning med maksimumbeløbet for den første periode, klageren var indskrevet på behandlingshjemmet.

Klageren gør gældende, at den anden periode, han var indskrevet, og hvor opholdet kostede 50.000 kr., er at anse som en ny forsikringsbegivenhed med et nyt dækningsmaksimum.

Selskabet har over for nævnet fastholdt at klageren har fået udbetalt maksimumdækningen og derfor ikke er berettiget til yderligere udbetalinger, jf. herved forsikringsbetingelsernes § 6.11.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække udgifterne for den anden periode, klageren var indskrevet på behandlingshjemmet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, den nære tidsmæssige sammenhæng mellem de to behandlingsforløb.

5. 87954

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels