Ankenævnet for Forsikring

Den 14. juni 2017 blev i sag nr. 88879:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Mølholm Forsikring A/S
Lille Tornbjergvej 30
5220 Odense SØ

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har behandlingsforsikring i Mølholm Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning til psykologbehandling efter 3 måneder og 18 sessioner, og at selskabet har krævet fuld aktindsigt i hendes journal.

Selskabet har anført, at klageren har modtaget dækning for 18 psykologkonsultationer over en kort tidsperiode, og at det var nødvendigt med indsigt i journalen for at vurdere, om klageren modtog relevant behandling.

I klageskema af 27/12 2015 til nævnet har klageren blandt andet oplyst:

> "Jeg klager hermed over manglende psykologbehandling under min forsikring hos Mølholm forsikring. Iflg Mølholms egne forsikringsbetingelser har jeg ret til ubegrænset psykologhjælp gennem Mølholms eget netværk i 6 mdr, men mine behandlinger blev standset efter 3½ måned og 18 timer, hvorefter Mølholm har nægtet mig yderligere hjælp. Jeg indbringer derfor hermed min klage til ankenævnet for forsikring.
> …
> Nedenstående en kortfattet fremstilling af sagen:
>
> 15/6 2015: Jeg får en 6 mdrs bevilling til psykolog af Mølholm. De forklarer telefonisk, at jeg ved at vælge deres netværk vil få ubegrænset hjælp i 6 mdr, så det vælger jeg, da jeg er blevet ramt hårdt på to store livsområder - job og parforhold på en gang.
>
> Slut Aug: Min psykolog beder om flere timer, men [selskabets samarbejdspartner] svarer ikke umiddelbart. Derfor ringer jeg til Mølholm - som beder mig tale med [selskabets samarbejdspartner], hvilket jeg gør telefonisk med … [Selskabets samarbejdspartner] lover, at jeg selvfølgelig skal have al den nødvendige hjælp.

Hhv 24/9 og 25/9 2015: Både jeg og min psykolog får en mail fra [selskabets samarbejdspartner] om, at jeg ikke kan få flere timer medmindre jeg underskriver en fuldmagt til FULD aktindsigt.

25/9 2015: Jeg svarer [selskabets samarbejdspartner] på deres mail. Jeg vil ikke give dem fuld aktindsigt. Det kan ikke være rigtigt, at 3 part skal kunne læse alle mine private tanker og følelser. Så jeg svarer at jeg ikke vil give dem fuld aktindsigt, men gerne en udtalelse fra min psykolog. Endvidere beder jeg dem oplyse mig, hvor i betingelserne der står, at de kan kræve fuld aktindsigt.

5/10 2015: Min psykolog skriver til [selskabets samarbejdspartner]. De svarer ikke.
[Selskabets samarbejdspartner] svarer hverken min psykolog eller mig, hvorfor jeg rykker dem 9/10 2015. Det svarer de heller ikke på.

10/10 2015 skriver jeg derfor til Mølholm for at få hjælp. Jeg sender dem hele sagsforløbet. De svarer, at jeg skal underskrive fuldmagten til fuld aktindsigt. Jeg beder om at tale med deres direktør. Han er på ferie. Jeg ringer 3 gange efter hans ferie, men får hver gang at vide, at de ikke kan stille om til ham.

16/10 2015 modtager både min psykolog og jeg en mail fra [selskabets samarbejdspartner] om, at jeg er nødt til at samarbejde og underskrive fuldmagten til fuld aktindsigt.

19/10 2015 svarer jeg [selskabets samarbejdspartner]og beder dem igen oplyse, hvor i betingelserne der står, at de kan kræve fuld aktindsigt samt tilbyder en udtalelse fra min psykolog.

21/10 2015 meddeler [selskabets samarbejdspartner], at jeg ikke kan få flere timer. 22/10 2015 skriver jeg derfor til …, direktør for Mølholm.

29/10 2015 svarer Mølholm endelig efter jeg har rykket ham 28/10. Hans svar er, at jeg skal underskrive fuldmagten til fuld aktindsigt.

29/10 2015 svarer jeg Mølholm og beder dem igen oplyse, hvor i deres betingelser, der står, at de kan kræve fuld aktindsigt samt hvorfor de ikke lever op til egne forsikringsbetingelser om ubegrænset psykologhjælp.

Slut oktober opgiver jeg at tale med Mølholm, da de ikke svarer mig på, hvor i deres betingelser der står, at de dels kan kræve fuld aktindsigt - og ej heller, hvorfor de ikke lever op til deres egne betingelser om, at man får ubegrænset hjælp, hvis man vælger deres netværk. Tre gange i forløbet bliver jeg telefonisk lovet ubegrænset hjælp. Og en gang får min psykolog det endvidere på skrift. Jeg overgiver sagen til vores forsikringsagent …

[Klagerens forsikringsagent] kommer heller ingen vegne med Mølholm.

9/12 2015 får jeg pludselig uden aftale en bevilling fra Mølholm til psykiater. Det bliver jeg meget rystet over, og vælger en sidste gang at forsøge at kommunikere med Mølholms direktør … - for endnu engang at få svar på mine mange spørgsmål både til forløbet og deres egne forsikringsbetingelser - og hvorfor de ikke vil holde det de lover både i betingelserne og telefonisk.

21/12 2015 slutter korrespondancen med Mølholm. De besvarer kun få af mine mange spørgsmål men giver ingen henvisninger til, hvor i deres betingelser der står, at de dels

kan kræve fuld aktindsigt og dels kan standse mine behandlinger før udløbet af de 6 mdr. De nægter at yde mig yderligere hjælp. Derimod bliver jeg nu anklaget for, at blive behandlet for andet end bevillingen - for det kan da ikke tage så lang tid at behandle mine problemer.

21/12 2015 får både min psykolog og jeg en mail fra [selskabets direktør] om, at samarbejdet med min psykolog nu er opsagt.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Ifølge Mølholms egne forsikringsbetingelser har jeg adgang til ubegrænset psykologhjælp i 6 mdr (15/6 2015 til 10/12 2015), når jeg bruger deres netværk. Det er jeg også blevet oplyst om 3 gange telefonisk og min psykolog har fået det på skrift. Men det nægter de at give mig - de standser mine behandlinger efter 3½ måned og 18 timer hos psykologen.
…
Jeg ønsker derfor:
1) Tilbagebetaling af eget udlæg til psykolog i november 2015 kr. 3200
2) Tilbagebetaling af eget udlæg til psykolog i december 2015 kr. 3200
3) Forlængelse af min bevilling med en måned kr. 3200
4) En måneds tillæg for sagsbehandling kr. 3200
5) Samlet set ønsker jeg en betaling på 12800 kr.

Ad 1)
På grund af sagen og den manglende hjælp fra Mølholm er jeg selv nødt til at betale for psykolog i november 2015 i alt kr 3200. Faktura vedlagt.

Ad 2)
På grund af sagen og den manglende hjælp fra Mølholm er jeg selv nødt til at betale for psykolog i december 2015 i alt kr 3200. Faktura vedlagt.

Ad 3)
I perioden fra 2/10 til 6/11 får jeg ingen hjælp pga sagen, dvs jeg mister en hel måned af min bevilling pga denne sag. Hele denne sag er med til at forværre min tilstand yderligere både pga selve sagen og de ressourcer det har krævet, men også fordi jeg ingen hjælp får - og jeg starter derfor selv igen hos psykologen 6/11 for egen regning. Jeg ønsker derfor at min 6 mdrs bevilling skal forlænges med den måned, hvor jeg ingen psykologbistand får pga sagen svarende til 4 psykologtimer i alt kr 3200

Ad 4)
Denne sag og hele forløbet har krævet mange timer og ressourcer fra min side og derudover også fragået tid fra min psykologbehandling for mine reelle problemer, da denne sag også i behandlingstiden har fyldt alt for meget. Svarende til 4 psykologtimer i alt kr. 3200.

Samlet set ønsker jeg, at Mølholm skal betale kr 12.800."

Selskabet har i brev af 19/2 2016 til nævnet blandt andet anført:

"Anmeldelse 10. juni 2015. Ønsker psykolog behandling p. gr. a. paropløsning og omstrukturering på arbejde. (bilag 1).

Ønsker vores netværk. Henvises til [selskabets samarbejdspartner] og [klageren] kontakter selv [selskabets samarbejdspartner]. (bilag 2).

Vi betaler forlods for 6 måneders behandling.

En behandling tager normalt 6 - 7 timer. Da [klageren] har haft 18 timer kontakter Chefpsykolog …, [selskabets samarbejdspartner], [klageren] og vil meget gerne have akt indsigt. [Selskabets chefpsykolog] vil gerne have en skrivelse om hvilken behandling der er foretaget og hvorfor der skal yderligere timer til.

Chefpsykolog, [selskabets samarbejdspartner] kan ikke få disse oplysninger af [klageren] og ej heller af psykologen.

[Selskabets samarbejdspartner] bliver i dette tilfælde nød til atter at forespørge om aktindsigt. Men nej ingen agtindsigt.

Det er aldrig sket før.

[Klageren] henvender sig til os og vil have flere timer, vi har egentlig ikke noget med bevillingerne at gøre, men kan tilbyde hende en anden behandler.

Samtidig vil vi gerne have aktindsigt, blot vide hvad der foregår.

Vi tilbyder dernæst et nyt forløb hos [klinik], som er et af Danmarks Bedste behandlingssteder.

Det er psykologer, som vi ved er i top - klasse.

Der er desuden supervision af psykiatere, hvis der skulle være behov for dette.

Dette vil [klageren] ikke.

Det kan vi ikke forstå.

[Klageren] nægter at samarbejde.

Vil stadig ikke lade psykologen komme med en udtalelse.

Det virker meget underligt på os.

Vi har ikke i de 17 år Mølholm Forsikring har eksisteret været ude for noget lignede.

Selv i dag ved vi ikke, hvad behandlingen er gået ud på, det er i vores øjne underligt.
…
Vi ved ikke om den manglende oplysning af behandlingsmetoder skyldes at vi ikke dækker den slags behandling. Eller at vi egentlig ikke må få at vide hvad det drejer sig om eller hvad der reelt foregår.

Vi har heller ikke kunne få oplyst om [klagerens psykolog] reelt er Cand. Psyk.

Vi har derfor meddelt at [klagerens psykolog] ikke må tage vores forsikrede i behandling. (Bilag 3).

Vores tilbud er stadig gældende på [klinik] for [klageren]."

Af klagerens brev af 29/2 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

"**Sammenfatning af mit svar:**

- Jeg klager over Mølholm, da jeg har min forsikring hos dem. Jeg har ingen aftale med eller forsikring hos [selskabets samarbejdspartner], som er underleverandør til Mølholm.
- Jeg tilbyder mindst 8 gange Mølholm / [selskabets samarbejdspartner] en udtalelse fra [klagerens psykolog] uden at de tager imod dette. De er kun tilfredse med fuld aktindsigt. Hverken Mølholm eller [selskabets samarbejdspartner] kan dokumentere, hvor i forsikringsbetingelserne der står, at de kan kræve fuld aktindsigt. Det står heller ikke i hverken min bevilling eller i forsikringsbestemmelserne.
- Jeg bliver i december 2015 tilbudt en psykiater hos [klinik] - ikke en psykolog.
- Jeg har ikke valgt [klagerens psykolog], men fået hende tildelt af [selskabets samarbejdspartner]. Jeg må gå ud fra, at såvel Mølholm som [selskabets samarbejdspartner] har checket [klagerens psykologs] uddannelse og kompetencer inden de indgår et samarbejde med hende.

Nedenstående er mine uddybende svar og kommentarer til de væsentligste punkter i Mølholms brev af 19/2 2016.

…

Mangel på udtalelse fra psykolog og ønske om aktindsigt

Det er flere ukorrektheder i svaret fra Mølholm.
For det første er det [selskabets samarbejdspartners] direktør …, som skriver til mig 21/9 2015 med krav om fuld aktindsigt - ikke deres chefpsykolog …

Jeg stiller stort spørgsmålstegn ved dette krav, da jeg dels føler det som et overgreb, at de skal have fuld indsigt i alle mine yderst private tanker og følelser - og derudover beder jeg både dem og Mølholm dokumentere, hvor i forsikringsbetingelserne der står, at de kan kræve en fuld aktindsigt. Hverken [selskabets samarbejdspartner] eller Mølholm svarer nogensinde på dette - og jeg må derfor konkludere, at det er fordi, de rent faktisk ikke kan kræve en fuld aktindsigt, hvilket jeg heller ikke kan se i forsikringsbetingelserne eller andre papirer, som jeg har modtaget.

…

[Selskabets samarbejdspartner] og Mølholm kræver derimod, at jeg skal underskrive en fuldmagt, som giver fuld adgang til alle informationer, journaler osv. Det er således heller ikke korrekt, som Mølholm skriver i deres svar, at '[Selskabets chefpsykolog] vil gerne have en skrivelse om hvilken behandling der er foretaget og hvorfor der skal yderligere timer til'.

…

Det er heller ikke korrekt, at jeg ikke vil samarbejde og give dem en udtalelse fra min psykolog. Jeg tilbyder Mølholm / [selskabets samarbejdspartner] en udtalelse fra min psykolog mindst 8 gange - men både Mølholm og [selskabets samarbejdspartner] fastholder (uden at kunne dokumentere hvorfor), at jeg skal give FULD aktindsigt:

…

Tilbud om behandling på [klinik]

Den 9/12 2015 modtager jeg uden forudgående aftale og uden ny skadesanmeldelse med ønske om en psykiater, til min store overraskelse en henvisning fra Mølholm til en psykiater - ikke en psykolog – hos [klinik]. Jeg har ikke behov for en psykiater, men en psykolog. Derfor tager jeg ikke imod dette tilbud. I forbindelse med min klage har jeg allerede fremsendt det brev, som jeg fik fra Mølholm forsikring, hvori det tydeligt fremgår 'at jeg er god-

kendt til en udredning hos en psykiater'. Det er således ikke korrekt, når Mølholm skriver, at de har tilbudt mig en anden psykolog via [klinik]. De har tilbudt mig en psykiater.

…

Forsøg på miskreditering af [klagerens psykolog]

Mølholm forsøger i deres svar at miskreditere [klagerens psykolog], hvilket jeg ikke forstår, da de både har samarbejdet med hende i mange år - og selv indgået et samarbejde med hende. I Mølholms bilag 3 er den mail, hvori de opsiger samarbejdet med [klagerens psykolog], hvilket jo blot understreger, at de har haft en samarbejdsaftale med hende indtil opsigelsen 21/12 2015. Jeg, som kunde, må jo gå ud fra, at såvel Mølholm som [selskabets samarbejdspartner], som ligeledes havde en aftale med [klagerens psykolog] har undersøgt, om hun er cand psyk. Jeg skal endvidere gøre opmærksom på, at jeg ikke selv vælger [klagerens psykolog]. Hun bliver tildelt af [selskabets samarbejdspartner]. Endvidere vil jeg også gerne understrege, at jeg aldrig har modtaget anden behandling fra [klagerens psykolog] end psykologiske konsultationer. Jeg kan se, at Mølholm henviser til [alternative behandlingsmetoder] - det kender jeg intet til, og jeg har aldrig modtaget anden hjælp end psykologisk bistand og rådgivning (altså samtaler). Derudover har jeg aldrig modtaget hjælp for andet end det, som min bevilling lød på, nemlig opløsning af langvarigt parforhold og omstrukturering på arbejdet.

…

Jeg fastholder derfor mit krav mod Mølholm:

1) Tilbagebetaling af eget udlæg til psykolog i november 2015 kr. 3200
2) Tilbagebetaling af eget udlæg til psykolog i december 2015 kr. 3200
3) Forlængelse af min bevilling med en måned kr. 3200
4) En måneds tillæg for sagsbehandling kr. 3200
5) Samlet set ønsker jeg en betaling på 12800 kr."

Selskabet har i brev af 26/4 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Bilag 1 svar til [klageren] fra [selskabets samarbejdspartner]:

Både Mølholm Forsikring og [selskabets samarbejdspartner] har forgæves forsøgt, at få en behandlingsbeskrivelse, samt en vurdering af diagnose.

Bilag 2 svar fra [selskabets chefpsykolog]:

At sagen afsluttes fra [selskabets samarbejdspartners] side og sagen er så desuden kompliceret af at [klageren] formentlig har en personlighedsforstyrrelse og bør undersøges af psykiater.

Hvilket vi også tidlige har foreslået, det undrer os at den psykolog, som [klageren] ikke har villet eller har anbefalet en psykiater.

Men det skyldes måske at hun ikke er dygtig nok..

Vores tilbud er stadig gældende på [klinik] for [klageren]."

Klageren har i brev af 9/5 2016 til nævnet blandt andet anført:

"**Bilag 1: Mail fra [selskabets samarbejdspartner] - manglende udtalelse / diagnose / behandlingsforløb**
Dette bilag er ikke ny information i sagen. Jeg vedlagde selv denne mail i min klage i december 2015.

Der henvises igen til, at Mølholm og [selskabets samarbejdspartner] ikke har kunnet få en udtalelse / diagnose / behandlingsbeskrivelse.
Jeg skal henvise til mit svar af 29/2 2016, hvori jeg dokumenterer, at jeg mindst 8 gange skriftligt har tilbudt Mølholm en udtalelse fra [klagerens psykolog] uden at de tager imod dette.
…
Bilag 2: Svar fra [selskabets chefpsykolog]
Mølholm fremsender i deres svar et bilag 2, som angiveligt skulle være et brev fra [selskabets chefpsykolog], [selskabets samarbejdspartner] til Mølholm 25/11 2015 (jeg har aldrig tidligere set dette brev).

Heri fremgår, at [selskabets chefpsykolog] vurderer, at jeg bør undersøges af en psykiater for en 'formodet personlighedsforstyrrelse'.

Jeg er dybt rystet over, hvor langt Mølholm åbenbart er villige til at gå for at undgå at skulle betale erstatning i denne sag!

Jeg har aldrig nogensinde mødt eller talt med [selskabets chefpsykolog] - så hvordan hun kan vurdere og konkludere, at jeg lider af en 'formodet personlighedsforstyrrelse' er mig fuldstændig ubegribeligt! Jeg finder, at hendes udtalelse strider voldsomt imod psykologfaglig praksis og etik og i øvrigt er injurierende. Udtalelsen er desuden i strid med Bekendtgørelse af lov om psykologer, hvor § 12 siger: *En autoriseret psykolog er under udøvelsen af sin virksomhed forpligtet til at udvise omhu og samvittighedsfuldhed.*
Ingen ansvarlig og professionel psykolog ville udtale sig om en klient, vedkommende aldrig havde mødt eller talt med! Hertil kommer, at jeg personligt finder udtalelsen meget krænkende og grænseoverskridende. Jeg kan derudover nævne, at jeg ikke lider af en personlighedsforstyrrelse og heller aldrig nogensinde er blevet diagnosticeret for en sådan!

Hvis man hertil lægger, at Mølholm nu igen påstår, at de ikke har nogen viden om mit behandlingsforløb, så kan det kun undre endnu mere, hvordan [selskabets chefpsykolog] er i stand til at nå frem til, at jeg lider af en formodet personlighedsforstyrrelse - uden nogensinde at have mødt mig og uden at have nogen indsigt i min behandling.

[Selskabets samarbejdspartner] skrev i deres mail af 21/10 2015 (Mølholms bilag 1), at de den følgende dag kl 10 (22/10 2015 kl 10) havde booket tid til mig hos [selskabets chefpsykolog]. Men jeg kom ikke, da jeg ikke kunne - og i øvrigt fandt det forkert, at jeg nu pludselig skulle tale med en ny psykolog. Derfor har [selskabets chefpsykolog] intet belæg for at udtale sig, da hun som nævnt aldrig har mødt mig, talt med mig eller testet mig for den sags skyld."

Af selskabets brev af 31/5 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

> "Vi har ønsket en udtalelse. Drejende sig om behandlingsform og selve behandlingen. [Klageren] påstår at have tilbudt dette 8 gange. Hvor er så de ønskede oplysninger?
>
> Vores opfattelse af [klageren] er at hun er dybt manipulerende, som svarer til en person der har en personlighedsforstyrrelse.
>
> Mølholm Forsikring har ikke indgået en aftale med [klagerens psykolog], dvs. [klagerens psykolog] er ikke godkendt af Mølholm Forsikring, men af [selskabets samarbejdspartner]. Da det viser sig at [klagerens psykolog] på sin hjemmeside opfører, at hun bruger alternativ terapi, har vi sagt at [klagerens psykolog] ikke må bruges til Mølholm Forsikrings forsikrede. Det har ikke været muligt at få kommentarer til behandlingsformen.
> …
> Vi besluttede derfor, da [klageren] havde fået 18 behandlinger, at stoppe denne. [Klageren] har på intet tidspunkt fulgt vores opfordring, at komme med en beskrivelse af behandlingen, samt en forløbsbeskrivelse. Intet er sket. Intet er kommet skriftligt.
>
> [Klageren] opfører sig som en person der har en personlighedsforstyrrelse. Vi tilbød derfor vores allerbedste behandler, [klinik], som har Danmarks bedste psykologer og psykiatere.
>
> [Klageren] ønskede ikke at gå til samtale her. Skyldes det at [klageren], er nervøs for at få behandlet sin personlighedsforstyrrelse og stadig forsætte med at manipulere med alt og alle.
>
> Vedr. Krav:
>
> 1) Tilbagebetaling af eget udlæg til psykolog i november 2015.
> Da vi har meddelt, at vi ikke betaler mere hos [klagerens psykolog], men har tilbudt anden behandler, betragter vi dette som fyldest gjort.
> 2) Tilbagebetaling af eget udlæg i december 2015.
> Da vi har meddelt, at vi ikke betaler mere hos [klagerens psykolog], men har tilbudt anden behandler, betragter vi dette som fyldest gjort.
> 3) Forlængelse af min bevilling med en måned.
> I vores øjne helt udelukket.
> 4) En måneds tillæg for sagsbehandling.
> I vores øjne helt udelukket.
>
> Vi er stadig af den opfattelse at [klageren] kan have gavn af et forløb hos [klinik],da hun ikke virker færdig behandlet."

Klageren har i mail af 9/6 2016 til nævnet blandt andet angivet:

> "Nu begynder Mølholm også, som [selskabets chefpsykolog], at diagnosticere mig - uden nogen sinde at have mødt mig. Det er ikke kun yderst bekymrende - det er også psykologfagligt uforsvarligt, usagligt, useriøst, krænkende og uetisk.
> …
> **1) Mølholm har efter eget udsagn ingen aftale med min psykolog:**
>
> Mølholm påstår, at de ingen aftale har haft med min psykolog. Det kan derfor undre mig, at de opsiger den - efter deres mening ikke eksisterende aftale - 21/12 2015:

Kære [klagerens psykolog].
Vi vil blot meddele dig, at vi ikke ønsker, at du tager forsikrede i Mølholm Forsikring A/S i behandling. Gør du det alligevel er det for egen regning.
…
2) Tilbud om udtalelse fra min psykolog:

Jeg har, som nævnt mange gange, tilbudt, at min psykolog … kom med en udtalelse. Det er ikke noget jeg påstår - det er fakta, som mail korrespondancen også bekræfter. Det er ikke mig (klienten), som skal komme med denne udtalelse, da jeg ikke har fagligt belæg for at komme med en sådan. Men Mølholm krævede fuld aktindsigt og var ikke tilfredse med en udtalelse fra [klagerens psykolog]. Jeg fandt det yderst grænseoverskridende og helt unødvendigt og uforståeligt at skulle give fuld aktindsigt, og tilbød derfor Mølholm en udtalelse fra min psykolog mindst 8 gange. Jeg henviser til mail korrespondance fremsendt tidligere, hvori der også foreligger en udtalelse fra min psykolog
…
3) Tilbud om behandling på [klinik]:

Jeg har ikke taget imod tilbuddet om behandling på [klinik], fordi jeg blev henvist til en psykiater, hvilket jeg ikke har behov for. Jeg har ikke længere tillid til Mølholm og med den usaglige og krænkende tone, som Mølholm benytter i deres svar, ønsker jeg ikke at modtage yderligere behandling fra Mølholm, men fastholder derimod mit krav om økonomisk kompensation."

I selskabets brev af 2/8 2016 til nævnet er det blandt andet anført:

"Vi er rystede over, at vi stadig ikke har fået indsigt i behandlingsformen som foregår hos [klagerens psykolog].

Vi stoppede behandlingerne, da vi ikke fandt at disse er at betragte som alternativ behandling. Vi henviser til tidligere fremsendte uddrag fra hjemmesiden."

Klageren har i brev af 5/9 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Mølholm har i deres brev indsat en tekst, som de skriver, de har modtaget fra chefpsykolog …

Sandheden om denne tekst er:

1) Teksten er en del af [selskabets chefpsykologs] svar til psykolognævnet. Jeg har klaget til psykolognævnet over [selskabets chefpsykolog], da hun har diagnosticeret mig som lidende af en formodet personlighedsforstyrrelse uden nogensinde at have mødt mig og ej heller har haft adgang til min journal. Dette erkender [selskabets chefpsykolog] også i det oprindelige brev, men den del har Mølholm udeladt, ligesom visse dele af brevet er blevet omskrevet. Se venligst det originale brev vedhæftet. Jeg vedhæfter endvidere mit svar til Psykolognævnet samt min oprindelige klage til orientering.

2) [Selskabets chefpsykolog] / Mølholm henviser til, at jeg har benyttet en selvvalgt psykolog med alternative behandlingsmetoder. Igen skal jeg understrege overfor nævnet, at [klagerens psykolog] ikke var en selvvalgt psykolog, men en psykolog jeg fik tildelt af [selskabets samarbejdspartner], som er underleverandør til Mølholm (de kalder det Mølholms

eget psykolognetværk). Jeg har ikke kendskab til de påståede alternative behandlingsmetoder, der henvises til, da jeg kun har modtaget samtaleterapi hos [klagerens psykolog].

3) [Selskabets chefpsykolog] henviser til korrespondance, som vækker hendes bekymring. Til trods for dette har hverken [selskabets chefpsykolog] eller Mølholm været i stand til at fremlægge den 'bekymrende' korrespondance.

…

Det centrale i denne sag er heller ikke, hvad [selskabets chefpsykolog] mener eller fremsætter af injurierende og uetiske diagnoser uden at have fagligt belæg for dem. Det centrale i sagen er, at Mølholm stopper betalingen af mine psykologbehandlinger efter 3½ md til trods for, at der i forsikringsbetingelserne står at jeg har ret til ubegrænset psykologhjælp i en periode på mindst 6 mdr."

Selskabet har i brev af 12/1 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"1) Chefpsykolog … har ikke diagnosticeret [klageren] med en formodet personlighedsforstyrrelse men har skønnet at hun bør undersøges af en anden faggruppe. Målet var at sikre adækvat behandling. Se venligst [selskabets chefpsykologs] begrundelse og svar fra den 18. juli 2016.

2) [Klagerens psykolog] var rigtig nok en del at [selskabets samarbejdspartners] netværk på anmeldelsestidspunktet. (Denne psykolog er tildelt ud fra eget ønske fra kunden.)
[Klagerens psykolog] benytter sig af alternative behandlingsmetoder. Det fremgår af hendes hjemmeside over hvad hun som psykolog tilbyder

…

3) Den korrespondance som [selskabets chefpsykolog] henviser til, kan Mølholm Forsikring ikke kommentere på idet, det har foregået udenom os. Mølholm Forsikring bremser bevillingen efter 3 ½ mdr. efter dialog med [selskabets samarbejdspartner], idet der allerede der er bevilliget 18 samtaler og det ikke har været muligt at få en behandlingsplan fremadrettet.
18 samtaler på denne korte tid er over 1 samtale om ugen, hvilket gør at sagen og behandlingsformen bør undersøges nærmere.

Bevillingen er givet til [selskabets samarbejdspartner] med det tilsagn, at der er ubegrænset behandling, såfremt der er et behandlingsbehov ud fra en psykologfaglig vurdering. Derfor denne agtindsigt for at vide hvad der har foregået.
Det har ikke været muligt at vurdere behovet pga. manglende behandlingsplan/agtindsigt, hvorved yderligere samtaler stoppes.

(Tilbuddet om psykiatrisk/psykologisk vurdering på [klinik] er fortsat gældende for [klageren.)"

Klageren har i brev af 25/1 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"**1) [Selskabets chefpsykologs] udtalelser:**

Jeg har tidligere fremsendt det fulde brev, som [selskabets chefpsykolog] har sendt til Mølholm.

…

2) Udtalelser om [klagerens psykolog]

I stort set alle Mølholms svar har de forsøgt at miskreditere [klagerens psykolog], hvilket jeg fortsat stiller mig undrende overfor, da [klagerens psykolog] var en del af Mølholms psykologsnetværk, da jeg startede hos hende. Som klient er det ikke min opgave at sikre kvaliteten af Mølholms psykologer - det er deres ansvar. Som klient, der betaler til en forsikring, forventer jeg naturligvis, at Mølholm har denne kvalitetssikring og kontrol.

…

3) Aktindsigt

Mølholm henviser igen til manglende aktindsigt, hvilket de også har gjort i hvert eneste brev.

Inden sagen gik i Ankenævnet har jeg mindst 8 gange tilbudt Mølholm / [selskabets samarbejdspartner] en udtalelse fra [klagerens psykolog] uden at de tager imod dette. De er kun tilfredse med fuld aktindsigt.

Hverken Mølholm eller [selskabets samarbejdspartner] kan dokumentere, hvor i forsikringsbetingelserne der står, at de kan kræve fuld aktindsigt. Det står heller ikke i hverken min bevilling eller i forsikringsbestemmelserne."

Klageren har i brev af 31/3 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"Og jeg skal være den første til at beklage, hvis min henvendelse kommer til at forlænge sagsbehandlingstiden. Men da Mølholm selv har henvist til udtalelser fra psykolog … i denne sag (Mølholms svar af 26/4 2016), finder jeg det også korrekt at orientere ankenævnet om psykologanævnets afgørelse omkring … udtalelser i den sag. Jeg vedhæfter hele afgørelsen fra psykologanævnet.

Psykologanævnets afgørelse er:

'Til din orientering kan vi oplyse, at Psykologanævnet udtaler kritik af psykologens virke, da psykologen ikke udførte sit virke med omhu. Psykolog … udfærdigede ikke brevet af 25. november 2015 med omhu og uhildethed.'

…

Jeg har 3 kommentarer til nedenstående, som også står i afgørelsen fra Psykologanævnet. Jeg har desværre ikke modtaget de svar, som … har sendt til Psykologanævnet og har derfor ikke haft mulighed for at forklare Psykologanævnet sagens rette sammenhæng.

…

For det første var min skadesanmeldelse til Mølholm ikke selvudfyldt. Den blev udfyldt af en medarbejder hos Mølholm, som jeg talte med telefonisk. Det fremgår tydeligt af vedlagte dokument, som Mølholm selv har fremsendt tidligere i sagen (Mølholms svar af 19/2 2016). Se venligst i feltet "yderligere kommentarer".

For det andet svarede jeg i denne telefonsamtale nej til, at jeg havde talt med min egen læge. For det havde jeg ikke på det tidspunkt, hvor jeg telefonisk talte med Mølholm. Men da Mølholms betingelser kræver en henvisning fra egen læge for at få behandling, hvilket medarbejderen oplyste mig om, er det klart at jeg efter denne telefonsamtale henvendte mig til min egen læge for at få denne henvisning. Der er således intet selvmodsigende i det forløb. Jeg har blot gjort, hvad Mølholms medarbejder oplyste, jeg skulle gøre.

For det tredje var det, som sagt ikke mig selv der udfyldte skadesanmeldelsen, og hvorfor Mølholms medarbejder vælger at svare nej til, at skaden er arbejdsrelateret, ved jeg ikke. Samme medarbejder skriver jo længere nede, at der er behov for psykolog i forbindelse med opløsning af parforhold og omstrukturering på arbejde. Det er muligt, at medarbejderen har vurderet, at opløsning af parforhold vægtede tungere - men det kan jeg ikke udtale mig om, da det ikke er en vurdering, jeg har foretaget.

Jeg skal beklage, at Psykolognævnet ikke har givet mig lejlighed til at rette den fejlinformation, som de har modtaget fra [psykologen].

Jeg vil gerne henstille til at ankenævnet tager Psykolognævnets afgørelse om … udtalelser med i betragtning ved vurdering af sagen."

Af selskabets brev af 25/4 2017 til nævnet fremgår blandt andet:

"Mølholm Forsikring har ingen kommentarer til psykolognævnets afgørelse og klagen der går på ...

Mølholm Forsikring fastholder fortsat, at vi finder det besynderligt at psykologen benytter så mange samtaler. Der er brugt 18 samtaler på 4 mdr. og vi undrer os derfor over hvad der er foregået. Denne undring beskriver vi i et brev i oktober mdr. 2015, hvor vi anmoder om et notat omkring behandlingsbehovet og forløbet. Det er endnu ikke lykkedes os at få en redegørelse for dette behandlingsforløb.
Det oprindelige behandlingsforløb udløb den 10. december 2015.

[Klageren] har tilbud 8 gange at der kommer noget fra behandleren, intet er kommet i Mølholm Forsikrings postkasse, vi syntes at [klageren] holder os for nar.

Forløbet blev derfor afbrudt idet der ikke kom nogen behandlingsplan fra psykologen om hvilket behov der var fremadrettet. Kunden blev tilbudt en anden behandler, men ønskede ikke at benytte dette tilbud.

Det er helt utænkeligt at Mølholm Forsikring vil dække samtaler i november og december 2015 på noget vi ikke har haft nogen føling med. Dette set i lyset af, at klager allerede har fået dækket 18 samtaler. Det er desuden helt urimeligt at klager ønsker forlængelse af hendes forløb og desuden en måneds ekstra tillæg for sagsbehandling."

I selskabets dækningstilsagn af 15/6 2015 til klageren er det blandt andet oplyst:

"Vi er glade for at meddele dig, at du på baggrund af din skadeanmeldelse vedrørende psykolog behandling i forbindelse med opløsning af parforhold og omstruktureringer på arbejde er tilkendt det nødvendige antal konsultationer hos en psykolog med uddannelsen cand.psych. Dine konsultationer skal senest være benyttet d. 10. december 2015.

Kort om dit behandlingsforløb
Mølholm Forsikring samarbejder med [selskabets samarbejdspartner], der er et landsdækkende psykologinetværk. Vi beder dig derfor bestille tid hos en psykolog via

[selskabets samarbejdspartner]

…

Behov for yderligere konsultationer?
Vurderer din psykolog, at du inden for den tilkendte godkendelsesperiode har behov for yderligere konsultationer, skal du bede ham/hende sende en kort begrundelse herfor til [selskabets samarbejdspartner] - gerne på [mailadresse]. [Selskabets samarbejdspartner] vil derefter i samarbejde med os vurdere anmodningen.

Har du behov for yderligere psykologkonsultation efter udløbet af den tilkendte behandlingsperiode beder vi dig udfylde en ny skadeanmeldelse - enten via www.mølholm-forsikring.dk eller på tlf. … Den nye skadeanmeldelse skal være vedhæftet en notat fra din psykolog, som begrunder behovet for yderligere konsultationer."

Klagerens psykolog har i en udtalelse af 23/12 2015 blandt andet oplyst:

"[Klageren] henvises til mig den 18/6 2015, da hun har oplevet et brutalt brud med sin partner gennem … år og der samtidig er store omstruktureringer på hendes arbejde. Kort tid herefter mister [klageren] også sit job, og falder derefter i et dybt eksistentielt hul. [Klageren] har ikke nogen familiær opbakning, og har ud over et par venner, kun [et barn], som hun nu står alene med.

[Klagerens] forløb kompliceres af måden, hvorpå parterne i parforholdet skilles, der indeholder nogle, for [klageren], uforståelige elementer. Og [klageren] reagerer med en meget stor sorg. Det er ikke uset i den psykologiske praksis, at tabet af en central tilknytningsperson kan udløse en sådan reaktion. Alligevel har [klageren] måtte slås med omverdens fordomme og mangel på forståelse for at hun bliver så hårdt ramt.

[Klageren] har modtaget 18 timers psykologhjælp, betalt af Mølholm forsikring, der i deres bestemmelser og i en mail til mig har lovet hende ubegrænset psykologhjælp frem til den 10/12 2015. De trækker dog hjælpen tilbage efter 24/9 2015, da [klageren] ikke vil underskrive en fuldmagt til fuld aktindsigt, hvilket også er et ganske uhørt krav. De finder at min faglige vurdering er ukorrekt, og at [klageren] burde være færdigbehandlet på daværende tidspunkt. Uenigheden har betydet, at [klageren] har været udsat for nogle meget krænkende udtalelser fra både Mølholm og [selskabets samarbejdspartner], og at Mølholm ikke har betalt for den hjælp som [klageren] er blevet lovet, og som hun har behov for. Mølholms behandling af sagen har medført en væsentlig belastning på en i forvejen sårbar klient, og jeg stiller mig uforstående overfor deres metoder.

Psykologfagligt må det forventes, at der fra tid til anden er mennesker, der har et større behov end den gennemsnitlige klient, og uden en gennemsigtig og klar politik fra Mølholms side, åbnes der op for krænkelser af både klient og den behandlingsansvarlige psykolog.

[Klageren] har fortsat brug for psykologhjælp, da hun endnu ikke er ude af krisen."

Psykologen som har været inddraget i behandlingen af klagerens sag, har i en udtalelse af 15/7 2016 til Psykolognævnet blandt andet anført:

"**1. Mit faglige virke**
…
Jeg skal indledningsvist understrege, at jeg ikke har eller havde noget behandlingsansvar som behandlende psykolog overfor [klageren] - som det fremgår af den med klagen fremsendte skrivelse til både Psykolognævnet og [selskabets samarbejdspartner] fra [klage-

ren], således som hun selv skriver har vi aldrig mødtes, talt sammen endsige har hun givet adgang til indsigt i sin journal. Således har [klageren] netop modtaget behandling af anden selvvalgt privatpraktiserende psykolog.

…

2. Mit virke som rådgivende konsulent

…

Som psykologisk konsulent har jeg haft til opgave at tage mig af at rådgive og vejlede i sager angående behov for psykologhjælp udfra et psykologfagligt perspektiv, herunder tæller rådgivning i en fagafgrænsning for indsats andetsteds, når det er det der er skønnet relevant.
Således på baggrund af det til enhver tid tilgængelige foreliggende materiale har det været min opgave at screene og skønne samt pege på eventuelle hvilke videre / andre / supplerende undersøgelser, vurderinger og indsatser der vil være relevante i en sag, netop for at levere den adækvate hjælp til kunden.

Således var der tale om min rolle som rådgivende konsulent for min kunde og netop ikke en rolle som behandlende psykolog overfor [klageren].

Min opgave var derfor også i denne sag, at rådgive hvorledes [klageren] (sagsnavn) ville kunne få adækvat hjælp korreleret med kundens rammebetingelser.

…

4. Skønsmæssigt behov for supplerende / anden undersøgelse.

…

Til varetagelse af min rolle som rådgivende konsulent har der i denne sag alene været sagsorienteret korrespondancer fra [klageren] og den behandlende psykolog, der netop vakte min bekymring.
I tillæg har sagen været kendetegnet ved en lukkethed der generelt ikke er set i lignende sager og som skærpede min opmærksomhed.
Qua min position var det ikke min metier at anvende tests for nærmere undersøgelser.
Informationsmulighederne var således indskrænket til den behandlende psykolog. Min bekymring tiltog på baggrund af skrivelser fra denne behandlende privatpraktiserende psykolog og det faktum at hun til og med var den eneste informationskilde.
Af denne privatpraktiserende psykologs hjemmeside fremgik det, at hun benyttede sig af usædvanlige og tilsyneladende arbitrære metoder, som ikke ses registreret som anvendte og anerkendte metoder i Dansk Psykologforening.

I min position som rådgivende konsulent og 28 års erfaring som praktiserende psykolog og i samarbejde med over 500 privatpraktiserende psykologer, stod det klart udfra en mønsteranalytisk tilgang at der var tale om afvigende adfærd."

Klageren har overfor nævnet fremlagt oplysninger om en længere korrespondance med både selskabet og samarbejdspartneren, og det fremgår blandt andet heraf:

"10/10 skriver jeg til Mølholm:

Jeg skriver til jer i håb om at I kan hjælpe mig . Jeg er kommet fuldstændig i klemme i forhold til jeres udlicitering til [selskabets samarbejdspartner] og har et stort behov for jeres hjælp.

Jeg får i juni en bevilling på psykolog hjælp som følge af et meget traumatisk ophør af et langvarigt parforhold og signifikante ændringer / omstrukturering på jobbet.

I forklarer, at jeg ved at vælge en psykolog gennem jer dvs [selskabets samarbejdspartner] vil få det antal behandlinger, jeg har brug for uanset hvor mange det er. Derfor vælger jeg denne løsning, da jeg godt selv er klar over, at jeg er hårdt ramt.

Min psykolog henvender sig til at starte med til [selskabets samarbejdspartner] for at få bekræftet at jeg kan få det nødvendige antal timer.

[Selskabets samarbejdspartner] svarer:
'Det er korrekt forstået af klienten, at hun kan få det antal konsultationer, du fagligt vurderer, er nødvendigt indenfor tidsrammen af d. 10 december 2015.' …, på vegne af …

Den 29/8 beder min psykolog om den 12-15 time. [Selskabets samarbejdspartner] svarer:
'Der bevilges 3 ekstra timer.
Med din hjælp må krisen vel klinge af.
…
Min psykolog svarer:
'Hvordan forholder jeg mig når [klageren] beder om en yderligere forlængelse? Skal jeg meddele hende, at 15 timer er et meget langt forløb i forhold til normalen, og at hun derfor forventes færdigbehandlet i jeres system?.....
……Hun kommer ud af krisen, men hun er langt fra ude endnu. Hun er slet og ret væltet, og jeg er nødt til at vide, hvad jeg skal meddele hende, da jeg kun har det behandlingsmæssige ansvar.'

[Medarbejder hos selskabets samarbejdspartner] svarer aldrig på denne mail. Jeg ringer derfor til jer, og I bekræfter igen, at jeg skal have de timer, som er nødvendige baseret på min psykologs vurdering. Efter lidt forvirring om, hvem der skal tale med hvem, ender det med at aftalen bliver, at [medarbejder ved selskabets samarbejdspartner] skal ringe til mig.

I den samtale undskylder han forvirringen og forklarer, at selvfølgelig skal jeg have den hjælp, jeg har brug for. Hans egne ord er, at 'der naturligvis er grønt lys for alle de timer jeg har brug for'.

Min psykolog skriver derfor 17/9:
Kære [medarbejder ved selskabets samarbejdspartner]

Efter aftale med dig, nøjes jeg bare med at sige, at [klageren] skal forlænges igen

Mvh Psykolog
[Klagerens psykolog]

Hvortil han svarer:
Der bevilges 3 konsultationer.
Vor chefpsykolog … vil muligvis kontakte dig for en faglig drøftelse.
…
Min psykolog svarer:
Kære [medarbejder hos selskabets samarbejdspartner].

Jeg kan ikke tale indgående om sagen uden samtykke fra klienten. Og så kan jeg ikke bruge ekstra tid uden at få betaling for det. Jeg arbejder i forvejen på lav takst.

Endelig finder jeg det ureglementeret at jeg skal superviseres af en psykolog i jeres regi, der har modstridende interesser, og jeg kan jeg ikke se, at der er et behov for det.
…
Jeg henviser i øvrigt til mails fra min psykolog til [selskabets samarbejdspartner]:
10/8 2015:
Jeg har nu afviklet 8 timer med [klageren]. [Klageren] har det usædvanlig skidt, og har brug for flere timer. Hun har talt med Mølholm, som har lovet hende, at hun har et ubegrænset antal timer indenfor den fastsatte tidsfrist. Men hvordan fungerer det? Med 4 timer af gangen? Hun forventer et længere, intensivt forløb, og hun har også et stort behov, da hun efter at have mistet et topjob og sin mand, er faldet i et dybt eksistentielt hul.

25/8 2015:
Jeg vurderer, at der fortsat er behov for psykologhjælp, da [klageren] endnu ikke er ude af den akutte krise.

29/8 2015 (da der kun bevilliges yderligere 3 timer):
Hun kommer ud af krisen, men hun er langt fra ude endnu. Hun er slet og ret væltet, og jeg er nødt til at vide, hvad jeg skal meddele hende, da jeg kun har det behandlingsmæssige ansvar.

5/10 2015:
Jeg har behandlet [klageren] i nu 18 timer. Det har været et intensivt forløb, men det har været psykologfagligt forsvarligt. Jeg synes, at situationen arbejder sig i den retning det skal, men da der er tale om en meget hårdt ramt klient, kan jeg ikke stå på mål for at afrunde hende endnu."

I afgørelse af 31/3 2017 har Psykolognævnet blandt andet udtalt:

"*Hvad er afgørende for sagen*
Vi lægger vægt på, at du ikke havde belæg for at vurdere, at klager bør undersøges af en psykiater for en formodet personlighedsforstyrrelse.
…
Vi lægger vægt på dine oplysninger om, at du aldrig mødte klager, og at du ikke havde adgang til klagers journal hos klagers behandlende psykolog.

Du har oplyst, at du byggede din formodning om en personlighedsforstyrrelse på blandt andet klagers selvudfyldte skadesanmeldelse. Du har også oplyst, at sagsorienterende korrespondancer mellem klager og hendes behandlende psykolog vakte din bekymring.
Du har videre oplyst, at det ikke var muligt at opnå dialog med den behandlende psykolog, og at korrespondancen og sagsprocessen var udslagsgivende faktorer, der pegede i retning af det hensigtsmæssige i en supplerende anden indsats med relevant anden faglighed.
…
Vi vurderer, at du ikke har stillet en egentlig diagnose, men at du har vurderet, at der er en formodning om en diagnose.
Efter vores opfattelse bør en formodning om en diagnose bygge på et vist kendskab til klienten, fx baseret på læsning af ordnede optegnelser eller samtaler med klienten.
…
Du har oplyst, at den behandlende psykolog beskrev klagers tilstand som værende yderst alvorlig og særdeles krævende angående hyppighed af konsultationsbehov.

Denne oplysning er efter vores vurdering ikke detaljeret og specifik nok til at underbygge en formodning om en personlighedsforstyrrelse.

Du har ikke oplyst, i hvilken sammenhæng psykologen har afgivet vurderingen om klagers tilstand. Du har ikke kunnet indsende kopier af din korrespondance med psykologen, hvoraf psykologens beskrivelser fremgår. Du har oplyst, at du har slettet din kopi af korrespondancen.

Vi er opmærksomme på, at du har oplyst, at formålet med din vurdering var at sikre adækvat behandling af klager, og at din vurdering var udfærdiget i et internt sagsdokument.
…
Manglende uhildethed
Det er udtryk for manglende uhildethed, at du valgte at foretage vurderinger af en person, som du aldrig havde mødt, og hvis journal du ikke havde adgang til.
…
Manglende omhu under udøvelsen af dit virke
Det er udtryk for manglende omhu, at du valgte at vurdere, at klager burde undersøges af en psykiater, da du ikke havde et kendskab til den behandling, som klager modtog.
…
Du har også beskrevet, at det af psykologens hjemmeside fremgik, at psykologen benyttede sig af usædvanlige og tilsyneladende arbitrære metoder, som ikke ses registreret som anvendte og anerkendte metoder i Dansk Psykolog Forening.

Du bør som autoriseret psykolog adskille din holdning til den behandlende psykolog og psykologens hjemmeside. Du bør fokusere på at forholde dig til, om du har grundlag for at vurdere, om der er en formodning for, om en klient har en diagnose og i så fald hvilken fagperson, der bør undersøge en eventuel diagnose."

Af en udateret fuldmagt fremgår det blandt andet:

"Undertegnede giver hermed [samarbejdspartner] ved cand.psyh.aut … fuldmagt til aktindsigt i lægelige og psykologfaglige skrivelser, herunder journaler med henblik på udveksling og vurdering for eventuel videre behandling."

I forsikringsbetingelserne for behandlingsforsikringen fritid hedder det blandt andet:

"§ 5.0 **Hvornår er der dækning?**

§ 5.1 Sygdomme eller følger efter et ulykkestilfælde, som kan henføres til fritiden er dækket af Behandlingsforsikring Fritid. Disse skal diagnosticeres af egen læge eller af speciallæge og godkendes af Mølholm Forsikring A/S.

…

§ 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.

§ 6.2 Ved sygdom eller følger efter ulykkestilfælde forstås væsentlig svækket helbredstilstand, der efter en almindelig lægelig vurdering kan kureres ved behandling

(medicinsk, kirurgisk m.m.). Behandlingen skal efter en almindelig lægelig vurdering være rimelig at foretage for at kurere sygdommen eller følgen. At sygdommen eller følgen kureres væsentligt ved behandling betyder, at forsikredes helbredstilstand efter en almindelig lægelig vurdering, vil opnå en ikke ubetydelig bedring med behandling, som ikke opnås uden behandling.

…

§ 8.3 **Psykolog**

§ 8.3.1 Behandlingerne bevilget i Mølholm Forsikring A/S' eget psykologinetværk er ubegrænset. Såvel antal som tidsmæssigt er ubegrænset, såfremt lidelsen/sygdommen/skaden er fritidsrelateret. Bevilges altid i portioner af 5 stk. pr. gang.

§ 8.4 En behandling er sat til 50 minutter. Prisen for en konsultation (dog maksimalt en time) ligger normalt på maksimalt … kr. (2015).

§ 8.5 Det er altid behandleren og ikke den forsikrede, der vurderer, hvor mange behandlinger der er behov for.

§ 8.6 Foretages psykologbehandlingen i Mølholm Forsikring A/S' netværk, skal der hver 6. måned afleveres en udtalelse fra psykologen, som af Mølholm Forsikring A/S påføres nyt skadenr.

§ 8.7 Ved skift af behandlingsforsikringsselskab er der mulighed for at skifte til Mølholm Forsikring A/S' netværk.

§ 8.8 Er den forsikrede omfattet af en overenskomst, som kræver ubegrænset psykologbehandling, kan den forsikrede frit skifte til Mølholm Forsikring A/S' netværk."

I abonnementsbetingelserne "Bedre Helbred Eksklusiv" er det blandt andet angivet:

"§ 4 **Hvad dækkes og hvad dækkes ikke:**

§ 4.1 Det er en forudsætning for igangsættelse af et behandlingsforløb, at der er tale om et arbejdsrelateret skade, sygdom, lidelse eller psykisk problem.

…

§ 4.4.2 Lægeanbefaling er ikke nødvendig ved akut psykolog, arbejdsrelateret stress, arbejdsrelateret akupunktur, arbejdsrelateret zoneterapi, arbejdsrelateret fodterapi og arbejdsrelateret massage, samt arbejdsrelateret ergoterapi."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/6 2015 ansøgte selskabet om dækning til psykologbehandling efter en samlivsophævelse og omstruktureringer på arbejdet.

I brev af 15/6 2015 til klageren oplyste selskabet til klageren "Vi er glade for at meddele dig, at du på baggrund af din skadeanmeldelse vedrørende psykolog behandling i forbindelse med opløsning af parforhold og omstruktureringer på arbejde er tilkendt det

nødvendige antal konsultationer hos en psykolog med uddannelsen cand.psych. Dine konsultationer skal senest være benyttet d. 10. december 2015". Af brevet fremgår videre, at "Vurderer din psykolog, at du inden for den tilkendte godkendelse periode har brug for yderligere konsultationer, skal du bede ham/hende sende en kort begrundelse herfor til [samarbejdspartner]… [Samarbejdspartner] vil derefter i samarbejde med os vurdere anmodningen".

Nævnet lægger efter en gennemgang af sagen til grund, at klageren valgte en psykolog fra selskabets netværk, og at den pågældende psykolog blev udpeget af selskabets samarbejdspartner.

Af forsikringsbetingelsernes § 8.3.1 fremgår det, at psykologbehandlinger i selskabets eget netværk er ubegrænset. Såvel i antal som tidsmæssigt er behandlingerne ubegrænsede, hvis lidelsen er fritidsrelateret. I § 8.5 er angivet, at det altid er behandleren og ikke forsikringstageren, der vurderer, hvor mange behandlinger, der er behov for. Af § 8.6 fremgår, at der ved behandling i selskabets netværk hver 6. måned skal afleveres en udtalelse fra psykologen.

Det fremgår af sagen, at selskabet fra den 15/6 2015 til 5/10 2015 har ydet dækning for 18 konsultationer hos en psykolog. Selskabet har afvist at dække yderligere konsultationer hos den pågældende psykolog og har krævet aktindsigt i klagerens journal. Videre har selskabet meddelt klageren dækning til konsultation ved en psykiater, idet selskabet mistænker en personlighedsforstyrrelse hos klageren.

Af fuldmagten, som selskabets samarbejdspartner har fremsendt til klageren, fremgår blandt andet, at hun anmodes om at give "fuldmagt til aktindsigt i lægelige og psykologfaglige skrivelser, herunder journaler med henblik på udveksling og vurdering for eventuel videre behandling".

Det fremgår af sagen, at klagerens psykolog i august 2015 flere gange var i kontakt med selskabets samarbejdspartner, hvor hun blandt andet oplyste, at klageren langt fra var ude af krisen, og at hun var "væltet".

20. 88879

Klagerens psykolog har i udtalelse af 23/12 2017 blandt andet angivet, at klageren efter et "brutalt brud" og omstruktureringer på arbejdet og afskedigelse var i et "eksistentielt hul". Hun har oplyst, at klageren har reageret med stor sorg.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise yderligere psykologbehandlinger i perioden frem til 10/12 2015 med henvisning til, at klageren ikke har samtykket til at give aktindsigt i journalerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på forsikringsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at psykologbehandlinger i selskabets eget netværk er ubegrænset både i tid og antal, og at der hver 6. måned skal afleveres en udtalelse fra psykologen. Nævnet har også lagt vægt på, at det i selskabets tilsagn om dækning af 15/6 2015 er angivet, at tilsagnet omfatter det "nødvendige" antal konsultationer frem til 10/12 2015.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at dækningen er betinget af, at selskabet får aktindsigt i journaler, samt at klagerens psykolog løbende har været i kontakt med selskabet vedrørende klagerens tilstand, at hun har afgivet udtalelse om behandlingen, og at klageren har tilbudt selskabet yderligere udtalelser vedrørende behandlingsforløbet. Nævnet har også lagt vægt på, at psykologen er udpeget til klageren af selskabets egen samarbejdspartner på vegne af selskabet.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabets krav om, at klageren skal give selskabet fuldmagt til aktindsigt i blandt andet psykologfaglige journaler er mere vidtgående end, hvad selskabet efter aftalegrundlaget er berettiget til at kræve. Nævnet bemærker, at der ej heller i den konkrete sag ses at være et sagligt begrundet behov for, at selskabet - for at kunne afgøre klagerens behov for forsikringsdækning - indhenter en så vidtgående fuldmagt fra klageren. Nævnet finder herefter, at klageren - ved at afvise at underskrive fuldmagten - ikke har tilsidesat sin almindelige forpligtelse til loyalt samarbejde med selskabet (den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold).

Selskabet er som følge heraf forpligtet til at yde dækning for de psykologbehandlinger frem til 10/12 2015, som klageren selv har betalt for.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for forlængelse af klagerens psykologbehandlinger. Nævnet har lagt vægt på, at klageren efter det oplyste ophørte med psykologbehandlingerne i december 2015, og at det ikke er dokumenteret, at der har været et behov for yderligere behandlinger, end dem hun selv har lagt ud for.

Nævnet finder ikke grundlag for på erstatningsretligt grundlag at pålægge selskabet at yde dækning for en måneds tillægsbehandling som følge af selskabets sagsbehandling. Nævnet finder det ikke bevist, at selskabets sagsbehandling har øget klagerens behov for psykologbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Mølholm Forsikring A/S, skal betale 4.800 kr. til klagerens til dækning af hendes psykologbehandlinger i november og til og med 10. december 2015. Beløbet skal forrentes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels