Ankenævnet for Forsikring

Den 16. august 2017 blev i sag nr. 89592:

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 sundhedsforsikring i Mølholm Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækninger for zoneterapibehandlinger.

Selskabet har henvist til, at den af klageren valgte zoneterapeut ikke er medlem af en bestemt forening, hvilket der stilles krav om i forsikringsbetingelserne.

I klageskemaet af 1/7 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "Jeg fik desværre et hold i nakken, og da jeg har en sundhedsforsikring gennem min arbejdsplads, kontaktede jeg Mølholm. Jeg bad om at kunne få Zoneterapi, og det godkendte sygeplejersken. Da jeg kender en særligt dygtig behandler der bor nær mit hjem, spurgte jeg om jeg kunne benytte mig af hende, og fik svaret at det kunne jeg bare gøre. Jeg fik endvidere oplyst, at jeg jo ikke behøvede at vente til jeg havde fået godkendelse, da I dækker behandlinger op til 14 dage før man får sin godkendelse.
>
> Jeg påbegyndte derfor behandling hos ... Da jeg modtog brevet og godkendelse, fremsendte jeg det til behandleren, som fortalte at hun har andre i behandling under Mølholm forsikring. Hun fremsendte den første faktura, for at sikre at alt var OK. Da vi ikke fik nogen reaktion fra Mølholm fortsatte vi behandlingen.
>
> Efter yderligere 3 behandlinger sender behandler endnu en faktura til Mølholm. Da den første faktura på dette tidspunkt endnu ikke er betalt af Mølholm, rykker behandler den 12.05. Denne gang reagerer … med en mail, og oplyser, at da behandler ikke er medlem af en bestemt forening, kan man ikke dække omkostningerne. Det skal hertil oplyses, at behandler er RAB registreret og som nævnt har andre patienter i behandling under Mølholm forsikring.

Det oplyses endvidere i svarmail fra …, af 13/5 at Mølholm har fremsendt et brev til kunden den 31/3 2016 - dette er dog ikke modtaget hos mig, hvorfor jeg ikke kender til indholdet.

Behandler svarer på e-mail med cc til undertegnede fredag den 13/5, som reagerer ved telefonisk at kontakte Mølholm tirsdag den 17/5 (grundet pinse) dog uden kontakt og derfor igen den 18/5. Jeg forsøger forgæves at kontakte …, ringer 26 gange uden held. Benytter derfor hovednummeret, hvor jeg venter i yderligere 21 minutter før opkaldet besvares med 'vent et øjeblik'. Venter yderligere næsten 4 minutter før medarbejderen tager røret igen. Efter at have fremlagt mit ærinde, får jeg svaret af den medarbejder, at 'vi ikke kan komme længere mellem hende og jeg', hvorfor hun henviser mig til at klage.

Jeg fremsender derfor en klage over afslag på dækning af min behandling.

Jeg skal desuden gøre opmærksom på at jeg ikke har modtaget direkte skriftlig orientering om afslag på dækning fra Mølholm. Bemeldte brev af 31/03 er ikke modtaget, og jeg kan se af senere brev der er fremsendt i kopi på mail, at adressen er forskellig fra den jeg angiver i min klage.

Jeg mener ikke Mølholm har ageret hverken ansvarsfuldt eller uden unødigt ophold gjort indsigelse mod at dække behandlingen. Dels bliver jeg ved første kontakt ikke bliver oplyst om at en zoneterapeut skal være medlem af en tilfældig forening, for at der er dækning, selvom jeg specifikt oplyser at jeg har en særlig behandler i tankerne. Dels modtager jeg ikke brev fra Mølholm om afslag på dækning, og endvidere reagerer Mølholm ikke på behandlers fremsendte fakturaer - der er fx fortsat ikke rekvireret kreditnotaer på fremsendte fakturaer. Jeg forventer derfor fortsat, at Mølholm dækker omkostningerne på de fremsendte fakturaer.

Det skal sluttelig tilføjes, at jeg har valgt at afbryde behandlingen, selvom jeg endnu ikke er rask, og derfor ser mig nødsaget til at kontakte Mølholm igen for at igangsætte anden behandling.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil helt konkret opnå at selskabet dækker omkostningerne til de behandlinger jeg har fået, og som er godkendt af selskabet."

Selskabet har i brev af 11/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"De faktiske forhold:

Indmeldt i forsikringen den 1. august 2010.

Skade anmeldt 29. marts 2016.

Hold i nakken og svært ved at drejede hovedet mod højre og meget svært ved at se op og ned.

Den 29. marts 2016 sendes på mail til [klageren] følgende godkendelsesbrev.

Vi gør i brevet som er fra samme dag, opmærksom på at den pågældende Zoneterapeut skal være medlem af Zoneconnection Terapeutforening (ZCT). (Bilag 1).

Den sygeplejerske der har behandlet sagen har været hos os i flere år og er helt klar over, hvad der må bevilges og hvad der ikke må bevilges. (Bilag 1).

I vores forsikringsbetingelser står der:

§ 7.11 Zoneterapeuten og massøren skal være RAB-registreret Behandler. RAB er en forkortelse for Registreret Alternativ Behandler. Det er en ny beskyttet titel, der kun må bruges af behandlere, der lever op til lovgivningens krav om bl.a. uddannelse, etik og god klinisk praksis. RAB er resultatet af samarbejdet mellem Sundhedsstyrelsen og Sundhedsministeriet.
Zoneterapeuter skal være medlem af Zoneconnection Terapeutforening (ZCT).

Dette brev har [klageren] i hånden samme dag.

Vi har ikke forsikringsklienter i behandling hos den pågældende behandler.

... De er ikke medlem af de to foreninger vi bruger.

Der er ikke behandlinger før godkendelsestidspunktet. (Bilag 2).

Regningerne er afvist fordi de ikke er medlem af de to foreninger af zoneterapeuter, som er godkendt af Mølholm Forsikring."

Klageren har i mail af 4/11 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Jeg har nærværende indsigelser til svaret fra Mølholm forsikring;

1. Jeg stiller ikke spørgsmål ved længden af ansættelsen af den medarbejder jeg talte med, men kan blot konstatere, at hun ikke gør opmærksom på særlige krav når jeg adspørger hende om jeg må benytte den nærmeste behandler til min bopæl. Fejl er ikke udelukket ved længere ansættelse.

2. Mølholm Forsikring stipulerer at de 'ikke har forsikringsklienter i behandling hos den pågældende behandler'. Ved opslag i sin klient database på daværende tidspunkt kan behandler se flere klienter der er i behandling. Dette er måske ikke tilfældet mere, hvorfor Mølholm kan hævde ikke at have. Men de har haft på daværende tidspunkt."

Nævnet har i mail af 26/1 2017 til selskabet blandt andet anført:

"Indledningsvis skal vi bede om fremsendelse af de forsikringsbetingelser, som ligger til grund for behandlingen af sagen.

Herudover skal vi bede om et skærmprint af et eventuelt notat fra telefonsamtalen mellem klageren og jeres medarbejder den 29/3 2016.

Derudover skal vi bede om fremsendelse af en kopi af brevet af 31/3 2016, som selskabet skulle have sendt til klageren med oplysning om afslag på betaling af den første regning. Vi beder i denne forbindelse om dine bemærkninger til klagerens oplysning om, at hun ikke har modtaget brevet, og at et senere brev er sendt til en forkert adresse. Selskabet bedes oplyse, om brevet af 31/3 2016 er modtaget retur.

Videre skal vi bede om selskabets bemærkninger til oplysningerne fra klagerens behandler om, at hun den 4/4 2016 havde modtaget betaling fra selskabet vedrørende en anden af jeres forsikringstagere. Selskabet bedes i denne forbindelse oplyse, hvornår kravet om behandling ved en RAB-registreret behandler er indføjet i forsikringsbetingelserne."

Selskabet har i brev af 28/3 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"Kundens godkendelsesbrev er sendt på den mail hun selv har oplyst ved anmeldelsen.

I godkendelsesbrevet fremgår vores betingelser vedr. ZCT. Det fremgår desuden af interne noter, at kunden allerede har været påbegyndt zoneterapibehandling, da hun kontakter os den 29. marts 2016 (se bilag vedr. notat fra samtalen)

Mølholm Forsikring er ikke bekendt med at hun skulle have modtaget betaling på en anden kunde. Betingelserne vedr. RAB har altid været gældende siden kunden indtrådte i forsikringen 2010."

Klageren har i mail af 26/4 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Jeg kan tilføje til de modtagne kommentarer, at der IKKE har været påbegyndt behandling før 29/3, som det også fremgår af faktureringen, det er dog ikke relevant for problemstillingen. Det der fremgår af notatet i deres bilag 'Skærmprint', er at jeg har bedt om at få annulleret fysioterapi, da jeg ved et tidligere sygdomsforløb har fået zoneterapi (ikke gennem sygeforsikringen) med bedre resultat end fys og derfor beder om den behandlingstype igen. Men det kræver naturligvis at Læge … ville have talt med sin sagsbehandler for at vide at det er hvad hendes note betyder - jeg ved det, da jeg jo deltog i samtalen, til forskel fra ... Men det virker som endnu et eksempel på Mølholms forsøg på at dække over deres fejl i informationen ved opstart af behandlingen. Der er i samtalen den 29/3 oplyst at jeg kan påbegynde behandling hos den behandler jeg forespørger til uden forbehold for dennes tilknytning til ZCT.

Det er korrekt, at godkendelsesbrevet er sendt per e-mail, den er også modtaget. Dog er efterfølgende korrespondance sendt per post, (jeg stiller mig uforstående overfor hvorfor det ikke kommer på mail) men adressen er desværre forkert, hvorfor det ikke modtages og behandlingen fortsætter. Selv ved modtagelse af anden faktura noterer bogholderen blot at de endnu ikke har modtaget bekræftelse på medlemskab af ZCT, men følger ikke op hverken hos mig eller behandler på at modtage dette. Det er ikke rettidig omhu, men en bevidst laden-stå-til.

Mølholm henviser endvidere til betingelserne om at behandler er RAB registreret, hvilket hun er, så igen er selskabets 'yderligere informationer' ikke relevante for problemstillingen, men en helt uacceptabel forhalings taktik."

Af selskabets brev af 9/5 2017 til nævnet fremgår blandt andet:

"Mølholm Forsikring finder det umuligt at følge op på samtlige breve der sendes ud til kunder. Der sendes dagligt omkring 150 opfølgningsbreve ud. Derfor beder vi netop kunderne om selv at indsende det ønskede, hvorefter vi kan behandle sagen. I dette tilfælde har vi dog aldrig modtages svar på vores forespørgsel, nemlig om behandleren var ZCT.

Spørgsmålet vedr. RAB kom fra Ankenævnet og var blot et svar på et spørgsmål fra dem og ikke noget som Mølholm Forsikring finder relevant for sagen så længe vi ikke har oplysninger om medlemskab gennem ZCT.

Mølholm Forsikring har netop valgt ZCT for at sikre en høj kvalitet for vores kunder. Se nedenstående:

Hvem er ZCT

*ZCT er en forkortelse for **Z**one**c**onnection **T**erapeutforening. Foreningens medlemmer er færdiguddannede zoneterapeuter, massører og akupunktører.*

Uddannelse er en grundsten

Foreningen blev stiftet i samarbejde med det landsdækkende netværk af ZCD skoler, der har flere uddannelsestilbud indenfor alternativ behandling.

En af grundstenene for ZCT's terapeuter er netop at behandlingerne udføres ud fra et solidt proffessionelt uddannelsesfundament.

Trygge rammer

Alle ZCT terapeuter har en grundlæggende uddannelsesbaggrund som opfylder kravene både til momsfritagelse og RAB/SA godkendelse.

[Klageren] får samme dag som hun laver anmeldelse, en godkendelse herfra, hvor det tydeligt fremgår hvilke betingelser det kræver for dækning af behandlingerne. Følgende fremgår af godkendelse fra den 29. marts 2016:

Hvad gør du nu?
Du skal nu bestille tid hos den zoneterapeut, hvor du ønsker at modtage dine behandlinger. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at du skal benytte en zoneterapeut, der er medlem af
ZoneconnectionTerapeutforening (ZCT).
Du finder hurtigt og nemt din behandler på http://www.zct.dk."

Selskabet har i brev af 29/3 2016 til klageren blandt andet anført:

"Vi er glade for at meddele dig, at du pga. smerter i nakke er tilkendt op til 5 behandlinger med zoneterapi. Godkendelsen gælder frem til d. 31.12.2016.

Ved en zoneterapibehandling forstås en behandling af 35-45 minutter. Vælger du at modtage behandlinger af længere varighed, tæller dette som to eller flere behandlinger. Din behandlingsforsikring dækker max. 395 kr. pr. behandling - eventuelt overskydende udgifter er for egen regning.

Hvad gør du nu?
Du skal nu bestille tid hos den zoneterapeut, hvor du ønsker at modtage dine behandlinger. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at du skal benytte en zoneterapeut, der er medlem af Zoneconnection Terapeutforening (ZCT).

Du finder hurtigt og nemt din behandler på http://www.zct.dk."

Af selskabets brev af 31/3 2016 til klageren fremgår blandt andet:

> "Vi har modtaget vedlagte faktura til refusion.
>
> Det fremgår desværre ikke af fakturaen, om din behandler er medlem af ZCT. Før vi har denne oplysning, kan vi ikke behandle bilaget.
>
> Du bedes derfor fremsende den manglende oplysning - gerne pr. mail."

I mail af 13/5 2016 til selskabet har klagerens behandler blandt andet anført:

> "Jeg er medlem af TKZ og RAB-godkendt og ikke ZCT, men har tidligere behandlet jeres forsikringstagere uden problemer.
> Jeg har derfor ikke nærlæst jeres brev.
>
> Jeg sendte fakturaen for over 1 måned siden og har ikke hørt tilbage fra jer, og sendte derfor igår den næste regning.
>
> Hvis i for en måned siden var klar over at der var sket et fejl, ville jeg mene at det mindste i kunne gøre var at gøre opmærksom på fejlen istedet for at gøre ingenting. I dette tilfælde har det betydet at patienten har fået behandling i den tro at i dækkede dem. Det ville jeg personligt synes var utrolig dårlig service.
> Som behandler finder jeg det problematisk at det kun er en bestemt forening i henviser til, da det ikke er en kvalitetsstempling.
> Jeg behandler også for andre forsikringsselskaber, og der melder de i det mindste tilbage hvis der er sket fejl.
>
> Nu kommer jeres forsikringstager til at stå med en regning som hun selv skal dække fordi i sover i timen!"

Ved mail af 19/5 2015 gjorde klageren selskabet opmærksom på, at hun ikke havde modtaget brevet af 31/3 2016.

I forsikringsbetingelserne 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.
>
> …

§ 7.0 Intensiv fysioterapi og intensiv kiropraktik i Mølholm Forsikrings Netværk.

§ 7.0.1 Mølholm Forsikring A/S' netværk Nordic NetCare er Mølholm Forsikring A/S' eget netværk vedrørende fysioterapi og kiropraktik. Nordic Netcare har aftale med 320 fysioterapiklinikker og 180 kiropraktorklinikker. Den ansatte visiteres af fysioterapeuter, der tager sig af den professionelle visitering. Ved visiteringen kan det anbefales anden form for behandling, hvis det skønnes relevant.

…

§ 7.9 **Zoneterapi:**
Der er dækning for op til 10 behandlinger pr. kalenderår.

§ 7.10 **Massage:**
Der er dækning for op til 4 behandlinger pr. kalenderår.

§ 7.11 Zoneterapeuten og massøren skal være RAB-registreret.Behandler. RAB er en forkortelse for Registreret Alternativ Behandler. Det er en ny beskyttet titel, der kun må bruges af behandlere, der lever op til lovgivningens krav om bl.a. uddannelse, etik og god klinisk praksis. RAB er resultatet af samarbejdet mellem Sundhedsstyrelsen og Sundhedsministeriet.

Zoneterapeuter skal være medlem af FDZ, Forenede Danske Zoneterapeuter eller Zoneconnection Terapeutforening (ZCT)."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for zoneterapibehandlinger. Det fremgår af sagen, at klageren den 29/3 2016 rettede telefonisk henvendelse til selskabet, der gav tilsagn om, at dækningen omfattede zoneterapibehandling. I et brev, der samme dato blev fremsendt til klagerens mailadresse, bekræftede selskabet, at klageren var bevilget op til 5 behandlinger med zoneterapi. Det var tillige anført, at hun skulle benytte en zoneterapeut, der var medlem af en særlig brancheforening.

Nævnet lægger til grund, at klageren modtog mailen med brevet fra selskabet den 29/3 2016. Nævnet har lagt vægt på, at klageren i klageskemaet har oplyst, at hun fremsendte godkendelsesbrevet til den valgte behandler, og at hun i brev til nævnet af 26/4 2017 har anført, at hun modtog brevet.

I forsikringsbetingelsernes § 7.11 er det angivet, at zoneterapeuten skal være RAB-registeret behandler, og at zoneterapeuten skal være medlem af en af 2 angivne foreninger for zoneterapeuter.

Nævnet lægger til grund, at den valgte zoneterapeut ikke er medlem af en af de omtalte foreninger.

I et brev af 31/3 2016 til klageren har selskabet bekræftet modtagelsen af en faktura for behandling og oplyst, at fakturaen ikke kan betales, før det er oplyst, om zoneterapeuten er medlem af den angivne forening.

Klageren har afvist, at hun har modtaget brevet fra selskabet, og hun har anført, at selskabet burde have rettet henvendelse til hende, da hun efterfølgende fremsendte yderligere fakturaer, som heller ikke kunne betales.

I mail af 13/5 2016 til selskabet oplyste klagerens behandler, at hun havde modtaget en kopi af selskabets godkendelsesbrev af 29/3 2016, men at hun ikke havde nærlæst brevet, da hun tidligere havde behandlet kunder fra selskabet, uden at det havde givet anledning til problemer.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for zoneterapibehandlingerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at dækning for zoneterapibehandlinger forudsætter valg af en zoneterapeut, der er medlem af en af 2 bestemte foreninger, og at selskabet har gjort klageren opmærksom på betingelsen i brevet af 29/3 2016. Nævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke kan have haft en berettiget forventning om, at selskabet ville yde forsikringsdækning, selv om hendes behandler ikke var medlem af nogen af de to foreninger.

Det kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat, hvis det lægges til grund, at klageren ikke har modtaget selskabets brev af 31/3 2016.

9. 89592

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels