Ankenævnet for Forsikring

Den 15. februar 2017 blev i sag nr. 89737:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Skandia Danmark
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har sundhedsforsikring i Skandia Danmark. Han klager over selskabets afvisning af at dække behandlingsudgifter til en øjenoperation.

Klageren modtog ved operation hos en øjenlæge den 4/7 2016 behandling for grå stær og fik samtidigt indsat en multifokal linse i det ene øje. Selskabet har afvist at dække udgifterne til operationen med henvisning til, at behandlingen ikke er foretaget hos en læge, som selskabet på forhånd har godkendt.

Af klageskemaet dateret 21/8 2016 fremgår bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg fik omfattende nethindeoperation for et år siden. Alt hvad der skal laves i forbindelse med mit øje herefter er meget følsomt og giver ekstra risiko for at blive blind.
> Efter nethindeoperation skal der altid laves en grå stær operation på et tidspunkt når synet bliver for dårligt.
> Jeg researcher og finder de bedste behandlere til dette i Danmark, og aktiverer min sundhedsforsikring som jeg går ud fra vil dække dette.
> Skandia fastholde at behandler skal findes via deres samarbejdspartnere. Ved en almindelig grå stær operation er disse måske kompetente men til denne operation får jeg kraftige advarsler mod bruge de to personer som Skandia henviser til.
> Jeg får at vide at de jo får 'rabatter' hos deres behandlere hvorfor de ikke kan tilbyde dette. Jeg tilbyder herefter at betale eventuel difference ift den pris de normalt ville betale hos deres behandler.
> Herefter bliver argumentet så at de skal kunne stå inde for behandleren (ham jeg har fundet er den bedste herhjemme til den slags). Jeg tilbyder herefter at jeg udfærdiger brev hvor jeg indestår for at det 100% er mit eget ansvar.
> Herefter afviser Skandia bare min forespørgsel.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de betaler det de normalt ville betale som standard for en grå stær operation hos deres behandler. Så betaler jeg eventuel difference."

Selskabet har i brev af 6/10 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling**
Denne sag handler først og fremmest om, hvorvidt Skandia er forpligtet til at betale for en øjenoperation, som klager har fået foretaget af en øjenlæge, som ikke er med i Skandias netværk af behandlere.

Såfremt nævnet når frem til, at klager har været berettiget til selv at vælge behandler, er det relevant for nævnet at tage stilling til, om forsikringen dækker en øjenoperation hos en behandler, hvor Skandia på forhånd ikke har givet tilsagn om at yde dækning under forsikringen.

Måtte nævnet nå frem til, at forsikringen også dækker i tilfælde, hvor Skandia ikke på forhånd har godkendt behandlingen eller at Skandia må anses for at have givet tilsagn om at ville dække operationen, som klager ønsker dækning for, er det relevant for nævnet at tage stilling til, om forsikringen dækker hele klagers operation, og dermed også den del af øjenoperationen, som angår indsættelsen af multifokale linser.

1. Forsikringsforhold
Klager tegner den 1. januar 2014 en sundhedsforsikring i Skandia.

Han er omfattet af 'Forsikringsbetingelser for Lifeline Plus Erhverv' nr. PLUS Erhverv E-…, der fremlægges som bilag A.

Betingelserne fastslår i pkt. 2, at forsikringen kun dækker behandlinger, som Skandia på forhånd har godkendt. Der står:

'Forsikringen dækker udelukkende udgifter til undersøgelse og/eller behandling, som Skandia på forhånd har godkendt.'

Bestemmelsen betyder, at klager ikke kan få foretaget en operation og få udgifterne hertil dækket, med mindre Skandia forud for operationen givet klager tilsagn om, at udgifterne vil blive betalt af forsikringen.

Videre fastslår pkt. 2.3 i betingelserne, at dækning under forsikringen forudsætter, at klager bruger den behandler, som Skandia har anvist til. Der står:

'Skandia samarbejder med et netværk af kvalitetssikrede privathospitaler og speciallæger, og den forsikrede skal bruge den behandler, som Skandia anviser i dette netværk. Ved psykolog, fysioterapi, kiropraktik, zoneterapi og akupunktur kan forsikrede dog selv vælge behandler.'

Det er således en forudsætning for dækning under forsikringen, at klager får udført øjenoperationen af en af de behandlere, som Skandia samarbejder med, og forsikringsbetingelserne angiver udtømmende de tilfælde, hvor klager har mulighed for at vælge en behandler, som ikke er med i Skandias netværk.

Betingelserne fastslår også under pkt. 4.2.g, at forsikringen ikke dækker synskorrigerende operationer. Der står:

'Forsikringen dækker ikke udgifter i forbindelse med følgende medicinske tilstande og diagnoser: (...)

g. Syns- og hørekorrigerende undersøgelser og operationer, samt udgifter til briller, kontaktlinser og/eller synstest, samt høreprøver og høreapparater.'

2. Faktiske omstændigheder

Som bilag B fremlægges skærmprint af telefonreferater, som viser forløbet i klagers sag.

Det fremgår af bilag B, at klager ringer til Skandia den 31. maj 2016. Han oplyser, at han har fået konstateret grå stær på venstre øje og skal opereres. Han ønsker at blive opereret af den øjenlæge, som han har været til (øjenlæge 1). Øjenlæge 1 er ikke i Skandias netværk af behandlere, og klager bliver derfor tilbudt at få foretaget operationen af øjenlæge … fra …hospitalet … (øjenlæge 2) eller øjenlægerne … (øjenlæge 3).

Videre fremgår det af bilaget, at klager den 1. juni 2016 ringer på ny til Skandia. Han oplyser denne gang, at han på grund af en tidligere nethindeoperation skal have indsat en multifokal linse. Skandia undersøger om behandlerne i Skandias netværk kan foretage operation med multifokal linse og erfarer, at øjenlæge 2 kan foretage operationen. Skandia informerer samme dag klager herom.

Under den 6. juni 2016 i bilag B står, at klager igen ringer til Skandia. Han ønsker fortsat at blive opereret af øjenlæge 1, som er uden for Skandias netværk af behandlere, og han tilbyder at betale en eventuel prisdifference.

Skandia fastholder samme dag over for klager, at det ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 2.3 er en forudsætning for dækning, at han bruger en af Skandias behandlere, jf. mail af 6. juni 2016, der fremlægges som bilag C.

Han klager senere samme dag til juridisk afdeling over afgørelsen. Klagers mail fremlægges som bilag D.

Den 4. juli 2016 får klager foretaget øjenoperationen med multifokal linse hos en øjenlæge, som ikke er med i Skandias netværk af behandlere, jf. faktura af 4. juli 2016, der fremlægges som bilag E.

Den 14. juli 2016 fastholder juridisk afdeling afgørelsen af 6. juni 2016. Afgørelsesbrevet af 14. juli 2016 fremlægges som bilag F.

Den 21. juli 2016 klager han på ny til juridisk afdeling, som den 25. juli 2016 fastholder de tidligere afgørelser. Som bilag G og H fremlægges klagers mail af 21. juli 2016 og Skandias svar af 25. juli 2016.

Skandia modtager derefter ankenævnsklagen.

Skandias begrundelse for at fastholde afgørelsen

1. Det er Skandias holdning, at klager kun har ret til at få dækket udgifterne til sin øjenoperation, hvis han opfylder kravene, som er fastsat i de forsikringsbetingelser, der gælder for sundhedsforsikringen.

2. Klagers forsikringsbetingelser (bilag A) fastslår entydigt under pkt. 2.3, at klager skal bruge en behandler i det netværk af behandlere, som Skandia anvender. Som forsikringsbetingelserne er formuleret, er det således en forudsætning for at aktivere forsikringen, at klager bruger en af de øjenlæger, som Skandia foreslår fra sit netværk af behandlere, og forsikringen giver dermed ikke klager adgang til at kunne vælge en øjenlæge uden for netværket.

   Skandia har tre øjenlæger i sit netværk af behandlere, og en af dem (øjenlæge 2) udfører øjenoperationer med indsættelse af multifokale linser, og kunne således udføre klagers operation. Det er således ikke korrekt, når klager i sin klage til nævnet anfører, at der ikke er en øjenlæge i Skandias netværk, der er kompetent til at udføre den operation, som klager har fået foretaget.

   Idet klager har valgt at få udført øjenoperationen af en behandler uden for Skandias netværk af behandlere, dækker forsikringen ikke klagers udgifter i forbindelse med øjenoperationen.

3. Skandia stiller sig uforstående overfor klagers uvilje mod at anvende øjenlæge 2 og hans klinik. Øjenlæge 2 er tidligere … på …hospitalets øjenafdeling og selskabet bekendt, betragtes øjenlæge 2 sammen med sin klinik som landets førende inden for øjensygdomme og øjenkirurgi.

   Hertil kommer, at Skandia løbende kvalitetssikrer sit netværk af behandlere gennem regelmæssige kontrolbesøg, og har senest den 11. april 2016 kvalitetssikret øjenlæge 2 og hans klinik. Desuden er det selskabets opfattelse, at det må have formodningen imod sig, at øjenlæge 2 ville tilbyde en operation, som falder uden for hans kompetenceområder. På samme måde må det formodes, at Sundhedsstyrelsen, som led i sit tilsyn med private behandlingssteder, ville have grebet ind over for øjenlæge 2, såfremt øjenlæge 2 og hans klinik ikke skulle være kvalificeret til at udføre operationer med multifokale linser.

   Det er således Skandias opfattelse, at der ikke er grunde til, at øjenlæge 2 ikke kunne udføre klagers øjenoperation, og der er således ingen grund til, at operationen ikke kunne udføres af en behandler fra Skandias netværk af behandlere, som fordret i forsikringsbetingelserne. Skandia vil her gerne gøre nævnet opmærksom på, at sådan som forsikringsbetingelserne er formuleret, giver klagers eventuelle præferencer ved valg af øjenlæge ham ikke ret til at vælge en øjenlæge, som er uden for Skandias netværk af behandlere. Pkt. 2.3. angiver udtømmende i hvilke tilfælde, der frit kan vælges behandler, og øjenlæge ved operation er ikke omfattet.

4. Måtte nævnet nå frem til, at klager har ret til dækning under forsikringen, selv om han har valgt en behandler uden for Skandias netværk af behandler, er det selskabets holdning, at forsikringen alligevel ikke dækker udgifterne til øjenoperationen, da klager fik foretaget operationen uden at Skandia på forhånd havde givet dækningstilsagn.

Betingelserne fastslår i under pkt. 2 (bilag A), at forsikringen udelukkende dækker klagers udgifter, hvis Skandia på forhånd har godkendt behandlingen. Det er således en forudsætning for at aktivere forsikringen, at Skandia forhåndsgodkender den behandling, som klager ønsker dækning for, og således har givet et dækningstilsagn om, at forsikringen dækker den ønskede behandling hos behandleren.

Klager får foretaget sin øjenoperation den 4. juli 2016 uden at Skandia er vidende herom, og Skandia har på dette tidspunkt ikke givet tilsagn til klager om, at der er dækning under forsikringen, idet den tidligere korrespondance udelukkende har handlet om valg af behandler. Klager har således på tidspunktet for operationen fået afslag på dækning under forsikringen, idet han ville bruge en behandler uden for Skandias behandlernetværk, jf. bilag C.

Det følger dermed af de faktiske omstændigheder i sagen, at på tidspunktet for klagers operation hos øjenlæge 1, har Skandia ikke givet tilsagn om at ville dække udgifterne til operationen hos den af klager valgte øjenlæge, og kravet om forhåndsgodkendelse i forsikringsbetingelsernes pkt. 2 er således ikke opfyldt.

5. Måtte nævnet nå frem til, at klager har været berettiget til at vælge en behandler uden for Skandias netværk af behandlere og at kravet om forhåndsgodkendelse må anses for at være opfyldt, er det Skandias holdning, at selskabet ikke skal betale for den del af operationen, som angår klagers multifokale linser.

   Forsikringsbetingelserne fastslår under pkt. 4.2.g (bilag A), at forsikringen ikke dækker synskorrigerende undersøgelser og operationer.

   Det er Skandias opfattelse, at indsættelse af en multifokal linse må betragtes som en synskorrigerende operation, som er undtaget dækning efter betingelsernes pkt. 4.2.g. En multifokal linse betyder, at klager bliver brillefri, hvilket ikke er tilfældet ved en almindelig grå stær operation, som er dækket af det offentlige.

   Klagers sundhedsforsikring dækker en grå stær operation. Det svarer til det offentliges operationstilbud, hvor der indsættes en linse som betyder, at patienten stadig har brug for briller. Forsikringen dækker derimod ikke linser eller andre tiltag, som korrigerer klagers syn i videre udstrækning end en operation med en almindelig linse ville have gjort. Idet en multifokal linse betyder, at klager bliver brillefri, og således er en løsning, der giver et bedre resultat end det resultat, som man ville få ved en almindelig grå stær operation, er det Skandias opfattelse, at en del af operationen må anses for at være synskorrigerende, og dermed undtaget dækning efter pkt. 4.2.g (bilag A). Det er således Skandias opfattelse, at selskabet højst vil skulle dække en del af udgiften til operationen. Som bilag I fremlægges hjemmesideudskrifter for behandlingsstederne … og øjenklinikken ...

6. For afslutningsvis at opsummere, så er det først og fremmest Skandias holdning, at selskabet ikke skal dække klagers operation, idet han har valgt at bruge en øjenlæge uden for Skandias netværk af behandlere og dermed ikke opfylder kravet i forsikringsbetingelserne om, at operationen skal udføres af en af Skandias behandlere før forsikringen dækker, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 2.3 (bilag A).

   Måtte nævnet nå frem til, at klager har ret til at få dækket udgifterne til den udførte øjenoperation, er det Skandias holdning, at klager ikke har ret til dækning under forsik-

ringen, idet Skandia ikke på forhånd har godkendt, at klager får udført operationen på det skete tidspunkt, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 2 (bilag A).

Måtte nævnet alligevel nå frem til, at klager har ret til dækning under forsikringen, er det Skandias holdning, at forsikringen kun dækker den del af operationen, som svarer til en almindelig grå stær operation. Skandia er derimod ikke forpligtet til at betale for den del af operationen, som angår de multifokale linser, idet den type linse må betragtes som synskorrigerende, og synskorrigerende operationer er direkte undtaget dækning i forsikringsbetingelserne, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 4.2.g (bilag A)."

Klageren har i brev af 15/10 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"*So*m det fremgår af Skandias svar, var jeg blevet forkert behandlet, hvis jeg bare havde lyttet til dem, da jeg i første omgang blev henvist til en øjenlæge, som IKKE opererer multifokale linser, hvilket mildest talt havde været en katastrofe for mig. Det siger vel en del om Skandias viden, kundeservice mv. Eller mangel på samme. Og havde ført til sagsanlæg efterfølgende herfra, hvis jeg først var blevet gjort bekendt med mine muligheder efter det var for sent.

Det ikke korrekt at øjenlæge 2 er blandt landets førende. Vedkommende foretager i dag overvejende undersøgelse program og behandling af forkaliening (AMD, aldersplletter i nethinden) med indsprøjtninger og laser. De special linser hans klinik bruger til disse patienter opererer han heller ikke selv ind - så det er meget naturligt at når der skal lægges en special linse ind i mit øje, der er et kompliceret øje med nylig operation for nethindeløsning og efterfølgende behandlet lammelse i regnbuehinden, at jeg benytter en fortsat aktiv rutineret kirurg med over 20000 operationer bag sig. Her kan man ikke bruge en urutineret kirurg i denne type kirurgi. Dette kan bekræftes, og siger jo igen noget om at Skandia nok har mere fokus på pris og 'ind/ud' operationer end mere komplicerede ala min.

Endvidere er argumentet om ikke at dække, da Skandia ikke var adviseret mærkværdigt set herfra, da Skandia jo for det første i telefonen blev gjort opmærksom på dette, og for det andet ville selskabet jo alligevel med 100% sandsynlig ikke have godkendt operationen. Det er jo det hele disputsen går på."

Selskabet har i brev af 10/11 2016 til nævnet til dette bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers kommentarer, er klagers mening om øjenlæge 2 og hans klinik noteret. Det er dog fortsat selskabets holdning, at øjenlæge 2 og hans klinik kunne have udført klagers operation, ligesom det er selskabets holdning, at der ikke kan ydes dækning under forsikringen, når klager har brugt en øjenlæge uden for Skandias behandlernetværk, jf. forsikringsbetingelserne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Sådan dækker forsikringen**

…

Forsikringen dækker udelukkende udgifter til undersøgelse og/eller behandling, som Skandia på forhånd har godkendt.

…

2.3 Valg af behandling og behandler
Skandia godkender kun behandling, som foregår efter metoder med dokumenteret effekt, og som er godkendt af de offentlige sundhedsmyndigheder i Danmark. Det er desuden en betingelse, at *der* er en overvejende sandsynlighed for, at behandlingen væsentligt og varigt kan kurere sygdommen eller tilskadekomsten – eller at den væsentligt og varigt kan forbedre den forsikredes helbredstilstand efter skaden.

Skandia samarbejder med et netværk af kvalitetssikrede privathospitaler og speciallæger, og den forsikrede skal bruge den behandler, som Skandia anviser i dette netværk. Ved psykolog, fysioterapi, kiropraktik, zoneterapi og akupunktur kan forsikrede dog selv vælge behandler.
…
4. Forsikringen dækker ikke
Følgende medicinske tilstande og diagnoser, samt behandlinger og behandlingstyper er ikke dækket af forsikringen. Derudover er der en række generelle begrænsninger for, hvornår forsikringen ikke dækker.
…
4.2 Behandlinger og behandlingsformer
…
g. Syns- og hørekorrigerende undersøgelser og operationer, samt udgifter til briller, kontaktlinser og/eller synstest, samt høreprøver og høreapparater."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 31/5 2016 telefonisk anmeldte, at han havde fået konstateret grå stær på det ene øje, og at han ønskede operation udført hos en navngiven øjenlæge. Selskabet tilbød klageren at få foretaget operationen hos en anden øjenlæge. Klageren fik den 4/7 2016 gennemført operationen hos den øjenlæge, han selv havde foreslået, og han fik samtidigt indsat en multifokal linse. Selskabet afviste efterfølgende dækning med henvisning til, at den opererende øjenlæge ikke indgår i selskabets behandlernetværk.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af punkt 2.3 i forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikrede skal bruge den behandler, som selskabet anviser, og at der ikke er fremlagt oplysninger, der godtgør, at den læge, som selskabet anviste, ikke var i stand til at behandle klagerens lidelse. Nævnet bemærker i den forbindelse, at indsættelse af en multifokal linse ikke er dækningsberettigende jf. punkt 4.2.g.

8. 89737

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand