Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92474:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har sygeforsikring. I klageskema af 22/6 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har i mange år været medlem af Sygeforsikringen Danmark og modtaget dækning af diverse ydelser. Nu konstaterer jeg, at mine regninger fra min zoneterapeut igennem flere år er stoppet, hvilket jeg klagede over til Danmark.
> Jeg har nu fået det svar, at man i deres takstbrochure og takstoversigt har anført, at det er et krav for tilskud, at indberetning sker elektronisk. At det er anført i en brochure og oversigt kan da ikke være et gældende krav. Jeg har respekt for, at Danmark har en vision om stor økonomisk værdi for medlemmerne gennem digitale løsninger, men at det medfører, at jeg ikke kan få dækning for mine udgifter til helbredelse – i dette tilfælde – zoneterapi, kan jeg ikke acceptere.
> Ingen tvivl om, at Danmark sparer en del penge på at nedlægge den afdeling, som har stået for opgaven med refusion på indsendte regninger, men det bør ikke gå ud over deres medlemmers ret til dækning. Det kontorarbejde, som Danmark altså sparer, lægges jo i min aktuelle sag altså over på min zoneterapeut, som har fravalgt fra at udføre, idet hun
> - Ikke ønsker at påføre kvitteringerne med personnummer – et krav, der stilles
> - Ikke ønsker at ligge ind med personnummeret, som hun slet ikke har brug for
> - Ikke ønsker at hendes revisor - med påførte personnumre – også ville blive bekendt med disse
> - naturligvis ønsker at overholde den nye data-lov, som stiller strenge krav til beskyttelse til opbevaring af personoplysninger. En overtrædelse kan med store bøder betyde lukning af hendes virksomhed Jeg har stor respekt for hendes holdning, som beskytter mit personnummer.
>
> Jeg vil fastholde mit krav om ret til fortsat dækning med tilskud til mine udgifter til zoneterapeuten. Jeg vil samle et antal regninger sammen, så antallet af ekspeditioner hos Danmark vil blive minimal. I øvrigt vil det være lettest for alle parter, såfremt jeg blot kunne scanne mine regninger

til Danmark. Jeg er iøvrigt blevet bekendt med, at Danmark 'tjener' penge på behandling af fysiske regninger udført fra andre forsikringsselskaber f. eks. …, så det virker da helt absurd, at man nu vil afvise dækning af mine udgifter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At få tilskud til mine udgifter til zoneterapeut"

Selskabet har i brev af 4/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Aftaleforhold**
Klager henviser til, at oplysninger anført i takstbrochure og takstoversigt, efter hendes opfattelse, ikke kan være et gældende krav.

Hertil kan oplyses, at det fremgår af Sygeforsikringen 'danmark's generelle forsikringsbetingelser (Bilag 1) punkt 3.1.1, at: 'Erstatning opgøres i henhold til 'danmark's gældende takster og øvrige forsikringsbetingelser. Erstatningerne kan ses på sygeforsikring.dk samt i 'danmark's takstbrochure. '

Dette indebærer, at oplysningerne om takster, og betingelser for dækning, som fremgår af sygeforsikring.dk og vores takstbrochure, er en del af aftalegrundlaget.

Det fremgår endvidere af Sygeforsikringen 'danmark's generelle forsikringsbetingelser punkt 8.1.2, at hvis der ikke er krav om elektronisk indberetning, kan den originale regning indsendes. Det fremgår således direkte af forsikringsbetingelserne, at der kan være krav om elektronisk indberetning.

I takstbrochuren 2018 (Bilag 2, side 6) fremgår det under opgørelsen over tilskud til Zoneterapi og Akupunktur, at der er krav om elektronisk indberetning. Kravet er særligt fremhævet.

På Sygeforsikringen 'danmark's hjemmeside fremgår det under oversigten over tilskud til zoneterapi (Bilag 3a), at det er en betingelse for at få tilskud, at oplysningerne indberettes elektronisk fra zoneterapeuten til 'danmark' efter fastlagt specifikation.

Det fremgår endvidere af Sygeforsikringen 'danmark's hjemmeside under: 'Sådan får vi din regning' (Bilag 3b), at der på nogen ydelser er et særligt krav om elektronisk indberetning - herunder bl.a. zoneterapi, ligesom vi under 'Find behandler' (Bilag 3c) giver mulighed for at få en liste over de behandlere, der foretager elektronisk indberetning til 'danmark'.

Kravet om elektronisk indberetning fra zoneterapeuter er således et gældende krav, som medlemmerne er blevet særligt grundigt informeret om.

Begrundelse for krav om elektronisk indberetning
Sygeforsikringen 'danmark' har næsten 2,5 mio. medlemmer og behandler over 33 mio. skader om året. For at kunne leve op til vores vision om stor økonomisk værdi for medlemmerne og en høj tilbagebetalingsprocent, hvor pengene ikke spises op i administrationsudgifter, er det nødvendigt med standardiserede indberetninger og en udstrakt anvendelse af elektronisk indberetning.

Langt de fleste behandlere indsender elektroniske indberetninger. Hvis en behandler ikke kan indsende elektronisk, kan man for de fleste ydelser indsende regningen og så få tilskud alligevel.

Af forskellige grunde er det dog for nogle ydelser et krav, at regningen bliver indberettet direkte til os fra behandleren. Det gælder blandt andet

- Medicin
- Zoneterapi
- Akupunktur som ikke er udført af en læge
- Psykologhjælp uden offentligt tilskud
- Jordemoder
- Fodbehandling

For så vidt angår zoneterapi er det nødvendigt med elektroniske indberetninger, da vi har brug for en række specifikke oplysninger om både medlem, behandling og behandler.

Zoneterapeuter er ikke en del af det offentlige sundhedsvæsen og således ikke omfattet af kravet om standardiserede regningsformularer. Det betyder, at de kan nøjes med at lave en dagsdatokvittering, og det benytter zoneterapeuter sig af i stor udstrækning.

Dertil kommer det forhold, at det et krav for at få tilskud, at zoneterapien skal ske efter en lægeligt stillet diagnose. Da vi hverken ønsker eller må få, oplysning om den konkrete diagnose, er det nødvendigt, at zoneterapeuten i forbindelse med indberetningen til os indestår for, at der er stillet en lægelig diagnose.

Konklusion
Som det fremgår ovenfor, er kravet om elektronisk indberetning af zoneterapi et gældende krav, som medlemmerne er blevet særligt grundigt informeret om.

Som det endvidere fremgår af begrundelsen ovenfor, vil det være så administrativt tungt at modtage regninger, at det i praksis vil betyde, at vi ikke kan yde tilskud til det pågældende område.

Samlet set betyder det, at kravet efter vores opfattelse er gyldigt og i overensstemmelse med god skik."

Klageren er kommet yderligere bemærkninger i indlæg af 5/9 2018 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Erstatning**
Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer samt varslinger.

3.1.1 Erstatning opgøres i henhold til 'danmark's gældende takster og øvrige forsikringsbetingelser: Erstatninger kan ses på sygeforsikring.dk samt i 'danmark's takstbrochure.
…
8. Fremgangsmåde ved opgørelse og udbetaling af erstatning
Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.

> **8.1.1** 'danmark' kan aftale, at behandlere og leverandører overfører oplysninger direkte til 'danmark' med henblik på erstatningsudbetaling til medlemmet.
> …
> **8.1.2** Hvis der ikke er krav om elektronisk indberetning, kan den originale regning eller det offentliges tilskudsbilag indsendes eller afleveres til et af 'danmark's kontorer eller digitalt via login sygeforsikring.dk"

Nævnet udtaler:

Klagerens krav i klagen til nævnet er, at selskabet yder tilskud til zoneterapeutbehandlinger på grundlag af regninger, som hun indsender.

Selskabet har anført, at det fremgår af de generelle forsikringsbetingelser punkt 3.1.1, at erstatning opgøres i henhold til "danmark"s gældende takster og øvrige forsikringsbetingelser, og at det for nogle ydelser er et krav, at regningen bliver indberettet direkte fra behandleren.

Klageren har ikke over for nævnet fremsat krav om, at selskabet skal yde tilskud til visse allerede afholdte udgifter til zoneterapeutbehandlinger, som er afholdt, fordi klageren ikke har haft mulighed for at blive bekendt med selskabets krav om indberetning direkte fra zoneterapeut. Nævnet har derfor, og som sagen foreligger oplyst, ikke fundet anledning til at tage stilling til selve den måde, hvorpå selskabet – når det indfører krav om elektronisk indberetning for nye ydelsesformer – håndterer krav på tilskud, som i en overgangsperiode måtte kunne opstå efter overgangen til elektronisk indberetning.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.1.1, at "danmark" kan aftale, at behandlere og leverandører overfører oplysninger direkte til "danmark" med henblik på erstatningsudbetaling til medlemmet. Det fremgår af selskabets takstoversigt, at der er krav om elektronisk indberetning ved zoneterapi.

Det fremgår således af klagerens aftalegrundlag med selskabet, at det er en betingelse for at opnå tilskud til zoneterapi, at der sker elektronisk indberetning til selskabet fra behandleren.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde tilskud på et andet grundlag, herunder på grundlag af regninger, som klageren vælger selv at indsende til selskabet.

At klagerens zoneterapeut ikke ønsker at indberette elektronisk, kan ikke medføre et andet resultat. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ej heller føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels