Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. november 2019 blev i sag nr. 93792:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Sygeforsikringen 'danmark'
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har sygeforsikring. Hun har i klageskemaet af 24/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Manglende udbetaling af tilskud vedrørende køb af linser. Som kontantkunde har jeg mistet tilskud ved at købe linser for tidligt i en periode. Jvf. vedhæftet dokumentation.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Sagen er principiel, det handler om princip og ikke penge. Mine papirer har været i Optiker Foreningen. De kender til problemet, men har ikke fået Sygeforsikringen til at ændre procedure. Sagen er anlagt, da det er en sag mellem undertegnet og Sygeforsikringen, men optikerforeningen vil gerne bistå, hvis det er nødvendigt."

Klageren har i en vedlagt sagsfremstilling bl.a. anført:

> "28/02-2019 beslutter jeg mig for at indsende en klage til Sygesikring Danmark. Jeg kan se, at de har udbetalt korrekt iht. gældende regler, men mener at det principielt ikke kan være rigtigt, at man mister et halvt års tilskud, hvis man kommer til at købe sine linser en dag for tidligt, jf. ex i klage (bilag 3). (Hvis jeg købte linser hver tredje måned, ville tabet være mindre – altså lidt afhængigt af købsfrekvensen).
>
> 22/03-2019 får jeg et svar fra Sygesikring Danmark, efter at have rykket adskillige gange. Som forventet, afvises klagen, selvom de har forståelse for min situation (bilag 4).

Maj 2019 overvejer at sende en klage til Ankenævnet, da jeg mener at sagen er principiel. Hvis man som jeg gør, køber linser halvårligt, og ikke får indberettet linserne på det rigtige tidspunkt, mister man sit tilskud.

Medio maj forelægger jeg sagen for min optiker hos …, …, der bliver mildest talt overrasket. Han har ikke været klar over, at der kan være et tidsmæssigt problem for kontantkunderne. (De har dog undret sig over, at kunderne til tider spørger om de har glemt at indberette, da de ikke har fået noget tilskud). Han bringer papirerne med i Optikerforeningen, der allerede kender til problemet. De har flere gange forsøgt at få Sygeforsikringen Danmark til at ændre procedure, men uden held. Sagen er principiel, men da det er en sag mellem undertegnet og Sygeforsikringen Danmark, beder de mig om selv at indgive en klage til Ankenævnet for Forsikring. De vil dog gerne bistå mig undervejs."

I brev af 11/6 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen drejer sig om, at Klager havde begæret tilskud til kontaktlinser ud over det maksimale beløb for tilskud til køb og abonnement på kontaktlinser på sammenlagt 600 kr. indenfor 12 måneder. 'danmark' fastholder afgørelsen, og jeg skal nedenfor give vores bemærkninger til klagen.
…
Begrundelse for afgørelse
Den 4. januar 2019 sendte Klager en henvendelse til 'danmark' elektronisk via vores selvbetjening om manglende tilskud til kontaktlinser for køb af 29. maj 2018. Den 10. januar 2019 henvendte Klager sig til 'danmark' telefonisk og vi sendte samme dag brev om, at der ikke er ydet tilskud for regningen den 30. marts 2017 og den 29. maj 2018 (Bilag 3).

Den 28. februar 2019 anlagde Klager klagesag hos 'danmark' (Bilag 4,) og vi svarede Klager den 8. marts 2019 (Bilag 5) og 22. marts 2019 (Bilag 6), at det maksimale beløb for tilskud til kontaktlinser er udbetalt i overensstemmelse med vores opgørelsesmetode.

Opgørelsesmetoden for afregning af tilskud til kontaktlinser fremgår af side 14 i afsnittet *Kontaktlinser i Dækningsmuligheder og takster for 2018* (Bilag 7), og har været gældende siden 1. januar 2006. 'danmark' giver tilskud til kontaktlinser på 50 pct. af egenudgiften, dog maksimalt 50 kr. om måneden. Det vil sige, at det maksimale tilskud til køb og abonnement af kontaktlinser er 600 kr. indenfor 12 måneder.

Det afgørende for metoden til at opgøre det maksimale tilskud indenfor 12 måneder er købstidspunktet og ikke anvendelsestidspunktet, og fremgår af side 14 i Dækningsmuligheder og takster 2018 (Bilag 7), samt på vores hjemmeside https://www.sygeforsikring.dk/tilskud/kontaktlinser (Bilag 8).

Den 29. maj 2018 begærede Klager om tilskud til kontaktlinser, og dermed vil perioden på 12 måneder til at opgøre det maksimale tilskud på 600 kr. løbe fra 30. maj 2017 til den 29. maj 2018. Hvis tilskuddet for kontaktlinser for den 12 måneders periode er under 600 kr., kan der maksimalt gives tilskud til differencen mellem det allerede udbetalte tilskud og op til det tilskud på 600 kr. Hvis der på tidspunktet for begæringen allerede er udbetalt det maksimale tilskud for kontaktlinser, så kan Klager ikke få udbetalt mere tilskud for denne 12 måneders periode.

Klager har i perioden 30. maj 2017 til den 29. maj 2018 fået udbetalt tilskud på 600 kr. som følger (Bilag 1):

Dato	Tilskud
22. august 2017	300,00
15. november 2017	25,00
4. december 2017	150,00
7. marts 2018	125,00
Tilskud i alt	**600,00**

Klager havde på tidspunktet for begæring om tilskud den 29. maj 2018 allerede fået udbetalt det maksimale tilskud til kontaktlinser indenfor 12 måneder, og disse tilskud er udbetalt i overensstemmelse med de gældende regler for afregning af tilskud til kontaktlinser. Dette svar er sendt til Klager 8. marts 2019 (Bilag 5) og 22. marts 2019 (Bilag 6).

Der henvises i øvrigt til Ankenævnet for Forsikrings kendelsesnummer 74.604.

Konklusion
Vores begrundelse for fastholdelse af afslag om tilskud til kontaktlinser fra 'danmark' er, at Klager på tidspunktet for begæring om tilskud den 29. maj 2018 allerede havde fået udbetalt det maksimale tilskud til kontaktlinser indenfor 12 måneder.

Det er på baggrund af ovenstående, at vi har givet afslag på tilskud til kontaktlinser og fastholdt vores afslag om tilskud til kontaktlinser fra 'danmark'."

Klageren har i brev af 28/6 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg fastholder anken, da jeg stadigvæk mener at sagen er principiel. Sygeforsikringen DK's tilskudsprincip kommer utilsigtet til at ramme de kunder, der er kontantkunder, og som gerne selv vil styre indkøbsfrekvensen af deres linsekøb.

Mit vedhæftede regneark viser (baseret på tidligere fremsendte opgørelser), at jeg i nogen 12 måneders perioder ikke har fået fuldt tilskud, pga. af købsfrekvensen, og der er køb, der ikke har udløst tilskud. Regnearket viser endvidere, at medarbejderne hos Sygeforsikringen DK selv har svært ved at overskue udbetalingen. I perioden 15/11-16 til 15/11-2017, er der således udbetalt kr. 25 for meget i tilskud!

Udbetalingsprincippet gør, at man som kontantkunde er nødt til at have et regneark liggende, for at sikre sig, at man får det tilskud man er berettiget til. Skal man på en længere ferie, og skal have købt linserne tidligere ift. 12 måneders perioden, skal man regne på, hvor mange linser man som minimum skal købe, for ikke at tabe et for stort tilskud. Jeg køber for det meste mine linser for 6 måneder ad gangen, men det giver altså bagslag ift. Sygeforsikringen DK's udbetaling af tilskud. Desuden ligger mine linser i 90 stk. kasser. Man kan godt købe en mindre portion (30 stk.), men så er prisen også en anden. Jeg mener, at man som forbruger skal forvente et gennemsigtigt udbetalingssystem, og ikke et kompliceret, der kræver regneark og kalkulation. Systemet gør endelig forskel på abonnementskunder og kontantkunder, hvilket jeg ikke mener, er rimeligt.

Min hovedanke er således, at jeg ikke kan forstå, hvorfor Sygeforsikringen DK ikke kan lave et system, hvor man som kunde, kun mister 1 måneds tilskud, når man en måned for tidlig, ift. reglerne, køber linser til f.eks. 6 måneders forbrug, i stedet for at miste alle 6 måneders tilskud – eller hvorfor de ikke kan regulere udbetalingen ved slutningen af året, når man kan se, at kunden ikke har fået fuldt tilskud ift. 12 måneders linseforbrug.

En mindre anke er, at ikke alle optikere efter sigende er klar over, at udbetalingsprincippet giver problemer for deres kontantkunder, og kan rådgive dem i overensstemmelse hermed. Jeg har i 2018 købt lidt flere linser end jeg har brugt, grundet en tvivl om styrke, og det er selvfølgelig helt acceptabelt, at de ikke udløser tilskud, men min optikere ville gerne have rådgivet mig i, at de prøvelinser jeg havde købt, ikke skulle indberettes til Sygeforsikringen DK, da det ellers ville ødelægge mine fremtidige tilskudsudbetalinger."

Selskabet har i brev af 9/9 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager henviser til, at 'danmark' har fået udbetalt 25 kr. for meget i tilskud til køb af kontaktlinser i perioden den 15. november 2016 til den 15. november 2017.

Vi kan hertil bemærke, at 'danmark' har udbetalt korrekt tilskud til Klager for køb af kontaktlinser, og at der ikke er blevet udbetalt 25 kr. for meget i tilskud til kontaktlinsekøb i perioden den 15. november 2016 til den 15. november 2017. Vi henviser hermed til nedenstående oversigt over 'danmark's udbetalinger af tilskud til køb af kontaktlinser og tidligere vedhæftet Bilag 1.

Begrundelse
'danmark' gav i årene 2015, 2016, 2017 og 2018 tilskud til kontaktlinser på 50 % af egenudgiften, dog maks. 25 kr. pr. hele måned pr. øje for Gruppe 1-medlemmer. Det vil sige, at det maksimale tilskud til køb af kontaktlinser var 600 kr. indenfor 12 måneder i den pågældende periode for Gruppe 1-medlemmer. Klager var i disse år, og er i dag stadig medlem i Gruppe 1.

Det er købstidspunktet og ikke anvendelsestidspunktet, der er afgørende for beregning af det maksimale tilskud inden for 12 måneder. Dette er også nævnt i vores svar af 11. juni 2019. Tilskuddet fastsættes ud fra den levetid, linserne er angivet til at have, og ikke det faktiske brug. F.eks. dækker 30 sæt engangslinser, 2 sæt 14 dages linser eller et sæt månedslinser en måneds forbrug.
…
For at beregne det maksimale tilskudsbeløb på 600 kr. for køb af kontaktlinser, skal man fra købsdatoen se 12 måneder tilbage, og hvis der foreligger udbetalte tilskud i perioden, skal disse medregnes. I den yderste række til højre i ovenstående tilskudsoversigt angives, hvor meget tilskud der er udbetalt indenfor de sidste 12 måneder op til købsdatoen.
…
'danmark' har herudover ikke yderligere bemærkninger, idet vi i det hele henviser til vores tidligere svarbrev af 11. juni 2019 med redegørelser og bilag."

Klageren har i brev af 25/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det er super ærgerligt at Sygeforsikringen DK ikke forholder sig til det principielle i klagen, nemlig deres tilskudsprincip, men i stedet bruger 3 sider på at forklare, at jeg ikke har fået 25 kr. for meget udbetalt (måske er det derfor, at det har taget 2 mdr. at svare på mine sidste bemærkninger).

> Jeg er glad for, at Sygeforsikringen DK har lavet en opstilling, der i sig selv illustrerer, hvor vanskeligt det er som forbruger at gennemskue, hvornår og hvor mange linser man kan købe for at opnå tilskud. Mht. til de 25 kr. erkender jeg, at jeg har set på perioden 15/11-16 til 15/11-2017, men at perioden selvfølgelig løber fra 15/11-16 til 14/11-2017, og de 25 kr. hører til næste periode.
>
> Som tidligere nævnt er det tilskuds /udbetalings princippet der er min hovedanke.
>
> Jeg vil opfordre Ankenævnets jurist til, at tage kontakt til Optikerforeningen, og indhente deres holdning til Sygeforsikringen Danmarks måde at håndtere udbetalingsprincippet på."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Klageren har i mail af 28/2 2019 til selskabet bl.a. bemærket:

> "Det er yderst utilfredsstillende, at det er købstidspunktet, der er afgørende for udbetalingen. Det betyder, at man kan komme til at mangle tilskud. Ex. køber jeg linser 1/1 til 6 mdr. og igen 1/7 til 6 mdr., får jeg fuldt tilskud. De næste linser skulle så købes 1/1 igen. Men hvis jeg nu skal på ferie og køber dem i slutningen af december, så mister jeg 300 kr., som jeg aldrig får igen. Jeg har selv mistet 300 kr. pga. periodeforskydning i 2018. Når jeg spørger, hvornår jeg må købe linser igen, er Jeres medarbejdere selv i tvivl, og de er også selv temmelig forvirret over hvordan det beregnes, og har svært ved at forklare det. Det kan ikke være rigtigt, at det skal være så svært, så man skal regne på, hvornår man må købe linser, eller ringe til Jeres medarbejdere – eller at man skal købe en pakke med 20 kontaktlinser til ferien, for at opnå sit tilskud næste gang. Det ville være langt mere fair, at man fik sine 600 kr. om året, svarende til forbrug og foreliggende regninger."

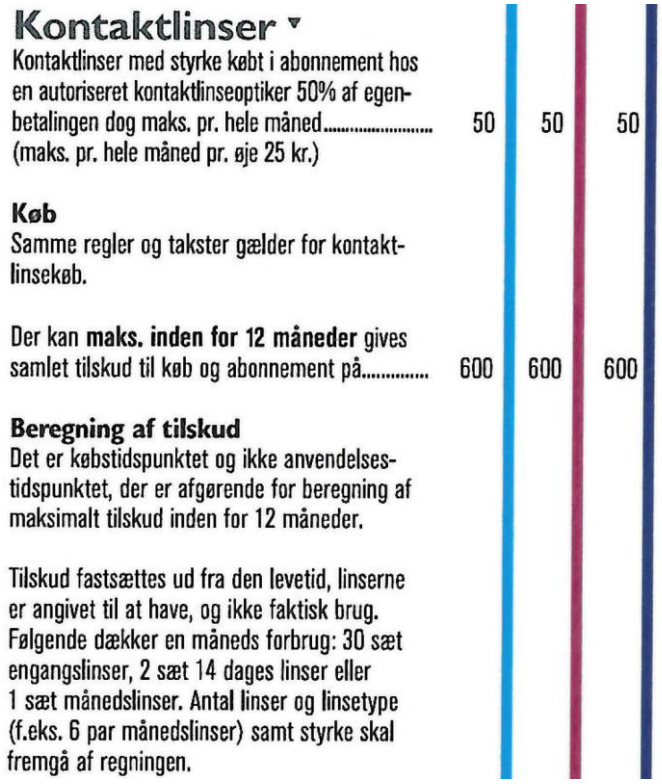
Selskabet har i brev af 22/3 2019 til klageren bl.a. anført:

> "Jeg har forståelse for din situation, men af administrative grunde er vi nødt til at have meget faste regler på dette område. Jeg må derfor fastholde afgørelsen.
> …
> Du fik udbetalt det maksimale beløb for tilskud til kontaktlinser på sammenlagt 600 kr. inden for 12 måneder i medfør af dit køb af henholdsvis den 15. november 2017 og 7. marts 2018. For at opnå det fulde tilskud til kontaktlinser igen, skulle købet således være sket efter den 15. november 2018."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:



…



Kontaktlinser

Kontaktlinser med styrke købt i abonnement hos en autoriseret kontaktlinseoptiker 50% af egenbetalingen dog maks. pr. hele måned..... 50 50 50
(maks. pr. hele måned pr. øje 25 kr.)

Køb
Samme regler og takster gælder for kontaktlinsekøb.

Der kan **maks. inden for 12 måneder** gives samlet tilskud til køb og abonnement på..... 600 600 600

Beregning af tilskud
Det er købstidspunktet og ikke anvendelsestidspunktet, der er afgørende for beregning af maksimalt tilskud inden for 12 måneder.

Tilskud fastsættes ud fra den levetid, linserne er angivet til at have, og ikke faktisk brug. Følgende dækker en måneds forbrug: 30 sæt engangslinser, 2 sæt 14 dages linser eller 1 sæt månedslinser. Antal linser og linsetype (f.eks. 6 par månedslinser) samt styrke skal fremgå af regningen.

Nævnet udtaler:

Klageren klager over selskabets udbetalingsprincipper vedrørende tilskud til kontantkøb af kontaktlinser, og at hun ikke har fået tilskud fra selskabet til sit køb af kontaktlinser den 29/5 2018. Klageren har anført, at udbetalingsprincippet giver kontantkunder – i modsætning til abonnementskunder – det problem, at de helt kan miste deres tilskud for en periode, hvis der indkøbes kontaktlinser "før tid"/"for tidligt" i forhold til 12 måneder efter et tidligere køb med tilskud. Hun har anført, at man som forbruger må kunne forvente et rimeligt og gennemsigtigt udbetalingssystem, som ikke kræver regneark og kalkulation med hensyn til indkøbstidspunkter og tilskud.

Selskabet har anført, at klageren ikke er berettiget til tilskud til købet den 29/5 2018, da hun i de forudgående 12 måneder før købstidspunktet den 29/5 2018 har fået udbetalt forsikringens maksimale tilskud på 600 kr. inden for 12 måneder. Selskabet har oplyst, at selskabet af administrative grunde er nødt til at have meget faste regler på dette område angående tilskud.

7. 93792

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at der ydes 50 % tilskud af egenbetalingen til kontaktlinser, dog maks. 50 kr. pr. hele måned. Der kan maks. inden for 12 måneder gives et samlet tilskud til køb og abonnement på 600 kr. Det fremgår videre, at det er købstidspunktet og ikke anvendelsestidspunktet, der er afgørende for beregning af maksimalt tilskud inden for 12 måneder.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har ydet tilskud til klageren for køb af kontaktlinser i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder, at selskabets regel for beregning af tilskud til kontaktlinser kan forekomme at være ufleksibel, men nævnet finder, at dette ikke i sig selv er nok til at statuere, at denne regel efter aftalelovens § 38 c er at anse for et urimeligt aftalevilkår, ligesom reglen ikke ses at bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser. Nævnet bemærker, at der som følge af tilskudsbeløbets beskedne størrelse og det mulige store antal kunder – der kan have ret til tilskud fra selskabet – kan være behov for at have meget faste/entydige regler om tilskudsberegningen.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at ændre sine regler for beregning af tilskud til kontaktlinser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings