

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. januar 2020 blev i sag nr. 94031:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 6/8 2019 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Jeg har af Runa Forsikring modtaget 10 timers psykologisk krisehjælp hos en psykolog i Falcks netværk til [klageren] vedr. [hændelse]. Alt dette er godt. God psykolog og godt forløb. Anken er at Runa siger, at jeg har ret til 10 timers psykologhjælp, men en gang hos psykologen er 45 min. præsis: 10 x 45 min er 450 min. 10 x 60 min er 600 min. Der er en difference på 150 min som er 2,5 timer.

Der står ikke 7,5 timers effektiv samtale tid og 2,5 timers administration på Runas hjemmeside eller i mine forsikringsforhold. Der står, at jeg kan få 10 timers psykologhjælp.

Jeg mener ikke det kan være rigtigt at 2,5 timers psykolog administration pludselig bliver inkluderet i de 10 timers psykologhjælp og det vil jeg gerne klage over.

[Klageren] har fået nogle dobbelt 'timer' altså 90 min. Herefter skulle psykologen så bruge 30 min på bestilling af ny tid, notatskrivning og forberedelse... Det er ikke en virkelighed jeg kan genkende, men jo faktisk også sagen uvedkommende. Ny tid ordnes fx. via sms. Notatskrivning og forberedelse skal psykologen naturligvis have løn for, men det må være ud over psykologhjælpen på de 10 timer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne bede om 2,5 time ekstra psykologhjælp."

Ankenævnet for Forsikring

2.

94031

Selskabet har den 29/8 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen omhandler vores dækning for psykologisk krisehjælp, der er en del af vores indboforsikring. Vi tilbyder, at sikrede personer kan bruge Falcks netværk af psykologer ved nærmere definerede hændelser

Der er dækning for psykologisk krisehjælp i op til 6 måneder fra hændelsen, der giver anledning til krisehjælp.

Henvendelser vedr. den psykologiske krisehjælp går direkte til Falck, hvorfor LB Forsikring ikke modtager skadeanmeldelser i sådanne tilfælde.

Når Falck vurderer et behov for psykologisk krisehjælp, tildeler de et antal samtaletimer/konsultationer. En samtaletime/konsultation er af en times varighed og består i gennemsnit af 45 minutters effektiv samtale og 15 minutter til booking af tid, forberedelse, journalskrivning mv.

Af vores forsikringsvilkår pkt. 17.1.f fremgår, at dækningen omfatter krisepsykologisk bistand.... Den/de ramte kan få op til 10 timers samtale hos psykologen.

Det fremgår af vores medlems klage, at han har en forventning om, at dækningen automatisk giver ret til 600 minutters effektiv samtale med psykologen. Dette er ikke tilfældet.

En samtaletime hos en psykolog består, som tidligere nævnt, også af både forberedelse og journalskrivning og således ikke af 60 minutters effektiv samtale. Dette støttes af Dansk Psykolog Forening, der på deres hjemmeside omkring honorar skriver: *'Alle takster er inklusiv forberedelse og opfølgning, herunder journalisering og supervision, så honoraret er betaling for dit samlede arbejde i forbindelse med en konsultation.'*

Det fremgår herudover af vores vilkår, at forsikringen dækker op til 10 timers samtale. Det betyder, at det er Falck der, på vores vegne, tildeler psykologisk krisehjælp ud fra en konkret vurdering. Der er således ingen medlemmer, der har krav på 10 timers samtale – eller mere end det.

Vi må fastholde, at vores medlem ikke kan kræve, at vi skal betale for yderligere psykologisk krisehjælp."

Selskabet har endvidere den 18/11 2019 bl.a. anført:

"Falck har oplyst, at første henvendelse som regel sker telefonisk med en samtale om problemets karakter og en vurdering af, om den givne problemstilling er dækningsberettigende. Såfremt den sikrede er berettiget til dækning, sendes en SMS til den sikrede med oplysning om, hvilken psykolog denne er blevet tildelt, hvor denne er placeret samt hvornår de er blevet booket til første konsultation. Herefter giver Falck besked til den pågældende psykolog om forsikringsdækningen, og herefter kører forløbet i langt størstedelen af tilfældene af sig selv uden Falcks indblanding. Kun i enkeltstående tilfælde bliver Falck anmodet om at hjælpe med psykolog-/terapeutskifte."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17. PSYKOLOGISK KRISEHJÆLP

1. Hvad dækker forsikringen?

Rådgivning og behandling ydes gennem Falck uden selvrisiko til de personer, der er omfattet af forsikringen. De sikrede personer kan bruge Falcks netværk af psykologer i følgende tilfælde:

a. Pludseligt dødsfald eller livstruende sygdom blandt nære pårørende. Det vil sige i denne personkreds:

- Dig og din husstand
- Forsikringstagerens børn, svigerbørn eller børnebørn
- Forsikringstagerens forældre, sviger- eller bedsteforældre
- Forsikringstagerens søskende, svogre eller svigerinder.

b. Ulykker. Hvis sikrede er direkte involveret i:

- Trafik- eller færdselsulykke
- Brandulykke
- Drukneulykke
- Forgiftningsulykke
- Hændelse i forbindelse med vold, overfald eller trusler.

Direkte involveret betyder, at sikrede har været en del af ulykken eller hændelsen, uden at sikrede nødvendigvis har lidt fysisk overlast.

c. Indbrud/indbrudsforsøg

d. Skilsmisse

e. Abort.

Krisepsykologisk bistand i relation til de nævnte pludseligt opståede skadesituationer ydes i op til et halvt år efter hændelsen. Vi dækker hændelser i fritids-/privatlivet, men ikke arbejdsrelaterede hændelser.

Konsultationen foregår som udgangspunkt i psykologens konsultationstid, men kan efter særlig aftale også foregå i sikredes hjem.

Dækningen omfatter følgende ydelser leveret af Falck:

f. Krisepsykologisk bistand. Efter ulykken står et landsdækkende net af psykologer til rådighed for at yde psykologhjælp. Den/de ramte kan få op til 10 timers samtale hos psykologen. Falck garanterer en responstid for den første telefoniske kontakt på højst 12 timer og den første samtale inden for yderligere 24 timer."

Nævnet udtaler:

Klageren har modtaget 10 samtaler á 45 minutters varighed hos en psykolog. Klageren har anført, at hun kun har modtaget 7,5 times samtale med en psykolog og derfor må være berettiget til yderligere 2,5 times psykologsamtale, idet det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der er mulighed for op til 10 timers samtale med psykolog.

Ankenævnet for Forsikring

4.

94031

Selskabet har anført, at en times psykologsamtale består af 45 minutters effektiv samtale og 15 minutter til booking af tid, forberedelse, journalskrivning mv. Selskabet har herved over for nævnet blandt andet anført, "En samtaletime hos en psykolog består, som tidligere nævnt, også af både forberedelse og journalskrivning og således ikke af 60 minutters effektiv samtale. Dette støttes af Dansk Psykolog Forening, der på deres hjemmeside omkring honorar skriver: 'Alle takster er inklusiv forberedelse og opfølgning, herunder journalisering og supervision, så honoraret er betaling for dit samlede arbejde i forbindelse med en konsultation'".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17f fremgår det, at "Den/de ramte kan få op til 10 timers samtale hos psykologen".

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning ud over de 10 psykologbehandlinger, som selskabet har dækket.

Nævnet bemærker dog, at selskabet med fordel kunne have angivet en mere præcis betegnelse end "timer".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forberedelse og journalskrivning udgør en fast bestanddel af en psykologs arbejde i forbindelse med psykologsamtaler, og at arbejdet hermed i den konkrete sag efter nævnets opfattelse har haft et rimeligt omfang.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

94031

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels