Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. december 2019 blev i sag nr. 94048:

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 12/8 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har købt 2 par briller den 14. april i år, men kun fået tilskud for det ene par.
>
> Brillerne er købt i [optiker] med en rabat på 6.195 kr. totalpris 6.295 kr.
> Selskabet afslår at dække det ene par med den begrundelse, at det ene par er gratis.
> Det er der efter min opfattelse ikke nævnt noget om i betingelserne for forsikringsdækningen.
> Prisen for de 2 par briller overstiger langt tilskuddets størrelse, hvorfor jeg mener mig berettiget til dækning af 2 par briller a 800 kr. i alt 1.600 kr.
> Jeg har modtaget dækning for et par briller.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At det udbetaler et tilskud yderligere 800 kr. for brille par nr. 2."

Selskabet har i brev af 29/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Begrundelse for afgørelse**
> Den 6. maj 2019 modtog 'danmark' en elektronisk indberetning fra optikeren, hvor optikeren indberettede et køb af briller til en pris på 6.295 kr. af 3. maj 2019. Det er beløbet på den egenudgift, som Klager har haft i forbindelse med køb af briller (Bilag 1).
>
> Den 31. juli 2019 sendte Klager en henvendelse til 'danmark' elektronisk via vores selvbetjening om manglende tilskud til det andet par briller for køb af briller foretaget den 3. maj 2019 hos op-

tikeren (Bilag 2). Klager havde modtaget tilskud på i alt 800 kr. for køb af et par briller og begærede om tilskud til det andet par briller.

Den 1. august 2019 svarede vi Klager elektronisk (Bilag 3) og oplyste, at vi havde modtaget en elektronisk indberetning fra optikeren om køb af et par briller og, at Klager ikke var tilskudsberettiget til det andet par briller, da det andet par briller har været gratis. Klager sendte samme dag en henvendelse elektronisk (Bilag 4) og insisterede på, at der ikke var tale om et gratis par briller, hvorefter vi samme dag oplyste Klager, at denne havde modtaget et kampagnetilbud på '2for1' og, at vi kun havde modtaget en indberetning på et par briller fra optikeren (Bilag 5). Klager blev desuden opfordret til at rette henvendelse til optikeren, hvis der var tale om manglende indberetning. Vi modtog imidlertid ikke en ny indberetning fra optikeren trods opfordringen.

Den 2. august 2019 sendte Klager en elektronisk henvendelse (Bilag 6), hvor Klager oplyste, at han havde uploadet en kopi af sin regning for sit brillekøb og gjorde krav på tilskud til det andet par briller. Samme dag modtog vi en kopi af Klagers regning for køb af briller, som Klager havde uploadet via selvbetjeningen (Bilag 7). Det fremgår af regningen, at Klager havde købt to par briller og modtaget et kampagnetilbud på '2for1'. Klager havde således en samlet rabat på 6.195 kr. og havde dermed fået den billigste brille gratis. Samme dag svarede vi Klager elektronisk (Bilag 8), at tilskuddet var givet på baggrund af Klagers egenudgift til et par briller, og at der var tale om et tilbud, hvor det andet par briller har været gratis. Klager har derfor ikke været berettiget til tilskud for det andet par briller, og Klager har derfor modtaget korrekt udbetalt tilskud til køb af et par briller.

Det fremgår af 'danmark's Generelle forsikringsbetingelser § 3.3, at 'erstatningen fastsættes på baggrund af medlemmets faktiske udgift og kan aldrig overstige medlemmets faktiske udgift' (Bilag 12). Det betyder, at 'danmark' udbetaler tilskud på baggrund af medlemmets faktiske udgift (egenudgiften). Klager har ved køb af briller modtaget et kampagnetilbud på '2for1', og fået de billigste par briller gratis, altså det andet par briller. Det betyder, at Klager kun har haft en egenudgift til købet af det første par briller, og ikke til det andet par briller.

Den 5. august 2019 anlagde Klager klagesag hos 'danmark' (Bilag 9) om manglende tilskud til det andet par briller. Vi svarede Klager den 7. august 2019 (Bilag 10), at tilskuddet var blevet beregnet på baggrund af Klagers egenudgift efter den givne rabat, og at det maksimale beløb til flerstyrkeglas var udbetalt i overensstemmelse med vores takster. Den 8. august 2019 indsender Klager endnu en Klage til 'danmark' (Bilag 11), og fastholder krav på tilskud til begge par briller, og informerer os om at Klager vil anlægge sagen hos Ankenævnet for Forsikring, hvis vi ikke valgte at omgøre afgørelsen. Vi nåede imidlertid ikke at besvare klagen inden Klager anlagde klagesag hos Ankenævnet for Forsikring.

Klager har haft en egenudgift på 6.295 kr. for i alt to flerstyrkeglas, som fremgår både af optikerens indberetning, og ud fra regningen som Klager har uploadet til os. Klager har således modtaget det maksimale tilskudsbeløb på i alt 800 kr. for to flerstyrkeglas à 400 kr. pr. flerstyrkeglas.

Afregning af tilskud til briller fremgår af side 13 i afsnittet Briller i Dækningsmuligheder og Takster for 2019 (Bilag 13), og på 'danmark's hjemmeside under tilskud (2019) … (Bilag 14). 'danmark' yder et tilskud på 30 pct. Af egenudgiften til flerstyrkeglas, dog med et maksimalt tilskudsbeløb på 400 kr. pr. glas.

Konklusion
Vores begrundelse for fastholdelse af afslag om tilskud til det andet par briller fra 'danmark' er, at Klager kun har haft en egenudgift til et par briller i forbindelse med købet. Klager har modtaget et kampagnetilbud på '2for1' hos optikeren, hvilket betyder at Klager har fået det andet par briller gratis og således ikke haft en egenudgift til dem.

Klagers tilskud er blevet beregnet på baggrund af Klagers egenudgift til et par briller i medfør af § 3.3 i 'danmark's Generelle forsikringsbetingelser. Klager har på baggrund af egenudgiften fået udbetalt tilskud på i alt 800 kr. for to flerstyrkeglas efter 'danmark's gældende takster for briller.

Det er på baggrund af ovenstående, at vi fastholder afslag på tilskud til det andet par briller og fastholder korrekt udbetalt tilskud på 800 kr. til to flerstyrkeglas."

Klageren har i indlæg af 1/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Sygeforsikringen danmark, benytter efter min opfattelse en markedsføringsformulering til at spare udbetaling af tilskud. Der er udelukkende tale om en formulering, der lige vel kunne lyde på 50% rabat ved køb af 2 briller. Så ville den enkelte brille have en værdi på ca. 3.000 kr. og således være omfattet af tilskud. Hvis der på fakturaen står således, så ville prisen på begge briller hver for sig, overstige tilskuddet på 800 kr.

Det er med andre ord en teknikalitet, som benyttes til at undgå at udbetale tilskud til 2 par briller, som mange kunder har betalt for få dækket."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af kvitteringen af 24/4 2019 for køb af briller fremgår bl.a.:

"Brillenummer: 12

Varenavn	Antal	Stk. pris	Pris
Brille incl. letvægtsglas	1	1.295,00	1.295,00
TILLÆG: 1500 VF PL LOLARISERING DEFINITION	2	2.150,00	4.300,00
ULTRACLEAR SUPERCLEAN	2	350,00	700,00

…

Brillenummer 13

Varenavn	Antal	Stk. pris	Pris
Brille incl. letvægtsglas	1	1.295,00	1.295,00
TILLÆG: 1670 VF PL DEFINITION	2	2.100,00	4.200,00
ULTRACLEAR SUPERCLEAN	2	350,00	700,00
RABAT 2for1	1	-6.195,00	-6.195,00

At betale	6.295,00
Modtaget [betalingskort]	6.295,00
Tilbage	0,00"

Af klagerens klage af 5/8 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

4. 94048

"Min klage går på, at jeg har indkøbt to par briller og kun modtaget tilskud for det ene.
Det er i sin enkelthed sådan, at jeg har købt og betalt for 2 par briller. Prisen på de to par er givet med en rabat. Rabatten svarer til prisen for det ene par.
Jeg kan ikke i betingelserne for dækning se, at der er forbehold for at få rabat.
Hvis Sygeforsikringen danmark mener det, vil jeg gerne have specificeret paragraffen.
Det er klart, hvis man modtager så meget i rabat at en eventuel dækning vil overstige prisen, så kan jeg forstå en reduktion i dækningen. Det er imidlertid ikke tilfældet her.
Sygeforsikringen DK giver i jeres afgørelse først forklaring på den manglende dækning, at der kun er indberettet for 1 par.
Når jeg så fremsender faktura, så er det pludselig fordi jeg har fået rabat, at dækningen afvises.
Jeg vil gerne understrege, at der ingen steder fremgår, at noget er gratis.
Det kan jeg ikke acceptere.
Jeg ser frem til at modtage Jeres svar og tilskuddet, som jeg er berettiget til."

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.
Erstatningerne kan ses på sygeforsikring.dk samt i 'danmark's takstbrochure.
…
3.3
Erstatningen fastsættes på baggrund af medlemmets faktiske udgift og kan aldrig overstige medlemmets faktiske udgift."

Af selskabets takstbrochure for 2019 fremgår bl.a.:

"Gruppe 5
…
Briller
Briller (2 glas og et stel leveret samtidigt), der er købt hos autoriseret optiker, hvor glassene er individuelt udmålt og tilpasset, dækkes efter følgende takster:
…
Flerstyrke 30% af egenudgiften, dog maks 800
…
Glas, der er købt, individuelt udmålt og tilpasset hos autoriseret optiker dækkes efter følgende takster:
Flerstyrke 30% af egenudgiften, dog maks. pr. glas 400
…
Der kan maks. inden for 12 måneder gives samlet tilskud til briller, solbriller og enkelte glas på 800

Ved uafbrudt medlemskab af Gruppe 1, Gruppe 2 eller Gruppe 5 i de forudgående 5 år eller mere, gælder der intet maksimum på antal briller inden for 12 måneder"

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 94048

Nævnet udtaler:

Klageren har købt to par briller med en rabat, der svarer til den ene brilles pris, og han klager over, at selskabet alene har ydet et tilskud på 800 kr. for køb af et par briller. Klageren har anført, at prisen for de to briller langt overstiger tilskuddets størrelse, hvorfor han mener sig berettiget til tilskud for to par briller på i alt 1.600 kr. Han har endvidere anført, at der udelukkende er tale om en markedsføringsformulering, og havde rabatten været formuleret som 50 % ved køb af to briller, ville begge briller have været omfattet af tilskud.

Selskabet har afvist at udbetale mere end et tilskud på 800 kr. med henvisning til, at klageren ved køb af briller har modtaget et kampagnetilbud "2 for 1" og fået det billigste par briller gratis. Selskabet har anført, at erstatningen fastsættes på baggrund af medlemmets faktiske udgift, jf. forsikringsbetingelserne, og at klageren kun har haft en egen udgift til købet af det første par briller og ikke til det andet par briller.

Nævnet finder, at der er indgået en aftale mellem klageren og optikeren om køb af to par briller til en samlet pris af 6.295 kr., og at det i denne sammenhæng er uden betydning, om klageren har fået brillerne til en fordelagtig pris som led i en kampagne eller lignende, eller hvorledes en given reduceret pris er beregnet og/eller markedsført. Det bemærkes i den forbindelse, at begge briller civilretligt vil være omfattet af bl.a. købelovens bestemmelser om reklamationsret m.v., selv om der offentligretligt ville kunne konstrueres en markedsføring, som lovligt ville kunne indeholder betegnelsen "gratis" for dele af købet. Uden afgørende betydning for vurderingen bemærkes endvidere, at der i den konkrete sag ikke ses anvendt udtrykket "gratis", men alene en såkaldt salgsfremmende foranstaltning i form af udtrykket "2 for 1", hvilket naturligt kan tolkes som "få to par briller til én brilles pris".

Klageren opfylder derfor forsikringsbetingelsernes punkt 3.3 for tilskud til køb af begge par briller, idet der har været en faktisk udgift for det samlede køb af disse på 6.295 kr., og idet begge briller på fakturaen har en pris, der overstiger 800 kr. Nævnet bemærker at det ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 3.3 ikke ses af betydning, hvorledes priser og eventuelle rabatter ved samlede køb beregnes.

6. 94048

Selskabet skal derfor anerkende, at klageren har købt to par briller, og at hver brille har kostet mere end 800 kr. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal afgøre, om klageren efter selskabets takstbrochure har været medlem i en sådan periode, at han er berettiget til at få dækket udgiften til køb af mere end et par briller inden for en periode på 12 måneder.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Sygeforsikringen "danmark", skal anerkende, at klageren har købt to par briller, og at hver brille har kostet mere end 800 kr. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal afgøre, om klageren efter selskabets takstbrochure har været medlem i en sådan periode, at han er berettiget til at få dækket udgiften til køb af mere end et par briller inden for en periode på 12 måneder. En eventuel yderligere kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels