

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 94301:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har som led i pensionsordning hos PensionDanmark en "Sundhedsordning".

I klageskema af 12/10 2019 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Indledning: Jeg har en Sundhedsordning i mit Pensionselskab: PensionDanmark. PensionDanmarks Sundhedsordning tilbyder behandlinger hos bl.a. massør. PensionDanmark har udlejeret koordinationsopgaven til Falck HealthCare, hvorfor jeg først startede med at klage til Falck HealthCare samt efterfølgende direkte til PensionDanmark.

KLAGE: Klage over PensionDanmark som jeg mener uretmæssigt har stoppet bevillinger til massagebehandlinger hos en uddannet massør.

Citat fra PensionDanmark's hjemmeside:

Har du ondt i muskler og led? Med sundhedsordningen kan du komme smerterne til livs. Du kan også bruge sundhedsordningen til forebyggende behandlinger. Bestil tid til behandling hos fx fysioterapeut, zoneterapeut eller massør – og uden du skal have penge op af lommen eller forbi din egen læge først.

MEN: Selvom at massage + kiropraktor behandlinger hjælper mig, har de stoppet mine massagebehandlinger. For mig er massage behandlinger smertelindrende. Jeg er siden dec. 2012 blevet opereret i alt 6 gange: 2 gange i højre fod + 2 gange i venstre fod + ved 2 operationer i ryg/lænd fået fjernet 3 diskosprolapper. Lægerne kan desværre ikke hjælpe mere operativt, det er en varig og permanent tilstand. Jeg fik i juni 2018 bevilliget førtidspension. Konstante smerter i begge fødder giver mig en forkert gang, hvilket resulterer i myoser fra top til tå: på fødder, lægmuskler, lår, baller, lænd, op langs ryggen, især omkring skuldre, nakke og hals osv, hvilket resulterer i konstant kraftig hovedpine. Forhåbentlig/formentlig forebygger behandlingerne også eventuelle følgeska-

der idet en forkert gang naturligvis slider uhensigtsmæssigt på ankler, knæ, hofter, bækken, lænd/ryg, ja selvsagt hele kroppen. Men så er det jo heldigt at PensionDanmark på deres hjemmeside reklamerer med: 'Du kan også bruge sundhedsordningen til forebyggende behandlinger.' Men PensionDanmark holder ikke hvad de lover, i hvert fald ikke i mit tilfælde.

Igennem de seneste år har en kombination af kontinuerligt kiropraktorbehandlinger hos en uddannet kiropraktor og massagebehandlinger hos en uddannet massør hjulpet meget på mit smerteniveau. Massøren gav mig dybdegående fuldkropsmassage, og det havde en positiv virkning på mig. Mine kiropraktorbehandlinger fortsætter uændret, men i sommers (juni '19) nægter PensionDanmark pludselig at bevillige behandlinger hos massør, de kræver nu i stedet at massagen udføres af en fysioterapeut frem for en massør. Dette har bevirket at jeg er blevet langt mere smerteplaget. Jeg finder det påfaldende at PensionDanmark sammenfaldende med at de i sommers har ansat en fysioterapeut pludselig vurderer at massagebehandlingerne igennem mange år pludselig ikke virker for mig. Det vel og mærke uden at have undersøgt mig, end aldrig set mig personligt. En beslutning de har truffet bag en computerskærm. Tankevækkende!

Jeg har tidligere, igennem ca. 5-6 år uden synlig virkning modtaget fysioterapeutbehandlinger af ikke mindre end 5 forskellige fysioterapeuter, inkl. hende som PensionDanmark nu siden i sommers har ansat. Ingen af disse fysioterapeuter haft held med at afhjælpe mit smerteniveau i samme omfang som en uddannet massør i fin kombination med kiropraktorbehandlinger. Jeg har brug for en massør til at give dybdegående massage, ikke overfladisk såkaldt 'massage' af en fysioterapeut. Og jeg ved, hvad der er bedst for mig. En fysioterapeut og en massør har selvsagt vidt forskellige arbejdsmetoder, og det dur simpelthen ikke at sætte en fysioterapeut til at agere massør... i hvert fald ikke for mig! Det er simpelthen ikke godt nok! Og slet ikke i tråd med at PensionDanmark tilbyder behandlinger hos en massør. Både behandleren selv samt indehaver af fysioterapiklinikken har endda overfor mig bekræftet at de udelukkende har fysioterapeuter ansat, ingen massør.

Blot fordi at PensionDanmark/Falck HealthCare nu har ansat en fysioterapeut, betyder det jo ikke at mine massagebehandlinger nu pludselig er uden virkning. Jeg ved hvad der er bedst for mig! Massagebehandlinger lindrer mit smerteniveau, når det vel og mærke udføres af en uddannet massør. Jeg må desværre konstatere, at jeg har langt flere stærke smerter nu efter at PensionDanmark har stoppet bevillinger til massagebehandlinger hos massør.

Når PensionDanmark tilbyder sine kunder behandlinger hos en massør, har jeg selvfølgelig en klar forventning om at disse behandlinger udføres af en uddannet massør. Derfor går min henvendelse på: Har PensionDanmark ret til at nægte mig massagebehandlinger hos en uddannet massør, når nu det virker på mig og det netop er en behandler som de tilbyder på deres hjemmeside?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker behandlinger hos en uddannet massør. Men trods mit pensionsselskab PensionDanmark's Sundhedsordning tilbyder en massør, nægter de at bevillige mig massage hos uddannet personale på området, nemlig en massør."

Selskabet har den 31/10 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet fastholder afslaget på bevilling af yderligere massagebehandling, som er sket ud fra en faglig vurdering af klagers helbredstilstand.

Forsikringsbetingelserne pr. 1. januar 2019 vedlægges som bilag 1.

...

Begrundelse

PensionDanmark har outsourcet den tværfaglige behandling under PensionDanmark Sundhedsordning til Falck Healthcare.

Medlemmerne kan booke behandlinger på PensionDanmarks hjemmeside, som tilgår Falck Healthcare, der herefter overtager ansvaret for medlemmets behandling under PensionDanmarks sundhedsordning, som skal foregå på Falck Healthcares sundhedscentre rundt om i landet herunder

Det er således ubetinget Falck Healthcares behandlere, der til daglig har det faglige ansvar og foretager den faglige vurdering af hvilket behandlingsforløb under Pension Danmarks sundhedsordning, der er det rigtige for det enkelte medlem.

Dækningen ved tværfaglig behandling giver ret til behandling hos kiropraktor, fysioterapeut, zoneterapeut eller massør og omfatter behandling af skader og problemer i bevægeapparatet, herunder arm- og bensmerter, iskias og hovedpine, jf. forsikringsbetingelserne § 22, stk. 1 samt bilag til afsnit H § 1, stk. 1.

Som udgangspunkt kan medlemmerne få alle de behandlinger, der er brug for, idet forsikringsbetingelsernes bilag til afsnit H § 1, stk. 3 og 4 dog indeholder følgende dækningsbegrænsninger ved tværfaglig behandling:

- Det skal efter 15 behandlinger inden for 12 måneder for samme skade eller problem vurderes, om medlemmet har ret til yderligere behandling
- En generel hjemmel til efter en faglig vurdering enten at afvise behandling, hvis problemet ikke kan afhjælpes eller stoppe behandling, hvis behandlingen skønnes uden virkning.

Det fremgår af Falck Healthcares svar på klagen af 2. september 2019, at klager har været i behandling siden 1. juni 2018 hos massør, og at de mange behandlinger dokumenteret ikke har virket.

Falck Healthcare har derfor vurderet, at klagers komplekse smerteproblematikker behandles bedst af en af en fysioterapeut på grund af de kompetencekrav, der i øvrigt følger af bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor i fysioterapi, og som en RAB certificeret massør ikke opfylder. Af den grund har Falck Healthcare stoppet behandlingen hos massør, hvilket PensionDanmark har fastholdt over for klager.

PensionDanmark gør fortsat gældende, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes bilag til afsnit H § 1, stk. 4 kan beslutte at stoppe en behandling, når den skønnes uden virkning, hvorfor selskabet har været berettiget til 1) at stoppe behandlingen hos massør og 2) at bevillige behandlingsforløb hos fysioterapeut."

Klageren har den 17/11 2019 bl.a. anført:

"Det er usandt når PensionDanmark udtaler at massagebehandlinger ikke virker. PensionDanmark tager sig den frihed at skrive: '....de mange behandlinger dokumenteret ikke har virket'. Det var ligegodt pokkers! Jeg ved om nogen, at behandlinger er smertelindrende. Og sig mig engang: Hvilken dokumentation??? Jeg har intet kendskab til såkaldte dokumentation som PensionDanmark nævner. Min tilstand er varig og permanent. Jeg har i den grad smerter i både bevægelsesapparat og muskler som giver hovedpine hvilket massagebehandlinger uden diskussion lindrer. Der kan ikke foretages yderligere rent operativt, hvorfor jeg må nøjes med smertelindrende behandling. Og som jeg gentagne gange har præciseret, hjælper en kombination af behandlinger hos kiropraktor og en massør bedst for mig. I min optik formentlig endda også forebyggende, men garanteret smertelindrende. Behandlinger udført af PensionDanmarks behandlere kan naturligvis aldrig være helbredende, de erstatter jo ikke læger, men er alene smertelindrende og evt. forebyggende. Der hersker ingen tvivl om at behandlinger hos en uddannet massør på mig er smertelindrende, og det er jo netop DERFOR at jeg klager over at PensionDanmark sammenfaldende med at de ansatte en fysioterapeut, pludselig og uden varsel stoppede mine behandlinger hos uddannet massør.

Det er ligeledes usandt når PensionDanmark i samme skrivelse oplyser at jeg har modtaget massage behandlinger siden 1. juni 20108. Massagebehandlingerne har da ikke kun stået på siden 1. juni 2018! Jeg har da igennem en årrække modtaget massagebehandlinger via PensionDanmark. I flere år... og på ugebasis.... og ved behov periodisk endda lidt oftere end blot på ugebasis. Massagebehandlingerne startede for år tilbage da massagen blev foretaget af uddannet massør [person1] Som jeg erindrer det, så startede mine behandlinger helt tilbage primo 2015 (?) - det er ihverfald flere år siden. Efter at denne massør, [person1] opsagde sin ansættelse i PensionDanmark, fortsatte mine behandlinger stadig hos massør [person1] efter at hun valgte at starte som selvstændig massør og flyttede til Efterfølgende benyttede jeg massør [person2] Så behandlinger rækker langt længere tilbage end blot 1. juni 2018.

PensionDanmark skriver endvidere i sin skrivelse til Ankenævnet at medlemmer kan booke behandlinger på PensionDanmarks hjemmeside som skal foregå på Falck Healthcares sundhedscentre rundt om i landet, herunder [landsdel]. PensionDanmark undlader dog at oplyse, at de på [i landsdel] IKKE har en uddannet massør ansat. De har i øvrigt heller ingen kiropraktor ansat, hvorfor behandlinger hos både kiropraktor og massør i de seneste år er foregået via bevillinger til uddannet kiropraktor og uddannet massør 'ude i byen' som ikke er ansat direkte hos PensionDanmark.

PensionDanmark skriver at flere behandlinger end 15 behandlinger indenfor 12 mdr kræver en vurdering. Hvem skal foretage denne vurdering? Jeg har ikke kendskab til nogen vurdering. PensionDanmark/FalckHealthcares sundhedspersonale har aldrig undersøgt mig, end aldrig mødt mig personligt. Det er derfor horribelt når PensionDanmark skriver: 'når den (massagebehandlingerne) skønnes uden virkning'. JEG ved det virker! Min massør VED at massage behandlingerne virker, ligesom min kiropraktor også TYDELIGT kan mærke på mig når jeg ikke kontinuerligt har modtaget massagebehandlinger.

Jeg mener fortsat ikke at PensionDanmark er bedrevide om hvad der hjælper mig bedst. Under henvisning til min klage, har jeg tidligere gjort opmærksom på at jeg tidligere har modtaget behandlinger af fysioterapeuter, endda af flere forskellige fysioterapeuter, og endda også den fysioterapeut som via Falck HelthCare nu er ansat i PensionDanmark. Jeg finder det dybt urimeligt

Ankenævnet for Forsikring

5.

94301

at PensionDanmark gør sig til dommer over hvilke behandlingsformer som virker på mig. Jeg ved om nogen, at kiropraktik og massage udført af uddannet personale på området hjælper mig."

Selskabet har den 29/11 2019 bl.a. anført:

"Det er korrekt, at klager har været i et langt behandlingsforløb siden maj 2015. Dengang blev klager oplyst om, at der som udgangspunkt er et maksimum på 15 behandlinger for en bestemt lidelse.

Det er korrekt, at Falck Healthcares sundhedscenter i en periode var ophørt, hvorfor klager blev tilkendt ydelser 'ude i byen'.

Men Falck Healthcares sundhedscenter er genåbnet, og af den grund varetages behandlinger under PensionDanmarks sundhedsordning af behandlere på Falck Healthcares sundhedscenter i henhold til den samarbejdsaftale, der indgås mellem Pension Danmark og Falck Healthcare.

Falck Healthcares fagansvarlige har på PensionDanmarks vegne vurderet, at klager skal visiteres til et andet behandlingsforløb hos en fysioterapeut, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Denne vurdering kan klager være utilfreds med, men som nævnt fremgår det af forsikringsbetingelserne, at (Falck Healthcare på vegne af) PensionDanmark efter en konkret (faglig) vurdering kan stoppe et behandlingsforløb.

Vi fastholder, at klager er berettiget til den behandling, som Falck Healthcare har visiteret klager til."

Til dette har klageren den 4/12 2019 bl.a. anført:

"I Falck HealthCares nye Sundhedscenter findes ingen uddannet massør. PensionDanmark tilbyder sine kunder behandlinger hos netop en massør, og det er fortsat behandlinger af en uddannet massør som jeg personligt har behov for. Blot fordi Falck HealthCares Sundhedscenter er genåbnet, er det ikke ensbetydende med at et behandlerskift er bedst for mig. Jeg har som tidligere beskrevet i denne klagesag igennem en årrække modtaget fysioterapeutbehandlinger uden samme positive effekt som behandlinger af en uddannet massør. Jeg mener fortsat ikke at PensionDanmark/FalckHealthCares sundhedspersonale er de rette til at vurdere hvad der virker på mig. Det ved jeg da selv bedst!

Jeg undres over PensionDanmark nu oplyser maksimum antal på 15 behandlinger, når faktum er, at jeg siden maj 2015 kontinuerligt har modtaget massagebehandlinger mindst en gang om ugen. Overvejende er massagebehandlingerne givet via bevillinger, dvs at jeg efter hver 5. behandling har været i telefonisk kontakt med FalckHealthCare, som så har udstedt nye massagebevillinger til de kommende 5 behandlinger, og så fremdeles igennem godt og vel 4 ½ år."

Ankenævnet for Forsikring

6.

94301

Hertil har selskabet den 6/12 2019 bl.a. anført:

"Som tidligere beskrevet har den fagansvarlige i Falck Healthcare efter en både faglig og saglig vurdering henvist klager til behandling hos fysioterapeut, så det er ikke relevant for sagen, hvorvidt der findes en massør på sundhedscentret.

Efter de tidligere gældende forsikringsbetingelser før 1. januar 2019 var den eneste betingelse for fortsat behandling efter 15 behandlinger, at egen læge vurderede, at behandlingen skulle fortsætte, jf. bestemmelsen nedenfor.

Uddrag af forsikringsbetingelserne pr. 1. januar 2018, bilag til afsnit H, § 1, stk. 3: 'Hvis medlemmet indenfor 12 måneder får 15 behandlinger for samme skade eller problem, vil yderligere behandling være betinget af, at medlemmets egen læge vurderer, at behandlingen skal fortsætte'.

Med virkning fra 1. januar 2019 er det PensionDanmark v/ Falck Health, der foretager denne vurdering, jf. den nugældende bestemmelse i forsikringsbetingelsernes, afsnit H, § 1, stk. 3."

Heroverfor har klageren den 20/12 2019 bl.a. anført:

"Først vil jeg gøre opmærksom på at når PensionDanmark tilbyder os kunder behandlinger af en massør, er det naturligvis særdeles relevant for sagen at der ikke findes en uddannet en massør [i landsdel]. Det er usandt når PensionDanmark påstår at der findes en massør i Falck HealthCares såkaldte 'sundhedscenter' hos [klinik]. [Klinik] har kun fysioterapeuter ansat De har ingen massør ansat, dokumentation herfor vedlægges hermed endnu engang med mail fra indehaveren af [klinik].

Jeg ønsker blot samme vilkår som kunder i resten af landet, som bl.a. er behandlinger af en massør indenfor en radius af max. 30 km. En massør, ikke en fysioterapeut! Massagebehandlinger virker smertelindrende på mit helbred. Det står ikke til diskussion! De massører jeg gennem årene er blevet behandlet af, har alle smertelindret mig betydeligt ved at løsne op for spændinger og myoser, hvilket flere fysioterapeuter ikke har haft held med. PensionDanmark har derfor ikke ret i deres påstand om at massagebehandlinger ikke virker smertelindrende på mig. Det er jo netop det som massagebehandling gør, og årsag til min klage. En fysioterapeut har helt andre arbejdsmetoder end en massør. Det er to vidt forskellige uddannelser/faggrupper, så selvfølgelig kan en fysioterapeut ikke udføre en massørs arbejde!

Det er mig bekendt ikke dokumenteret at massagebehandlinger ikke har virket smertelindrende på mit helbred. Når PensionDanmark overfor Ankenævnet kommer med sådan en påstand, bør PensionDanmark fremvise dokumentet, hvorfor dokumentation herfor snarest imødeses undertegnede, samt en kopi til orientering til Ankenævnet for Forsikring.

Jeg finder det dybt useriøst og fuldstændig uacceptabelt hvis PensionDanmark skulle kunne foretage en vurdering af mit helbred uden at have set og undersøgt mig, og uden nogensinde telefonisk at have spurgt mig om massagebehandlinger smertelindrer mig. Jeg ved da om nogen hvad der er smertelindrende for mig, og en lægefagligvurdering kan alene foretages af de læger og speciallæger som har undersøgt mig. I er fortsat velkommen til at kontakte min kiropraktor [person3] og få hendes vurdering af, at min helbredstilstand er væsentlig forværret efter at PensionDanmark har stoppet for massagebehandlinger udført af en massør.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94301

Umiddelbart kan jeg ikke se at jeg er blevet orienteret om den påstået ændring i min forsikringspolice(?) Men hvis man maksimum kan få 15 behandlinger indenfor 1 år, hvordan hænger det så sammen med at jeg har fået i alt 25 massagebehandlinger på ½ år i perioden 14/1- 1/7-2019??? Jeg har igennem PensionDanmark i ca. 4 ½ år på ugebasis modtaget massagebehandlinger, bortset fra v/ferielukning og sygdom men til gengæld periodisk 2 gange ugentligt. Så påståede max 15 gange indenfor 12 mdr. stiller jeg mig fuldstændig uforstående overfor. Faktum er, ialt 25 massagebehandlinger første halvår 2019. Dokumentation herfor hermed vedlagt.

Ved log-in på PensionDanmarks hjemmeside kan man normalt se alle sine afsluttede behandlinger, men mit faneblad: 'afsluttede behandlinger' er på mystisk vis fuldstændig blankt. Dette til trods for at jeg igennem flere år har modtaget massagebehandlinger igennem PensionDanmark.

Jeg ønsker venligst oplyst om PensionDanmarks brev til Ankestyrelsen d. 6/12-19 skal forstås således at jeg fra d. 1/1-19 og fremadrettet, i en periode på 12 mdr. har ret til 15 massagebehandlinger af en uddannet massør? I givet fald: Følger de 12 mdr. kalenderåret, eller hvornår påbegyndes min nye 12 måneders periode for 15 massagebehandlinger hos uddannet massør?

PensionDanmark/Falck HealthCare spiller uretmæssigt bedrevide om hvilken behandling der er smertelindrende for mig. Jeg fastholder naturligvis min klage over at PensionDanmark nægter mig massagebehandlinger af en uddannet massør."

Af Falck HealthCares svar til klageren af 2/9 2019 fremgår bl.a.:

"Du er tilknyttet din Falck Healthcare ordning via PensionDanmark og bor [i landsdel], hvor vi leverer fysioterapi og massage - en leverance, som rigtig godt kan leveres af en fysioterapeut.

Jeg kan se, at du har fået flere bevillinger igennem os, før vi fik egen klinik og herefter har du fået 2xdob. behandlinger hos vores dygtige fysioterapeut [person4]

Jeg kan se, at du klager over, at din behandling ikke bliver udført af en massør og til dette, er jeg som sundhedsfaglig ansvarlig, ikke enig med dig i, at massage ikke kan udføres af en fysioterapeut.

Jeg tænker endda, at du med dit lange forløb, siden juni 2018, og med baggrund i din sygehistorie har brug for mere end behandling med massage, hvorfor en fysioterapeut er endnu mere relevant i dit behandlingsforløb. Jeg ved at du har booket behandling hos en massør, og at dette er den behandlingsform du forventer at få, hvilket jeg ved fra [person4], at du også har fået. [Person4] er en dygtig massør og fysioterapeut og jeg står inde for hendes massagebehandling.

Jeg kan derfor ikke godkende, at du får bevillinger til massagebehandling og kan heller ikke understøtte, at du får bevilliget flere ydelser til dette."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Afsnit H Betingelser for PensionDanmark Sundhedsordning

§ 22. PensionDanmark Sundhedsordning

Dette afsnit og bilag til afsnit H indeholder de særlige regler, som sammen med de generelle forsikringsbetingelser gælder for produkterne under PensionDanmark Sundhedsordning.

Stk. 1. PensionDanmark Sundhedsordning, herefter sundhedsordningen, giver ret til tværfaglig behandling af problemer i bevægeapparatet inden for: Fysioterapi, Kiropraktor, Zoneterapi, Massage

...

Ydelserne er nærmere beskrevet i bilag til afsnit H.

Stk. 2. Bidraget til sundhedsordningen udgør betalingen for ovenstående ydelser, når medlemmet er omfattet af sundhedsordningen.

...

Bilag til afsnit H Betingelser for PensionDanmark Sundhedsordning

Dette afsnit indeholder de særlige regler, som sammen med de generelle forsikringsbetingelser gælder for produkterne under PensionDanmark Sundhedsordning.

§ 1 Tværfaglig behandling

Stk. 1. Tværfaglig behandling giver ret til behandling hos kiropraktor, fysioterapeut, zoneterapeut eller massør af skader og problemer i bevægeapparatet, herunder arm- og bensmerter og iskias samt hovedpine.

Ved bevægeapparatet forstås muskler og sener i ryg, skuldre, nakke, knæ, albuer og håndled.

Stk. 2. Dækningen omfatter skader og problemer, der er opstået som følge af såvel arbejdsrelaterede belastninger som belastninger pådraget i fritiden er dækket, dog undtaget følger ved udøvelse af professionel sport. Det gælder, hvad enten det er akut opstået eller er begrundet i et ældre underliggende problem.

Stk. 3. Hvis medlemmet indenfor 12 måneder får 15 behandlinger for samme skade eller problem, vil yderligere behandling være betinget af, at medlemmets egen læge vurderer, at behandlingen bør fortsætte, men det er PensionDanmark, der vurderer, om medlemmet har ret til yderligere behandling.

Stk. 4. PensionDanmark kan efter en faglig vurdering enten afvise behandling, hvis problemet ikke kan afhjælpes, eller stoppe et behandlingsforløb, hvis behandlingen skønnes at være uden virkning."

Nævnet udtaler:

Klageren lider af smerter flere steder i kroppen. Hun har siden 2015 modtaget dækning af udgifter til massage og kiropraktor. Hun klager over, at selskabet har besluttet, at hun ikke længere kan få dækket udgifter til massage, og at hun fremover skal behandles ved en fysioterapeut.

Selskabet har anført, at selskabet ud fra en konkret faglig vurdering er berettiget til at stoppe et behandlingsforløb. Selskabet har også anført, at Falck HealthCare, som varetager selskabets sundhedsordning, har vurderet, at massagebehandlingerne ikke har virket, og at klagerens komplekse smerteproblematik bedst behandles af en fysioterapeut.

Klageren har anført, at massagebehandlingerne har stor positiv effekt på hende, og at hun ikke oplever samme effekt af fysioterapi.

Af Falck HealthCares svar til klageren af 2/9 2019 fremgår det: "Jeg kan se, at du klager over, at din behandling ikke bliver udført af en massør og til dette, er jeg som sundhedsfaglig ansvarlig, ikke enig med dig i, at massage ikke kan udføres af en fysioterapeut. Jeg tænker endda, at du med dit lange forløb, siden juni 2018, og med baggrund i din sygehistorie har brug for mere end behandling med massage, hvorfor en fysioterapeut er endnu mere relevant i dit behandlingsforløb".

Af forsikringsbetingelsernes bilag til afsnit H, § 1, stk. 1: "Tværfaglig behandling giver ret til behandling hos kiropraktor, fysioterapeut, zoneterapeut eller massør af skader og problemer i bevægeapparatet, herunder arm- og bensmerter og iskias samt hovedpine". Af stk. 3 fremgår det: "Hvis medlemmet indenfor 12 måneder får 15 behandlinger for samme skade eller problem, vil yderligere behandling være betinget af, at medlemmets egen læge vurderer, at behandlingen bør fortsætte, men det er PensionDanmark, der vurderer, om medlemmet har ret til yderligere behandling". Det fremgår videre af stk. 4: "PensionDanmark kan efter en faglig vurdering enten afvise behandling, hvis problemet ikke kan afhjælpes, eller stoppe et behandlingsforløb, hvis behandlingen skønnes at være uden virkning".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet på baggrund af en konkret faglig vurdering har standset klagerens behandlingsforløb hos en massør og i stedet for har tilbudt klageren behandling hos en fysioterapeut.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94301

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet har ret til stoppe et behandlingsforløb, hvis selskabet vurderer, at behandlingen ikke virker, og at selskabet som følge heraf også er berettiget til at ændre behandlingsform, hvis det ud fra en faglig vurdering skønnes, at en anden behandlingsform kan føre til et bedre resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder mindretallet, at selskabet har været uberettiget til at standse klagerens behandlingsforløb hos en massør og i stedet for har tilbudt klageren behandling hos en fysioterapeut.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at klageren har ret til ret til behandling hos kiropraktor, fysioterapeut, zoneterapeut eller massør, og at valgetten efter mindretallets vurdering som udgangspunkt - inden for rammerne af gængse valg af relevant behandler - kan udøves af klageren.

Mindretallet har også lagt vægt på, at klageren har modtaget dækning til massagebehandling i flere år, at hun efter eget udsagn har oplevet en bedre effekt af massagen end af den tilbudte fysioterapi hos selskabets samarbejdspartner, og at selskabet ikke har godtgjort, at massagebehandlingerne må skønnes at være uden virkning, eller at de tilbudte fysioterapeutiske behandlinger er lige så egnet til at behandle klagerens gener som massagebehandlingerne.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets votum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold

Peter Thønnings