

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. maj 2022 blev i sag nr. 97595:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sygeforsikring. I klageskema af 29/11 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg kontaktede Sygeforsikringen Danmark telefonisk d. 21.7.2021 med en forespørgsel, om jeg var berettiget til tilskud på kr. 6.000,00, da jeg overvejede en øjenoperation. Jeg ønskede at vide, om tilskuddet blev givet, hvis styrken inklusive cylinder ramte præcis -6,00 dioptrier, som det var i mit tilfælde. I tilskudsbetingelserne står der, kriteriet for tilskud er -6,00 dioptrier indregnet cylinderværdien. Da jeg er uddannet optiker, ved jeg hvad cylinderværdien betyder og hvad tallene dækker over på en synsudmåling. Jeg blev ikke oplyst, at de ganger cylinderværdien med 0,5 i udregningen.

Jeg fik i telefonen bekræftet at styrke plus cylinder godt må ramme -6,00 dioptrier og over. Jeg bestiller derfor operationen endeligt til d. 22.10.2021.

D. 4.9. skriver jeg for at spørge ind til dokumentationskrav. Her oplyser jeg også, at mine styrker er -6,00 inklusive cylinder.

D 7.9. svarer de tilbage med en beskrivelse af tilskudsbetingelserne. Her står intet om, at de ganger cylinderværdien med 0,5.

D. 12.10. sender jeg efter deres foreskrevne betingelser ansøgning om tilskud med mine endelig udmålte styrker fra øjenklinikken. Journalen blev vedhæftet. Begge mine øjnes styrker var på klinikken målt til over -6,00 dioptrier inklusive cylinder:

H -5,00 sf -1,50 cyl

V -4,25 sf -2,00 cyl

D. 13.10 får jeg afslag med begrundelsen, at jeg ikke opfylder kriterierne. Dette beder jeg dem uddybe.

D. 18.10. får jeg svar, at man kun medregner halvdelen af cylinder, hvilke ikke giver -6,00 dioptrier samlet. En betingelse, der ikke før er oplyst til mig, hverken på skrift eller i telefonen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97595

Jeg klager efterfølgende til dem over afgørelsen, som vi over telefonen aftaler, de sender til deres juridiske afdeling.

D. 10.11. modtager jeg svar fra klagen. De oplyser, de følger samme synsudregning som det offentlige benytter, hvor de ganger cylinderværdien med 0,5. Dette har de ikke på noget tidspunkt oplyst mig. Hverken i telefonen eller på skrift.

Min klage går ikke på, hvordan de udregner en cylinder. Det er de selvfølgelig helt i deres ret til selv at bestemme. Min klage går på, at de ikke oplyser hvordan de beregner cylinderen på, hverken i telefonen til mig, i deres forsikringsbetingelser eller på deres hjemmeside. Når de siger og skriver 'inklusive cylinder', er det ikke urimeligt, man læser det som, at de medregner hele cylinderen og ikke kun den halve. Og som minimum må det forventes, det bliver oplyst, når man ringer og spørger.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg klager derfor, fordi jeg mener, jeg har ret til kr. 6.000,00 på baggrund af de tilskudsregler, som de har givet mig mundtligt og på skrift."

Klageren har i brev af 17/1 2022 til nævnet supplerende anført:

"Min henvendelse til Sygeforsikringen Danmark i juli 2021 handlede om, jeg ønskede en bekræftelse på, at jeg havde forstået betingelserne korrekt. Min ene brillestyrke ramte på det tidspunkt præcis -6,00 (styrke plus bygningsfejl). Hvorfor jeg iflg. medarbejdernes notat skulle have nævnt en helt anden styrke end min egen, har jeg ingen forklaring på. Medarbejderen gav mig tydelig orientering om, at hendes svar ikke var en godkendelse. Efter hun orienterede sig hos en kollega, bekræftede hun uden forbehold, at jeg havde forstået betingelsen korrekt (styrke + bygningsfejl = -6,00 eller over).

Sygeforsikring Danmark ønsker at gøre deres regler let forståelig, men dermed er det min oplevelse, jeg som fagperson bliver straffet. Det må forventes, der som minimum bliver henvist til den korrekte betingelse i deres forsikringsbetingelser. Forklaringen med at optikere tager hensyn til at bygningsfejl skal ganges med 0,5 er på ingen måde sand. Hvis ankenævnet tillægger den del af forklaringen betydning for deres afgørelse, håber jeg, der indhentes oplysninger hos en uvildig fagperson.

Jeg var fuldstændig sikker på, at afslaget var en fejl. Både ud fra min samtale i juli og min faglige viden om, hvad der står i betingelserne. Derfor besluttede jeg at gennemføre operationen uden godkendelsen få dage efter jeg modtog afslaget, under forventning om, at dette afslag ville blive ændret."

Selskabet har i brev af 4/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen drejer sig om 'danmark's afslag om at yde tilskud til Klager for en synskorrigerende operation, som Klager har fået foretaget i [udlandet] den 22. oktober 2021. 'danmark' henviser til sit svar til Klager og Ankenævnet for Forsikring af den 4. januar 2022, hvoraf 'danmark's opfattelse af og begrundelse for sagen fremgår (Bilag 18). Nærværende svarskrift vil uddybe og dokumentere sagsforløbet.

'danmark' fastholder fortsat afgørelsen.

Sagsfremstilling

Den 21. juli 2021 retter Klager telefonisk henvendelse til 'danmark'. 'danmark' oplyser om tilskuddet til en synskorrigerende operation (Bilag 1).

Den 4. september 2021 fremsender Klager en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk (Bilag 2).

Den 7. september 2021 besvarer 'danmark' Klagers besked af den 4. september 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk. Der oplyses om tilskuddet (Bilag 3).

Den 12. oktober 2021 fremsender Klager en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk (Bilag 4). I sin besked har Klager vedhæftet sine målte øjenstyrker (Bilag 5).

Den 13. oktober 2021 besvarer 'danmark' Klagers besked af den 12. oktober 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk og afslår af yde tilskud til operationen (Bilag 6).

Den 14. oktober 2021 fremsender Klager en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk, hvor Klager udtrykker uenighed i 'danmark's afslag (Bilag 7).

Den 18. oktober 2021 besvarer 'danmark' Klagers besked af den 14. oktober 2021, hvor afslaget begrundes yderligere (Bilag 8).

Den 19. oktober 2021 retter Klager telefonisk henvendelse til 'danmark'. Klager har på tidspunktet for samtalen ikke læst 'danmark's elektroniske besked af den 18. oktober 2021. Afslaget begrundes yderligere (Bilag 9).

Den 19. oktober 2021 fremsender Klager en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk. Klager ønsker, at en jurist tager stilling til sagen (Bilag 10).

Den 20. oktober 2021 kvitterer 'danmark' for modtagelsen af Klagers besked af den 19. oktober 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk (Bilag 11).

Den 1. november 2021 rykker Klager 'danmark' for svar ved en elektronisk besked via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk (Bilag 12).

Den 2. november 2021 besvarer 'danmark' Klagers besked af den 1. november 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk (Bilag 13).

Den 10. november 2021 fremsender 'danmark' en elektronisk besked til Klager via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk, hvor 'danmark' fastholder sit afslag og begrunder, hvorfor Klager ikke opfylder betingelserne for tilskud (Bilag 14).

Den 11. november 2021 besvarer Klager 'danmark's besked af den 10. november 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen på sygeforsikring.dk. Klager gør gældende, at oplysninger-

ne på 'danmark's hjemmeside er misvisende (Bilag 15). Klager har i beskeden vedhæftet sin korrespondance med sin optiker fra den 21. juli 2021 (Bilag 16).

Den 8. december 2021 modtager 'danmark' besked om, at Klager har klaget over 'danmark's afgørelse til Ankenævnet for Forsikring (Bilag 17).

Den 4. januar 2021 fremsender 'danmark's Klagefunktion en begrundelse for, hvorfor Klager ikke er berettiget til tilskud for udgifter til en synskorrigerende operation (Bilag 18).

Begrundelse for afgørelse

Betingelser for tilskud til synskorrigerende operationer

'danmark' yder tilskud i overensstemmelse med de til enhver tid gældende takster, jf. de Generelle forsikringsbetingelser § 3.1.1 (Bilag 19). De gældende takster og betingelser for tilskud findes på 'danmark's hjemmeside, sygeforsikring.dk, og kan også findes i 'danmark's takstbrochure (Bilag 20), jf. samme bestemmelse.

Tilskud til synskorrigerende operationer følger det offentlige tilskud, som det også er tilfældet for 'danmark's øvrige tilskud. Herefter er det en betingelse:

1. at øjenstyrken er +/- 6,00 dioptrier eller derover med en cylinder indregnet med sin halve værdi.
2. at øjenstyrken måles på den klinik, som skal forestå den synskorrigerende operation.
3. at den synskorrigerende operation er skriftligt godkendt af 'danmark's hovedkontor 5 døgn forud for operationen, når operationen foretages i et andet EU/EØS-land end Danmark, jf. de gældende takster (Bilag 20).

Oplysninger og sagsforløb

Den 21. juli 2021 retter Klager telefonisk henvendelse til 'danmark' med henblik på at få informationer om 'danmark's tilskud til synskorrigerende operationer. Forsikringsmedarbejderen, der modtager opkaldet, skriver et notat på baggrund af samtalen med Klager (Bilag 1). Det fremgår af telefonnotatet, at forsikringsmedarbejderen oplyser Klager om, at Klager som medlem i Gruppe 1 kan få dækket 85 pct. af sin egenudgift med et maksimum på 6.000,00 kr.

Forsikringsmedarbejderen noterer endvidere, at Klager oplyser en sfærisk dioptri på -5,50 og en cylinderværdi på -1,50 i samtalen. Såfremt disse værdier er korrekte, så vil Klager opfylde betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation, da øjenstyrken vil overstige -6.00 dioptrier. Forsikringsmedarbejderen noterer også, at Klager ringer om forhåndsgodkendelse på et senere tidspunkt, hvorfor Klager altså er blevet oplyst om, at tilskud til en synskorrigerende operation er betinget af en skriftlig forhåndsgodkendelse af 'danmark's hovedkontor.

Den 4. september 2021 skriver Klager en elektronisk besked til 'danmark' via 'danmark's selvbetjening på sygeforsikring.dk (Bilag 2). Klager skriver, at Klager skal opereres den 22. oktober 2021 og konkluderer endvidere selv i sin besked, at hun har en øjenstyrke -6,00 dioptrier. Klager ønsker at vide, hvilken dokumentation der skal indsendes til 'danmark'. En forsikringsmedarbejder besvarer den 7. september 2021 Klagers besked af den 4. september 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen (Bilag 3). Forsikringsmedarbejderen gengiver indholdet af 'danmark's gældende takster for synskorrigerende operationer.

Forsikringsmedarbejderen gør Klager særligt opmærksom på, at 'danmark's hovedkontor skal forhåndsgodkende operationen 5 døgn forud for operationen. Det bliver endvidere fremhævet, at det alene er målinger fra den øjenklinik, der forestår operationen, som tillægges betydning, når Klagers øjenstyrker skal vurderes.

Den 12. oktober 2021 fremsender Klager en elektronisk besked via selvbetjeningen med dokumentation fra øjenklinikken ... (Bilag 4 og Bilag 5). Det fremgår af øjenklinikens målinger, at Klagers øjenstyrker er -5,00 med en cylinderværdi på -1,50 på højre øje henholdsvis -4,25 med en cylinderværdi på -2,00 på venstre øje. Klager oplyser endvidere, at Klager skal opereres den 22. oktober 2021 (Bilag 5).

Den 13. oktober 2021 besvarer en forsikringsmedarbejder fra 'danmark's hovedkontor Klager med en elektronisk besked via selvbetjeningen. Forsikringsmedarbejderen kan på baggrund af de af Klager fremsendte oplysninger ikke give en forhåndsgodkendelse, da Klager med lavere øjenstyrker end -6,00 dioptrier, ikke opfylder betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation med dokumenterede øjenstyrker (Bilag 6).

Den 14. oktober 2021 besvarer Klager 'danmark's besked af den 13. oktober 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen (Bilag 7). Klager gør gældende, at Klager selv er uddannet optiker og derfor også forstår betydningen af de målte øjenstyrker. Klager gør gældende, at Klagers øjenstyrke overstiger -6,00 dioptrier.

En ledende forsikringsmedarbejder svarer Klager med en elektronisk besked via selvbetjeningen den 18. oktober 2021 (Bilag 8). Forsikringsmedarbejderen skriver, at cylinderværdien indregnes med sin halve værdi, når der måles øjenstyrker i forbindelse med synskorrigerende operationer. Klagers målte øjenstyrker udgør -5,75 for højre øje henholdsvis -5,25 for venstre øje. Klager får på denne baggrund endnu et afslag, da øjenstyrkerne ikke overstiger -6,00 dioptrier, som er en betingelse for tilskuddet.

Klager retter den 19. oktober 2021 telefonisk henvendelse til 'danmark's hovedkontor (Bilag 9). Forsikringsmedarbejderen, der besvarer telefonopkaldet, gengiver indholdet af 'danmark's elektroniske besked af den 18. oktober 2021, da Klager ikke har læst beskeden på tidspunktet for telefonsamtalen. Klager bliver igen afslået en godkendelse af operationen. På baggrund af 'danmark's besked af den 18. oktober 2021 og telefonsamtalen af den 19. oktober 2021 fremsender Klager en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen, hvor Klager ønsker, at sagen vurderes af en jurist (Bilag 10). Forsikringsmedarbejderen kvitterer for modtagelsen af Klagers besked med en elektronisk besked via selvbetjeningen (Bilag 11).

'danmark' besvarer Klager med en elektronisk besked via selvbetjeningen den 10. november 2021 (Bilag 14). Her understreger 'danmark', at Klager ikke overstiger en øjenstyrke på - 6,00 dioptrier med de målte øjenstyrker, som er en betingelse for tilskuddet. Desuden forklares det, hvorfor cylinderværdien kun indregnes med sin halve værdi ved synskorrigerende operationer i både offentlig regi og i 'danmark'. Det bliver også her fremhævet, at Klagers oplyste øjenstyrker til forsikringsmedarbejderen i telefonsamtalen af den 21. juli 2021 ikke er de samme øjenstyrker, som er målt på øjenklinikken ... Øjenstyrkerne i telefonsamtalen af den 21. juli 2021 opfylder betingelserne for tilskud, men øjenstyrkerne er ikke korrekte, og Klager får derfor ikke en forhåndsgodkendelse til operationen på tidspunktet for telefonsamtalen.

På baggrund af 'danmark's svar af den 10. november 2021 fremsender Klager en elektronisk besked via selvbetjeningen den 11. november 2021 (Bilag 15). Klager gør gældende, at Klager som professionel og uddannet optiker ikke er bekendt med beregningen af cylinderværdien og virkningen ved udmåling af øjenstyrken i forbindelse med en synskorrigerende operation. Klager gør også gældende, at Klager er blevet vildledt. I Klagers besked var vedhæftet en korrespondance mellem Klager og Klagers optiker (Bilag 16). Her fremgår resultater af Klagers synsprøver, hvor øjenstyrkerne er -4,75 med en cylinderværdi på -1,50 på højre øje henholdsvis -4,00 med en cylinderværdi på -2,00 på venstre øje. Her skal bemærkes, at såfremt Klager havde oplyst disse værdier ved telefonsamtalen af den 21. juli 2021, ville der også være ydet rådgivning i overensstemmelse hermed. Klager opfylder heller ikke betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation med øjenstyrkerne som uploadet til 'danmark' den 11. november 2021.

Den 4. januar 2022 tager 'danmark's klagefunktion stilling til sagen, idet sagen er påklaget til Ankenævnet for Forsikring. 'danmark's klagefunktion har ikke haft mulighed for at tage stilling til sagen, hvorfor 'danmark' har anmodet Ankenævnet for Forsikring om at stille sagen i bero, indtil at den klageansvarlige har kunnet besvare Klager. 'danmark's svar af den 4. januar 2022 til Klager indeholder de væsentligste pointer for, hvorfor Klager ikke opfylder betingelserne tilskud til en synskorrigerende operation. Heraf fremgår også, at 'danmark' fortsat fastholder afslaget om at yde tilskud til Klager for sine udgifter (Bilag 18).

Vurdering af, om Klager opfylder betingelserne for tilskud

Klager har fået målt sine øjenstyrker på øjenklinikken ..., som er den klinik, der har forestået operationen. Øjenklinikens målte øjenstyrker er efter 'danmark's gældende takster afgørende, når det skal vurderes, om Klager er berettiget til et tilskud. Som anført i 'danmark's svar til Ankenævnet for Forsikring og Klager af den 4. januar 2022 på side 2, så har Klager en øjenstyrke på henholdsvis -5,75 dioptrier på højre øje og -5,25 dioptrier på venstre øje. Da øjenstyrkerne ikke overstiger tærskelværdien på -6,00 dioptrier, opfylder Klager ikke betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation.

Foruden dette, så har 'danmark's hovedkontor aldrig givet Klager en skriftlig forhåndsgodkendelse på, at Klager kan få foretaget operationen. Denne betingelse, som også fremgår af de gældende takster, har Klager altså heller ikke opfyldt. Klager burde vide, at 'danmark's hovedkontor skriftligt skal forhåndsgodkende operationer foretaget i et andet EU/EØS-land end Danmark, da dette er angivet i de gældende takster, ligesom det også bliver nævnt i telefonsamtalen af den 21. juli 2021 og den elektroniske besked af den 7. september 2021. At der ikke er givet en skriftlig forhåndsgodkendelse, kan læses både i telefonnotatet af den 21. juli 2021 og af Klagers eget svar til Ankenævnet for Forsikring af den 17. januar 2022. Der er således intet, der indikerer, at 'danmark' har givet Klager noget tilsagn uden forbehold, idet det netop er blevet gjort klart, at operationen kræver en skriftlig forhåndsgodkendelse. Forhåndsgodkendelsen har Klager på intet tidspunkt fået, og derfor er der heller ikke givet et tilsagn uden forbehold fra 'danmark', som Klager gør gældende i sit svar af den 17. januar 2022.

'danmark's kommentar til beregning af øjenstyrker

Klager gør også gældende, at Klager som professionel og udlært optiker bliver vildledt og stilles ringere, da Klager i forvejen har kendskab til, hvordan optikere måler øjenstyrker. Det skal bemærkes, at det er i relation til det offentlige tilskud til synskorrigerende operationer, at øjenstyrkens cylinderværdi indregnes med sin halve værdi. 'danmark' kan hertil også henvise til øjenfore-

ningens hjemmeside på ojenforeningen.dk/udgivelser/operation-eller-brillerkontaktlinser, hvoraf det fremgår at:

'Udregning af brillestyrken ved bygningsfejl sker hos nærsynede ved at lægge halvdelen af dioptrien til (minusglas) og hos langsynede ved at trække halvdelen af dioptrien fra (plusglas).

(...) Langsynethed: + 6,25 sfærisk med en cylinder på -1,0 = 6,25 minus 0,5 (1 x 0,5) = 5,75 dioptrier, hvilket er mindre end + 6, så kravet til offentlig betaling er ikke opfyldt.'

Det er 'danmark's opfattelse, at Klager hverken er ringere eller bedre stillet grundet sin faglighed. Som redegjort for i 'danmark's svar til Klager og Ankenævnet for Forsikring af den 4. januar 2022 på side 5, 1. afsnit, så har 'danmark' klarlagt i de gældende takster, at cylinderværdien skal indregnes, når øjenstyrken skal opgøres dog uden at være specifik med, hvordan cylinderværdien præcis indregnes. Af hensyn til det almindelige medlem skrives dækningsmulighederne, betingelser for tilskud, opgørelser af værdier og deslige på en sådan måde, at flest mulige skal kunne tage stilling til indholdet, uden at de bliver overvældet af oplysninger og informationer. Derfor har 'danmark' ikke skrevet alle beregninger og fagtermer fuldt ud for alle tilskud, men tilskuddene beskrives i sin generelle form. Af denne årsag stiller 'danmark' også som betingelse for operationsdækninger, at hovedkontoret giver en skriftlig forhåndsgodkendelse til operationen, for at tilskuddet kan ydes. Som anført har Klager ikke fået en sådan forhåndsgodkendelse. I alle tilfælde skal der gives en skriftlig forhåndsgodkendelse, når operationen foretages i udlandet uanset de øvrige betingelser.

'danmark' bestrider ikke, at optikere indregner cylinderværdien fuldt ud ved måling af øjenstyrker til brilleglas og/eller kontaktlinser, men ved synskorrigerende operationer indregnes cylinderværdien kun med sin halve værdi. Dette gælder, når det offentlige yder tilskud, og 'danmark's tilskudsregler følger det offentlige tilskudsregler. Klagers faglighed er efter 'danmark's opfattelse ikke af betydning for forståelsen af tilskuddet til en synskorrigerende operation. At Klager gennemfører en synskorrigerende operation i [udlandet], velvidende, at Klager ikke har fået den nødvendige forhåndsgodkendelse af 'danmark', bærer Klager efter 'danmark's opfattelse selv risikoen for. 'danmark' henviser for yderligere til sit svar til Klager og Ankenævnet for Forsikring af den 4. januar 2022.

Konklusion

Det er 'danmark's opfattelse, at Klager aldrig har fået en skriftlig forhåndsgodkendelse fra 'danmark's hovedkontor, som er en betingelse for, at der kan ydes tilskud til operationer foretaget i et andet EU-/EØS-land end Danmark, herunder tilskud til synskorrigerende operationer. 'danmark' mener tillige, at det er godtgjort, at Klager vidste, at Klager ikke havde fået en forhåndsgodkendelse af 'danmark's hovedkontor. Dette fremgår både af de telefoniske samtaler af henholdsvis den 21. juli 2021 og den 19. oktober 2021 samt de elektroniske beskeder af henholdsvis den 13. oktober 2021, den 18. oktober 2021 og den 11. november 2021. Klager skriver selv i sit svar af den 17. januar 2022, at hun fik tydelig orientering om, at Klager ikke har fået en forhåndsgodkendelse. 'danmark' har derfor ikke givet et afslag på baggrund af en fejl, og Klager må selv bære sine udgifter til operationen i [udlandet], da Klager er klar over, at der ikke forelå den nødvendige, skriftlige forhåndsgodkendelse.

Subsidiært gør 'danmark' gældende, at Klager med en øjenstyrke på henholdsvis -5,75 dioptrier på højre øje og -5,25 dioptrier på venstre øje ikke opfylder betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation efter den beregningsmodel, der er almindeligt anvendt ved vurdering af, om det offentligt samt 'danmark' skal yde tilskud. Klagers øjenstyrker overstiger ikke tærskelværdien på -6,00 dioptrier, og det er altså uden betydning for sagen, at optikere og optometriste indregner cylinderværdien fuldt ud ved måling af øjenstyrker til brilleglas og kontaktlinser.

Afgørelse

Klager opfylder ikke betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation foretaget på øjenklinikken, ..., jf. de gældende takster, jf. de Generelle forsikringsbetingelser § 3.1.1. 'danmark' fastholder på denne baggrund sin afgørelse og afslår at yde tilskud til den synskorrigerende operation. Dette fremgår også af 'danmark's svar til Klager og Ankenævnet for Forsikring af den 4. januar 2022, og der henvises hertil for uddybende bemærkninger til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 21/7 2021 fremgår bl.a.:

"Oplyst 85 % maks. 6.000 pr. øje hvis det er over flere dage ellers 85 % maks. 9.000 hvis samme dag. Hun har -5,5 og cylinder på -1,5, så hun opfylder kriterier for tilskud til synskorrigerende operation iflg. vores tekst: +/-6 (udmålt på klinikken og indregnet cylinderværdi). Hun ringer om forhåndsgodkendelse senere."

Af klagerens besked af 4/9 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg skal opereres for min nærsynet og langsynethed d. 22. oktober 2021. Jeg har -6.00 inklusive bygningsfejl. Hvad skal I bruge, som jeg kan sende ind til jer. Min nuværende brillestyrke eller den nye målte hos øjenlægen?"

Af selskabets besked af 7/9 2021 fremgår bl.a.:

"'danmark' giver tilskud til følgende synskorrigerende operationer:

Synskorrigerende operation, hvor øjenstyrken er +/- 6 dioptrier og derover (udmålt på klinikken og indregnet cylinderværdien) inkl. indsættelse af intraoculære linser.

Synskorrigerende operation, hvor forskellen i synsstyrken mellem øjnene er større end 3 dioptrier og derover (udmålt på klinikken før den første operation).

Operation for bygningsfejl på et eller begge øjne, hvor bygningsfejlen er større end 3 dioptrier og derover (udmålt på klinikken før den første operation).

Hvis begge øjne bliver opereret samtidig (samme dag), skal du være opmærksom på, at tilskuddet er anderledes, end hvis du får opereret øjnene over flere dage. Du skal også være opmærksom på, at 'danmark's hovedkontor skal forhåndsgodkende operationen fem døgn forud.

Se hvad du kan få i tilskud her: www.sygeforsikring.dk/tilvalg/operation

**** Vi skal bede om udmålingerne fra øjenklinikken. "**

Ankenævnet for Forsikring

9.

97595

Af notat af 12/10 2021 fra øjenklinikken i udlandet fremgår bl.a.:

Visus m Refraktion Hö	0,95 = -5,0-1,50x85
Visus m Refraktion Vä	1,0- = -4,25-2,0x85
AR Hö	sfär-5,25 cyl-1,0 axel 89
AR Vä	sfär-4,25 cyl.-1,50 axel 72

Af selskabets besked af 13/10 2021 fremgår bl.a.:

"Dine styrker som du har uploadet til os, fremgår det at du ikke opfylder vores krav. Det betyder, at du desværre ikke kan få tilskud til synskorrigerende operation."

Af klagerens besked af 14/10 2021 fremgår bl.a.:

"Dette er jeg ikke enig i. Vil I oplyse mig hvorfor? Jeg er selv uddannet optiker og ved hvad tallene betyder. Styrkerne inklusive cylinder er udmålt til mindst -6,00. De tal der står under AR er måling fra autorefraktor, hvilke er en maskine, hvis måling giver en pejling på, hvilke styrker man har. Og ikke min rigtige styrke. Den rigtige styrke er Under Visus med refraction og er som nævnt -6,00 og over inkl. cylinder."

Af selskabets besked af 18/10 2021 fremgår bl.a.:

"Vi skal oplyse dig om, at vi følger samme betingelser for udmåling af styrken, som den offentlige Sygesikring, hvis den skal bekoste en operation.

Det betyder, at det er et krav, at styrken skal være +/- 6 dioptrier eller derover - indregnet cylinderværdien; der tillægges med halvdelen af den målte dioptri.

I dit tilfælde har vi på baggrund af målingerne beregnet følgende værdier:

Højre: $-5,0 - 1,50 (-1,50 \times 0,5) = -5,75$
Venstre: $-4,25 - 2,0 (-2,0 \times 0,5) = -5,25$

Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om tilskud, da styrkerne ikke opfylder betingelserne."

Af klagerens besked af 19/10 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg er dog nødt til at påpege, jeg ikke mener, I overholder Lov om Markedsføring om, at der på hjemmesider ikke må 'anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel.'. På jeres hjemmeside står der: 'Synskorrigerende operation, hvor øjenstyrken er +/- 6 dioptrier og derover (udmålt på klinikken og indregnet cylinderværdien) ... '.

Altså intet om, at det kun gælder ½ cylinderstyrker. Som jeg oplyste dig i telefonen, talte jeg desuden med en af jeres medarbejdere i sommer, hvor jeg læste mine brillestyrker op. Hun oplyste mig, at såfremt klinikkens styrker bliver målt til det samme, vil jeg være berettiget til tilskuddet. Dette svar gjorde, at jeg bestilte operationen. Jeg vil derfor bede dig gå videre til rette person eller jeres jurist om delte og genbehandle min ansøgning."

Af selskabets brev af 4/1 2022 fremgår bl.a.:

"Baggrund for 'danmark's afgørelse

'danmark' yder tilskud i overensstemmelse med de til enhver tid gældende takster, jf. de Generelle forsikringsbetingelser § 3.1.1. De gældende takster og betingelser for tilskud findes på 'danmark's hjemmeside, sygeforsikring.dk og kan også findes i 'danmark's takstbrochure, jf. samme bestemmelse.

Det skal først bemærkes, at 'danmark' yder tilskud til synskorrigerende operationer, hvor øjenstyrken er +/- 6 dioptrier og derover. På sygeforsikring.dk/tilskud/operationer fremgår det endvidere, at øjenstyrken skal måles på klinikken, ligesom cylinderværdien skal indregnes. Cylinder-værdien indregnes med halvdelen af sin værdi, når øjenstyrken skal opgøres. Slutteligt er det en generel forudsætning for tilskud til operationer, herunder til synskorrigerende operationer, at 'danmark's hovedkontor skriftligt har forhåndsgodkendt operationen 5 døgn forud for operationen, når operationen foretages i et andet EU-/EØS-land end Danmark. Dette kan også læses på 'danmark's hjemmeside.

Den 21. juli 2021 rettede du første gang telefonisk henvendelse til 'danmark's lokalkontor med henblik på at få oplysninger om tilskuddet til synskorrigerende operationer. Medarbejderen, der modtog dit opkald, gengav indholdet af samtalen ved et skriftligt telefonnotat. Det fremgik af telefonnotatet, at du var blevet oplyst om, at tilskuddet kunne ydes, såfremt din øjenstyrke udgjorde +/- 6 dioptrier med en indregnet cylinderværdi. Det fremgik endvidere af telefonnotatet, at du selv havde oplyst forsikringsmedarbejderen om, at din sfæriske dioptri udgjorde -5,5, samt at din cylinderværdi var -1,5.

På baggrund af det oplyste kunne din øjenstyrken med en indregnet cylinderværdi beregnes til -6,25. På baggrund af disse oplysninger, som du selv havde videregivet til forsikringsmedarbejderen, fortalte forsikringsmedarbejderen dig, at du som udgangspunkt opfyldte betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation i overensstemmelse med de gældende takster.

Den 4. september 2021 skrev du en elektronisk besked til 'danmark' via den digitale selvbetjening på sygeforsikring.dk. Det fremgik af din besked, at du skulle have en synskorrigerende operation den 22. oktober 2021. Du skrev også, at du havde en øjenstyrke på -6,00 dioptrier medregnet cylinderværdien, altså din bygningsfejl. Øjenstyrken var din daværende brillestyrke. Du spurgte, hvilke oplysninger du skulle fremsende til 'danmark' i forbindelse med operationen.

Den 7. september 2021 besvarede en forsikringsmedarbejder din henvendelse af den 4. september 2021. Forsikringsmedarbejderen henviste til 'danmark's takster på hjemmesiden og gjorde dig særligt opmærksom på, at udmålingerne af din øjenstyrke skulle foretages af den øjenklinik, som skulle forestå din operation. Udmålingerne skulle herefter indsendes som dokumentation til 'danmark', som skulle godkende øjenstyrkerne.

Den 12. oktober 2021 fremsendte du en elektronisk besked via selvbetjeningen sammen med de relevante målinger af din øjenstyrke fra den klinik, som skulle forestå den synskorrigerende operation. Klinikken var ... Det fremgik af den uploadede dokumentation, at dine øjenstyrker udgjorde -5,00 med en cylinderværdi på -1,50 på højre øje henholdsvis -4,25 med en cylinderværdi på -2,00 på venstre øje. Beregningen af om du opfyldte kriterierne for en synskorrigerende operation, kunne opgøres således i overensstemmelse med den almindelige praksis:

For højre øje:

$$-5,00 + \left(\frac{1}{2} * (-1,50) \right) = -5,75$$

For venstre øje:

$$-4,25 + \left(\frac{1}{2} * (-2,00) \right) = -5,25$$

Som det fremgår, så oversteg de beregnede øjenstyrker på henholdsvis -5,75 og -5,25 - fastsat på baggrund af øjenklinikens målinger - ikke tærskelværdien på -6,00 dioptrier. Du opfyldte derfor ikke betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation.

På baggrund af den uploadede dokumentation af den 12. oktober 2021, fremsendte 'danmark' en elektronisk besked til dig via selvbetjeningen den 13. oktober 2021. En forsikringsmedarbejder forklarede i beskeden, at du ikke opfyldte de grundlæggende betingelser for tilskud til en synskorrigerende operation.

På baggrund af beskeden fra forsikringsmedarbejderen fremsendte du en elektronisk besked via selvbetjeningen den 14. oktober 2021, hvor du gjorde indsigelser mod, at du ikke opfyldte betingelserne for en synskorrigerende operation. Du gjorde gældende, at dine styrker var mindst -6,00 dioptrier med cylinderværdien indregnet og derfor også oversteg tærskelværdien, der kræves for at være berettiget til tilskud til en synskorrigerende operation.

En ledende forsikringsmedarbejder besvarede den 18. oktober 2021 din besked af den 14. oktober 2021 med en elektronisk besked via selvbetjeningen. Forsikringsmedarbejderen forklarede, at 'danmark's' beregning af øjenstyrken følger den samme model, som anvendes af den offentlige sygesikring, såfremt den offentlige sygesikring skulle bekoste en operation. Øjenstyrken måles med den grundlæggende øjenstyrke tillagt den halve cylinderværdi, jf. beregningen ovenfor. Forsikringsmedarbejderen fastholdt på den baggrund, at du ikke var berettiget til tilskud til en synskorrigerende operation. Den 19. oktober 2021 rettede du telefonisk henvendelse til 'danmark'. Du havde på daværende tidspunkt ikke læst beskeden af den 18. oktober 2021 endnu. Medarbejderen, der modtog dit opkald, gengav indholdet af den elektroniske besked af den 18. oktober 2021, ligesom medarbejderen fortsat fastholdt afgørelsen.

Som opfølgning til beskederne af den 18. oktober 2021 og den telefoniske samtale af den 19. oktober 2021 skrev du samme dag den 19. oktober 2021 en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen. Du gjorde gældende, at vurderingen af betingelserne for en synskorrigerende operation er vildledende, mangelfuld og egnet til at påvirke efterspørgslen, hvilket du fandt var i strid med markedsføringsloven. Du fremhævede særligt, at 'danmark' ikke gjorde det klart på hjemmesiden, at cylinderværdien kun indregnes med den halve værdi. Du gjorde også gældende, at forsikringsmedarbejderen, som du havde en telefonisk samtale med den 21. juli 2021, havde fortalt dig, at såfremt øjenklinikens målinger var de samme som dine brillestyrker, ville du opfyl-

de betingelserne og være berettiget til et tilskud. Du skrev også, at forsikringsmedarbejderens tilsagn den 21. juli 2021 var årsag til, at du bestilte operationen.

Den 20. oktober 2021 kvitterede 'danmark' for din besked og ville vende tilbage, når det var muligt. Du rykkerede herefter for svar fra 'danmark' den 1. november 2021 ved en elektronisk besked via selvbetjeningen.

'danmark' besvarede din henvendelse med en elektronisk besked den 10. november 2021 med en uddybende forklaring på, hvorfor du ikke var berettiget til tilskud, ligesom det blev uddybet, hvorfor cylinderværdien kun indregnes med sin halve værdi. Det fremgik af 'danmark's svar, at årsagen til, at cylinderdioptrierne kun indregnes med halv værdi skyldes, at brydningen kun er til stede i halvdelen af linsen. Der skal derfor tages forbehold herfor, når optikeren skal beregne cylinderværdien ved summeringen med de sfæriske dioptrier. Forsikringsmedarbejderen forklarede, at dette var den almene praksis både for den offentlige sygesikring og for 'danmark'.

Den 11. november 2021 fremsendte du en elektronisk besked til 'danmark' via selvbetjeningen på baggrund af 'danmark's besked af den 10. november 2021. Det fremgik af beskeden, at du fortsat var uenig i afgørelsen og ønskede at klage til Ankenævnet for Forsikring, idet du mente, at du var blevet vildledt. Du hæftede dig særligt ved tilsagnet givet af en forsikringsmedarbejder ved telefonsamtalen af den 21. juli 2021. Du skrev i din besked, at du netop spurgte ind til, om cylinderværdien blot tillægges den sfærisk styrke for at vurdere, om tærsklen på -6,00 dioptrier overskrides. Du gjorde gældende, at forsikringsmedarbejderen besvarede dette spørgsmål bekræftende. Du havde tillige vedhæftet et screenshot af din korrespondance med din optiker, ... Heraf fremgik de øjenstyrker, som blev lagt til grund, da du kontaktede 'danmark' den 21. juli 2021.

Du skriver i din klage til Ankenævnet for Forsikring, at du havde en telefonisk samtale med en forsikringsmedarbejder den 21. juli 2021. Du skriver, at forsikringsmedarbejderen mundtligt bekræftede, at du ville overstige -6,00 dioptrier, og at du derfor også var berettiget til tilskud til en synskorrigerende operation. Det skal først bemærkes, at de øjenstyrker, som du har oplyst i din samtale med forsikringsmedarbejderen af den 21. juli 2021, er målt af din optiker. Målinger fra din egen optiker kan ikke danne grundlag for vurderingen af, om du opfylder betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation. Tilsvarende gør sig gældende for dine målte brillestyrker. Dette fremgår utvetydigt af de gældende takster på hjemmesiden på sygeforsikring.dk/tilskud/operationer, da øjenstyrken skal udmåles på øjenklinikken som en betingelse for, at tilskuddet kan ydes.

Hertil skal det særligt fremhæves, at forsikringsmedarbejderen har skrevet i telefonnotatet af den 21. juli 2021, at du havde en sfærisk dioptri på -5,5 og en cylinderværdi på -1,5. Dette kan regnes til -6,25 med den ovenfor anførte beregningsmodel. Forsikringsmedarbejderen har alene taget stilling de oplysninger og øjenstyrker, som du har fremlagt for medarbejderen i forbindelse med telefonsamtalen, og har ydet rådgivning i overensstemmelse med de af dig fremlagte oplysninger og forsikringsmedarbejderens bekræftelse af, at du overstiger grænsen på -6,00 dioptrier bygger på dine oplysninger. Forsikringsmedarbejderen har imidlertid ikke kompetence til at forhåndsgodkende din synskorrigerende operation, da kompetencen til at forhåndsgodkende en synskorrigerende operation alene ligger ved 'danmark's hovedkontor. 'danmark' har klare interne retningslinjer for medarbejderne der tilsiger, at forhåndsgodkendelse af operationer kun kan ske af hovedkontoret, og forsikringsmedarbejderne skal også oplyse herom, når de yder rådgivning til medlemmerne. Det fremgår også tydeligt af medarbejderens telefonnotat af den 21. juli 2021, at

du netop er blevet informeret om kravet til hovedkontorets forhåndsgodkendelse af en synskorrigerende operation, ligesom det også fremgår af 'danmark's' hjemmeside under sygeforsikring.dk/tilskud/operationer. Du burde derfor være klar over, at forsikringsmedarbejderens udtalelse om, at du med en øjenstyrke på -6,25 ville opfylde betingelserne for tilskud, ikke kan sidestilles med et gyldigt tilsagn om, at du uden videre er berettiget til tilskud til en synskorrigerende operation, og at du herefter vil være berettiget til et tilskud på 6.000 kr. Herudover skal det også fremhæves, at 'danmark' siden telefonsamtalen af den 27. juli 2021 uden forbehold har afvist at yde dig tilskud til din synskorrigerende operation. Afvisningerne er sket ved de elektroniske beskeder af den 13. oktober 2021, den 18. oktober 2021 og den 10. november 2021 samt ved telefonsamtalen af den 19. oktober 2021. Allerede på baggrund af disse afvisninger, opfylder du ikke betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation, uagtet din forståelse af beregningsmodellen af øjenstyrken, da du ikke har fået den nødvendige forhåndsgodkendelse fra 'danmark's' hovedkontor.

Du skriver videre i din klage til Ankenævnet for Forsikring, at 'danmark' ikke oplyser dig korrekt og klart om, hvordan du beregner cylinderværdien, ligesom det ikke fremgår klart af de gældende takster, at cylinderværdien kun indregnes med halvdelen. Du gør på denne baggrund gældende, at du er blevet vildledt, og at du forventer at 'danmark' yder tilskuddet i overensstemmelse med de tilskudsregler, som vi har givet dig tilsagn om, at du opfylder. 'danmark' bemærker, at det fremgår af de gældende takster for synskorrigerende operationer, at cylinderværdien skal indregnes, når øjenstyrken skal opgøres, uden at det specifikt er opgjort, hvordan værdien indregnes. Dette har til formål at gøre medlemmerne opmærksomme på, at cylinderværdien kan påvirke opgørelsen af øjenstyrken, når det skal vurderes, om tærskelværdien på +/- 6 dioptrier opnås. Opgørelsen af øjenstyrken beskrives ikke specifikt, da 'danmark' har vurderet, at der er en nærliggende risiko for, at det kan skabe en større forvirring for læseren. Cylinderværdien kan eksempelvis også både fratrækkes og tillægges en negativ værdi af den sfæriske dioptri, ligesom den skal tillægges og fratrækkes en positiv værdi af den sfæriske dioptri. Det er ikke hensigtsmæssigt, hvis samtlige oplysninger skrives fuldt ud for hver underkategori af samtlige operationsdækninger, da både hjemmesiden og takstbrochuren risikerer at blive uforholdsmæssigt kompliceret for det almindelige medlem.

Det skal endvidere bemærkes, at 'danmark' er en forening, der tæller mere end 2,6 mio. medlemmer. Derfor skal beskrivelserne af dækningsmulighederne, betingelser for tilskud, opgørelser af værdier og deslige, skrives på en sådan måde, at flest mulige skal kunne tage stilling til indholdet, uden at de bliver overvældet af oplysninger og informationer. Operationsdækningerne omfatter ikke kun synskorrigerende operationer, men også mange andre former for overordnede operationer med et ikke ubetydeligt antal underkategorier af operationstyper.

Det er 'danmark's' opfattelse, at ikke alle medlemmer vil have de samme forudsætninger for at forstå fagtermer og beregningsmodeller for de enkelte tilskud. Derfor er betingelserne for tilskud beskrevet i en generel form, sådan at de kan læses og forstås af flest mulige medlemmer uden at skabe større uklarhed over de enkelte tilskud. 'danmark' må vægte hensynet til den person, der er lægmand i relation til de konkrete tilskud op imod det medlem, som har en professionel tilknytning til det sundhedsområde, som tilskuddet dækker over. Da langt størstedelen af 'danmark's' medlemmer ikke har en sådan faglig viden, og derfor ikke vil kunne tage stilling til et overvæld af informationer, er det 'danmark's' vurdering og opfattelse, at hensynet til alle medlemmerne generelt skal vægtes tungere end hensynet til det enkelte medlem med en vis faglig kundskab, når betingelser og tilskud skal beskrives i de gældende takster. Det er 'danmark's' opfattelse, at oplysning

gerne på hjemmesiden og i takstbrochuren om tilskud er tilstrækkeligt balanceret i forhold til de informationer, som er nødvendige at formidle til medlemmerne om vores tilskud.

Når 'danmark' beregner cylinderværdien med halvdelen, skyldes det som anført, at det er den almindelige praksis for vurdering af øjenstyrker. 'danmark's tilskud bygger på tilskud fra den offentlige sygesikring, sådan at tilskud fra det offentlige også udløser et tilskud fra 'danmark'. Denne model har tilskuddene i 'danmark' altid været bygget op omkring, og dette er også almindeligt kendt af medlemmerne. Dog har 'danmark' i ganske særlige tilfælde besluttet at yde tilskud uden om det offentlige - dette er imidlertid ikke tilfældet for synskorrigerende operationer. 'danmark' har derfor ikke vildledt dig, når det kommer til opgørelsen af øjenstyrkerne. Beskrivelsen af de gældende takster skal gøre dig opmærksom på, at din cylinderværdi vil påvirke opgørelsen af din øjenstyrke. Endvidere bygger telefonsamtalen af den 21. juli 2021 på dine egne oplysninger, og rådgivning af forsikringsmedarbejderen er sket i overensstemmelse hermed.

Slutteligt har 'danmark' netop afvist at godkende din operation, da dine øjenstyrker ikke overstiger tærskelværdien på -6,00 dioptrier. Afvisningerne foreligger både ved den elektroniske besked fra 'danmark' af den 13. oktober 2021, den elektroniske besked af den 18. oktober 2021, den telefoniske samtale af den 19. oktober 2021 og den elektroniske besked af den 11. november 2021. 'danmark' har klart og utvetydigt understreget, at du ikke opfylder betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation. Herunder skal det særligt fremhæves, at du ikke har fået en forhåndsgodkendelse om tilskuddet, som netop er en betingelse, når operationen foretages i et andet EU-/EØS-land end Danmark, herunder [udlandet]. Allerede af denne grund vil du ikke være berettiget til et tilskud, uagtet at cylinderværdien kun indregnes med sin halve værdi og din forståelse af beregningsmodellen. Du har fået foretaget en synskorrigerende operation i [udlandet] uden en forhåndsgodkendelse fra 'danmark's hovedkontor, hvorfor du ikke opfylder betingelserne for et tilskud til din synskorrigerende operation.

På baggrund af ovenstående er det også 'danmark's opfattelse, at det er din egen risiko, at du endeligt bestiller og gennemfører en operation i [udlandet] den 22. oktober 2021 på baggrund af forsikringsmedarbejderens svar til dig af den 21. juli 2021 uden bekræftende tilsagn fra 'danmark's hovedkontor om operationen. Forhåndsgodkendelsen af en operation har netop til formål at sikre, at medlemmerne opfylder betingelserne for tilskud. Kravet om forhåndsgodkendelse har 'danmark' fremlagt for dig både ved telefonsamtalen af den 21. juli 2021 og ved 'danmark's elektroniske besked af den 7. september 2021. Oplysningerne blev givet forinden din operation den 22. oktober 2021.

Du opfylder ikke betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation, idet din øjenstyrke ikke overstiger tærskelværdien på +/- 6 dioptrier, ligesom du ikke har modtaget en forhåndsgodkendelse af operationen af 'danmark's hovedkontor, jf. de Generelle forsikringsbetingelser § 3.1.1, jf. de gældende takster.

'danmark' mener tillige, at det må være godtgjort, at 'danmark' hverken ved de telefoniske samtaler af henholdsvis den 21. juli 2021 eller den 19. oktober 2021 har givet dig noget tilsagn om, at du opfyldte betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation. Dette gør sig tilsvarende gældende i forhold de elektroniske beskeder af henholdsvis den 13. oktober 2021, den 18. oktober 2021 og den 11. november 2021. 'danmark' fastholder på baggrund af ovenstående sin afgørelse om at afvise dig et tilskud."

Ankenævnet for Forsikring

15.

97595

Af selskabets uddrag af betingelser for tilskud fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

Øjenkirurgi	OPR.	UDV. OPR.
...		
Synskorrigerende operation, hvor øjenstyrken er +/- 6 dioptrier og derover (udmålt på klinikken og indregnet cylinderværdien) inkl. indsættelse af intraoculære linser 85 % af egenudgiften, dog maks.	6.000 kr.	13.000 kr.

...

Dokumentation

Regninger for operationer skal indeholde diagnosen, operationsklassifikationsnummer, operationsbeskrivelse, behandlingens art, operationens pris, navn på den opererende speciallæge og eventuel indlæggelsesperiode.

Forhåndsgodkendelse

Det er en forudsætning for tilskud, at operationen er skriftligt godkendt af 'danmark's hovedkontor 5 døgn forud for operationen.

For operationer med tilskud på op til 6.000 kr. med operationsdækning og op til 13.000 kr. med tilvalget Udvidet Operation er forhåndsgodkendelse dog ikke nødvendig, se også under punktet "Maksimum inden for 12 måneder", som du finder under tilskudslisten.

Operationer i EU/EØS

For operationer i et andet EU/EØS-land skal der altid søges forhåndsgodkendelse."

Af uddrag af selskabets takstbrochure fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

16.

97595

Ojenkirurgi		
Blokeret tårekanal	6.000	13.000
Grøn stær	6.000	13.000
Grå stær	6.000	13.000
Begge øjne opereret samtidigt (samme dag) for enten grøn eller grå stær	9.000	19.500
Skeleoperation	6.000	13.000
Synskorrigerende operation, hvor øjenstyrken er +/-6 dioptrier og derover (udmålt på klinikken og indregnet cylinderværdien) inkl. indsættelse af intraoculære linser	6.000	13.000
Synskorrigerende operation, hvor forskellen i synsstyrken mellem øjnene er 3 dioptrier og derover (udmålt før den første operation på klinikken)	6.000	13.000

Af de generelle forsikringsbetingelser 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.

...

10. Dækning fra anden side

Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.

10.1.1

'danmark' yder ikke erstatning for udgifter, som er dækket af anden forsikring eller af det offentlige."

Nævnet udtaler:

Klageren forespurgte telefonisk den 21/7 2021 om tilskudsbetingelserne for en synskorrigerende operation. Den 13/10 2021 afviste selskabet at yde tilskud. Klageren fik foretaget operationen i udlandet den 22/10 2021.

Klageren ønsker 6.000 kr. i tilskud til den synskorrigerende operation. Klageren har anført, at hun ved telefonsamtalen fik oplyst, at selskabet ydede tilskud ved styrke på -6 eller derover inklusive cylinderværdi. Først den 13/10 2021 fik hun oplyst, at selskabet kun medregnede halvdelen af cylinderværdien. Hun har anført, at selskabet hverken i telefonen, i forsikringsbetingelserne eller på hjemmesiden har oplyst om denne beregningsmetode. Når selskabet skri-

ver "inklusive cylinder", er det ikke urimeligt, man læser det som, at selskabet medregner hele cylinderen og ikke kun den halve. Klageren har anført, at "forklaringen med at optikere tager hensyn til at bygningsfejl skal ganges med 0,5 er på ingen måde sand. Hvis ankenævnet tillægger den del af forklaringen betydning for deres afgørelse, håber jeg, der indhentes oplysninger hos en uvildig fagperson".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har fået en skriftlig forhåndsgodkendelse, hvilket er en betingelse for tilskud. Selskabet har anført, at klageren var blevet oplyst om kravet forinden operationen.

Selskabet har for det andet afvist dækning med henvisning til, at klageren har en øjenstyrke på 5,75 dioptrier på højre øje og -5,25 dioptrier på venstre øje, hvorfor hun ikke opfylder betingelserne for tilskud til en synskorrigerende operation efter den beregningsmodel, der er almindeligt anvendt ved vurderingen af, om det offentlige og selskabet yder tilskud. Selskabet har henvist til Øjenforeningens hjemmeside. Ved telefonsamtalen den 21/7 2021 rådgav selskabet klageren ud fra de værdier, som klageren oplyste. Havde klageren oplyst resultatet af synsprøven – hvor øjenstyrkerne var -4,75 med en cylinderværdi på -1,50 på højre og henholdsvis -4,00 med en cylinderværdi på -2,00 på venstre øje – ville selskabet have ydet rådgivning i overensstemmelse hermed.

Selskabet har anført, at klageren hverken er ringere eller bedre stillet på grund af sin faglighed, og at "af hensyn til det almindelige medlem skrives dækningsmulighederne, betingelser for tilskud, opgørelser af værdier og deslige på en sådan måde, at flest mulige skal kunne tage stilling til indholdet, uden at de bliver overvældet af oplysninger og informationer. Derfor har 'danmark' ikke skrevet alle beregninger og fagtermer fuldt ud for alle tilskud, men tilskuddene beskrives i sin generelle form. Af denne årsag stiller 'danmark' også som betingelse for operationsdækninger, at hovedkontoret giver en skriftlig forhåndsgodkendelse til operationen, for at tilskuddet kan ydes. ... 'danmark' bestrider ikke, at optikere indregner cylinderværdien fuldt ud ved måling af øjenstyrker til brilleglas og/eller kontaktlinser, men ved synskorrigerende opera-

tioner indregnes cylinderværdien kun med sin halve værdi. Dette gælder, når det offentlige yder tilskud, og 'danmark's tilskudsregler følger det offentlige tilskudsregler".

Efter selskabets betingelser er det en forudsætning for tilskud, at operationen er skriftligt godkendt af selskabets hovedkontor 5 døgn forud for operationen, og at der for operationer i et andet EU/EØS-land altid skal søges forhåndsgodkendelse.

Nævnet bemærker, at krav om forhåndsgodkendelse skal læses i overensstemmelse med betingelsernes øvrige dækningskriterier, hvorfor en manglende forhåndsgodkendelse ikke i sig selv kan betyde en ringere dækning, end hvad forsikringens vilkår ellers giver ret til. Selskabet er derfor ikke berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning alene med den begrundelse, at klageren ikke måtte have indhentet en forhåndsgodkendelse.

Spørgsmålet er herefter, om klageren opfylder betingelserne for at opnå dækning i henhold til forsikringsbetingelserne og selskabets takster for synskorrigerende operation.

Efter selskabets betingelser for tilskud og takstbrochuren dækkes en synskorrigerende operation, hvor øjenstyrken er +/- 6 dioptrier og derover (udmålt på klinikken og indregnet cylinderværdien) inklusive indsættelse af intraoculære linser med 85 % af egenudgiften, dog maksimalt 6.000 kr.

Nævnet finder, at der ikke er tilstrækkelig klare holdepunkter for at foretage den fortolkning af betingelserne for tilskud, som selskabet har argumenteret for. Som betingelserne er formuleret, finder nævnet, at hele cylinderværdien indgår i beregningen ud fra en almindelig sproglig fortolkning.

Selskabets betingelser for tilskud og takstbrochuren må herefter fortolkes således, at der er ret til tilskud, hvis klagerens øjenstyrke er -6 eller derover indregnet cylinderværdien.

Ankenævnet for Forsikring

19.

97595

På den baggrund skal selskabet anerkende, at klageren har ret til tilskud til sin synskorrigerende operation.

Nævnet bemærker, at selskabet som koncipist af betingelserne er nærmest til at bære risikoen for uklarheden, hvorfor forsikringsbetingelserne må fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Sygeforsikringen "danmark", skal anerkende, at klageren er berettiget til tilskud for sin synskorrigerende operation. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen. Tilskuddet til klageren forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen