

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. oktober 2022 blev i sag nr. 98415:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sygeforsikring. I klageskema af 30/6 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den 11/10-2021 får jeg konstateret et højt PSA tal på [privat hospital]. Jeg bliver videresendt til Scanning på [hospital] den 2/11/2021, hvor man konstaterer, at der er kræft i prostata. Herefter tager jeg til [privat billeddiagnostisk klinik] og får udført biopsi, som igen konstaterer ondartet kræft. En 3+4 og en 4+3. Efter min biopsi bliver jeg på klinikken anbefalet [klinik i udland], som jeg så naturligvis kontakter med det samme.

5/11/2021 kontakter jeg Tryg Forsikring/min sundhedsforsikring og får telefonisk afslag på hjælp fra deres side med den begrundelse, at [privathospital] har foreslået at jeg indstilles til pakkeforløb. Men på trods af Tryg Forsikrings forsikringsbetingelsers punkt 7.3, bliver jeg ikke tilbudt lægesamtale med Tryg Forsikrings lægesamtaleteam. Jeg bliver blankt afvist uden dette tilbud.

Forsikringsbetingelsernes punkt 7.3:

'Ved behandling af kræftsygdomme, der indgår som et samlet forløb i det offentlige (pakkeforløb), skal det offentlige tilbud anvendes. I særlige situationer kan vores lægeteam foretage en vurdering om behandling på privathospital i Norge, Sverige, Finland eller Tyskland.'

Yderligere henviser jeg til forsikringsbetingelsernes punkt 4: Forsikringen dækker udgifter til behandling i Danmark, Norge, Sverige, Finland og Tyskland.

Jeg fremsender den 16/11/2021 en klage over Tryg Forsikrings afgørelse. Efterfølgende afviser Tryg Forsikring mig den 17/11/2021 ved skriftlig henvendelse, atter en gang uden tilbud om samtale.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98415

Jeg fremsender yderligere direktionsklager 16/12/2021 og 21/01/2022, men bliver igen afvist af Tryg Forsikring 01.02.2022 uden tilbud om samtale med Tryg Forsikrings lægeteam.

Baggrunden for mit valg om operation på [klinik i udlandet] er dels anbefalingen fra kirurgen i Danmark og af den simple grund, at man i Danmark ikke udfører samme operationssystemer. [Klinik i udlandet] anvender 2 teknikker, der er anderledes end i DK, Neurosafe og FFLU. Herudover stod jeg med en prostatakraft som lå helt op ad prostatakapslen med stor chance for gennemgroning/spredning og 3 ugers ventetid på min næste telefonsamtale med en læge på [hospital]. Tidshorizonten ved [hospital] ville have været kritisk for mig.

Da jeg blev åbnet op på [klinik i udlandet] havde jeg gennemgroning af kapslen 3 steder og en Gleason værdi, som afspejlede en meget aggressiv kræftform.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener at Tryg Forsikring har fortiet mig muligheden for en samtale med lægeteamet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.3 og det er min opfattelse, at det er af økonomisk interesse.

Jeg vil have Tryg Forsikring til at yde dækning for min udgift til [klinik i udlandet], som jeg ville have kunne få, hvis jeg var blevet tilbudt muligheden for en samtale med lægeteamet."

Selskabet har i brev af 19/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for udgiften til en operation for prostatakraft i [udlandet], da klageren var henvist til et kræftpakkeforløb i det danske sundhedssystem. Klageren har desuden til Nævnet anført, at han ifølge ham var berettiget til en lægesamtale, hvilket ifølge klageren ville have ført til, at han kunne få dækket udgiften til operationen.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en kollektiv sundhedsforsikring med forsikringsbetingelserne SK 1706. Forsikringsbetingelserne ses fremlagt af klager som bilag 6.

Sagsfremstilling

Klageren kontaktede den 5. november 2021 selskabet telefonisk for at anmelde, at han havde fået konstateret prostatakraft. I den forbindelse blev klageren oplyst, at da han var blevet sat i et kræftpakkeforløb via det offentlige sundhedssystem, så dækkede sundhedsforsikringen ikke.

Selskabets sagsbehandlernotat i forbindelse med telefonsamtalen fremlægges som bilag A.

Da klageren ønskede en skriftlig afvisning, sendte selskabet samme dag en mail til klageren, hvori selskabet udbad sig klagerens journal til vurdering af sagen. Mailen til klageren fremlægges som bilag B.

Den 16. november 2021 sendte klageren en indsigelse over afvisningen til selskabet. Vedhæftet indsigelsen var journal fra [privathospitalet] samt prøvesvar fra biopsi af hans prostata. Denne

mail ses fremlagt af klageren som bilag 1. Tilsvarende ses journalen fra [privathospital] fremlagt af klageren som bilag 5. Prøvesvaret fremlægges som bilag C.

Selskabet fastholdt afvisningen den 17. november 2021. Fastholdelsen ses fremlagt af klageren som bilag 2.

Klageren klagede til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 16. december 2021. Klagen ses fremlagt af klageren som bilag 3 og 3.1.

Kvalitetsafdelingen besvarede klagerens klage den 1 februar 2022. Svaret fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag D.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6, fremgår bl.a., at:

'6.6 Sygdomme eller tilstande, der ikke er dækket

...

- Lidelser omfattet af pakkeforløb i offentligt regi, fx kræft-udredning'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.3, fremgår det rettelig, at:

'7.3 Kræft

Ved behandling af kræftsygdomme, der indgår som et samlet forløb i det offentlige (pakkeforløb), skal det offentlige tilbud anvendes.

I særlige situationer kan vores lægeteam foretage en vurdering om behandling på privathospital i Norge, Sverige, Finland eller Tyskland.

Det er forudsætning for dækning, at

- sagen skal have været forelagt sundhedsvæsenets second opinion udvalg.
- behandlingstilbud i Danmark skal være udtømt.
- behandlingen skal forventes at kunne forbedre helbredstilstanden væsentligt.
- og patienten ikke er i terminal fase.'

Selskabets vurdering

Af journalen fra [privathospital] dateret den 11. oktober 2021 fremgår det bl.a., at:

'Samlet vurdering

...

Blodprøverne viser fuldstændig normal kolesterolværdier med et total kolesteroltal på 4,4 og en normal fordeling af under-kolesterolværdierne. Set i lyset af den normale arbejdstest er dette fuldt acceptabelt.

Hvad de øvrige blodprøver angår, er der kun en påvirkning af PSA (prostata). Værdien er 8,9, og da patienten også har lette vandladningsgener tidligt om morgenen, skal han udredes yderligere.

Han henvises derfor til pakkeforløb på Urologisk Afdeling, [hospital].

Derudover er de øvrige blodprøver som nævnt normale, og der er således ingen diabetes eller organpåvirkning i øvrigt.

Der findes kun behov for supplerende udredning af prostata's forhold på Urologisk Afdelingen i [by] som pakkepatient. Jeg sender henvisning dertil i dag.'

På baggrund af sagens oplysninger – herunder særligt oplysningerne i journalen fra [privathospital] – er det selskabets vurdering, at klageren var blevet henvist til et kræftpakkeforløb i offentligt regi, da han den 5. november 2021 kontaktede selskabet. Da dette direkte er undtaget for dækning i betingelsernes punkt 6.6, fastholder selskabet sin opfattelse af sagen.

For så vidt angår klagerens anbringende om ret til dækning på baggrund af betingelsernes punkt 7.3, så skal selskabet bemærke, at klageren alene har citeret halvdelen af afsnittet i klageskemaet til Nævnet. Der er således en række betingelser, der skal være opfyldt, førend klageren ville have været berettiget til dækning i henhold til punkt 7.3.

Klagerens sag skulle således 1) have været forelagt sundhedsvæsenets second opinion udvalg, hvilket den ikke har været, 2) behandlingstilbuddene i Danmark skulle være udtømt, hvilket de ikke var, da klageren alene var blev henvist til et kræftpakkeforløb og dermed endnu ikke opstartet i offentligt regi, 3) behandlingen skulle forventes at kunne forbedre helbredstilstanden væsentligt, OG 4) klageren måtte ikke være i terminal fase.

Da klageren således i hver fald ikke opfyldte betingelse 1 og 2, var klageren heller ikke berettiget til dækning efter betingelsernes punkt 7.3.

For så vidt angår klagerens henvisning til punkt 4 i betingelserne, så skal selskabet bemærke, at dette punkt tydeligt angiver at være en afgrænsning af forsikringens geografiske dækningsområde og ikke et fripas til dækning af behandlinger i de pågældende lande.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren i henhold til betingelserne for sundhedsforsikringen ikke var berettiget til dækning for behandling af prostatakræft, jf. punkt 6.6 og punkt 7.3."

Klageren har i brev af 25/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forbløffes over mit forsikringsselskabs totale mangel på forståelse, og med bevidste undsigelser, forsøger at skærme for den virkelighed, at det 2 steder i deres betingelser fremgår, at det er muligt at blive behandlet i [udlandet], MEN HVERKEN MUNDTLIGT; ELLER SKRIFTLIGT BLEV JEG ORIENTERET OM DENNE MULIGHED ELLER BETINGELSERNE FOR AT OPNÅ DENNE MULIGHED.

Der blev ingen second opinion, - den blev ikke tilbudt. Der blev ingen behandling, der kunne forbedre helbredstilstanden, - den blev ikke tilbudt.

Behandlingstilbud i Danmark skal være udtømt, det blev der ikke orienteret om, og da betingelserne blev lavet, var der meget mere fokus på kræftbehandling i det offentlige system, end der er i 2021, så jeg kunne nemt have været død, inden det krav var blevet opfyldt.

Heldigvis har jeg ikke været i terminal fase, da jeg selv tog hånd om det i tide.

Jeg husker tydeligt, da firmaet tegnede disse forsikringer, hvor assurandøren netop fremhævede, at de nu dækkede kræftbehandling i [udlandet] og en af hans kunder netop var kommet hjem efter en vellykket operation, og det var jo netop der, man skulle bruge denne forsikring.

Tryg lægger vægt på, at jeg, da jeg kontaktede dem, var i et pakkeforløb hos [hospital]. Det var jeg ikke. Jeg var indstillet til et af Privathospital [...]. Jeg havde ikke tiltrådt dette og det havde jeg netop ikke, fordi [hospital]/Danmark ikke ville kunne udføre den operation som jeg behøvede.

I [udlandet] bruger de biopsi (vævsprøver) under operationen, Neuro-SAFE 'Interoperativ histologi' (de analyserer prostatakapslen, mens man opereres). Denne teknik giver bedre muligheder for at fjerne mindst muligt væv uden at efterlade cancer. Det næste er mit efterfølgende kontinens. Her bruger de en specielt udviklet teknik (FFLU), som øger chancerne betydeligt for stadig at have mulighed for at bibeholde sin kontinens. Disse teknikker bruger man ikke i Danmark.

Yderligere refererer Tryg til deres betingelser. 'Behandlingstilbud i Danmark skal være udtømt' og 'Patienten må ikke være i terminalfase'. Hvornår er behandlingstilbud i Danmark udtømt, hvor patienten ikke er i terminalfase.

...

Hertil bemærkes yderligere, at alle patienter med kræft vel vil blive indstillet til et pakkeforløb, - det vil således sige, at ingen kan få gavn af den forsikring, som Tryg tilbyder"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af lægebrev af 12/10 2021 fra privathospital fremgår bl.a.:

"11-10-2021 Hjerne-/helbredsundersøgelse

...

SAMLET VURDERING

Den hjertekredsløbsmæssige risikoprofil er fuldt acceptabelt. Ingen strukturelle hjerteforandringer overhovedet og ingen tegn til iskæmisk hjertesygdom ved arbejdstesten. Træningstilstanden indenfor normalområdet med en normal blodtryksudvikling.

Blodprøverne viser fuldstændig normal kolesterolværdier med et total kolesterol på 4,4 og en normal fordeling af under-kolesterolværdierne. Set i lyset af den normale arbejdstest er dette fuldt acceptabelt.

Hvad de øvrige blodprøver angår, er der kun en påvirkning af PSA (prostata). Værdien er 8,9, og da patienten også har lette vandladningsgener tidligt om morgenen, skal han udredes yderligere. Han henvises derfor til pakkeforløb på Urologisk Afdeling, [hospital]. Derudover er de øvrige blodprøver som nævnt normale, og der er således ingen diabetes eller organpåvirkning i øvrigt. Der findes kun behov for supplerende udredning af prostata's forhold på Urologisk Afdeling i [...]som pakkepatient. Jeg sender henvisning dertil i dag."

Af prøvesvar af 8/11 2021 fremgår bl.a.:

"Diagnose

[1]: Prostata - adenokarcinom- Periprostatisk væv- adenokarcinom, direkte spredning- obs. pro-
se konklusion- nålebiopsi

[2]: Prostata - adenokarcinom- Gleason score 3+4 - ISUP grad 2 - nålebiopsi

[3]: Prostata - materialet uegnet til diagnostisk vurdering- nålebiopsi

Konklusion

Adenokarcinom af acinær type i to lokalisationer • A 1 og A2. Turner måler samlet 16 mm ud af 19 mm af det repræsentative prostatavæv. Den samlede Gleason score er 7(3+4), hvor vækstmønster 4 udgøres ca. 30%. Der findes perineural vækst i materiale 1 (A 1) vokser tumor meget tæt på periprostatisk væv, men uden at indvækst i dette kan påvises med sikkerhed.

...

Mikroskopi

[D1]Velegnet nålebiopsi fra prostata med længde 6 mm Der ses infiltration af et acinært adenokarcinom med Gleason vækstmønster 4+3. Tumor måler samlet 3 mm Der er påvist perineural vækst

Der ses få små atypiske glandler, der vokser meget tæt på periprostatisk væv, men uden at indvækst i periprostatisk væv kan sikkert påvises. Der forsøges med dybere snit men dette fokus er ikke længere repræsenteret. [02]Velegnet nålebiopsi fra prostata med længde 13 mm infiltreret af adenokarcinom, der måler 13 mm. Gleason vækstmønster er 3+4. Der findes perineural vækst. Der er ikke påvist periprostatisk vækst. [03]Sparsomt materiale bestående af fibromuskulært stroma og sparsomt fedtvæv uden forekomst af prostataglandier, definitivt uegnet til diagnostisk vurdering."

Af klagerens brev af 16/12 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg er stadig uforstående over for jeres afslag, og mener at det er urimeligt og specielt nu hvor operationen er udført, og hvor man kunne se at kræften havde bredt sig igennem Prostata-skallen ud i vævet og nerverne i venstre side, som nu desværre er fjernet. Havde jeg ventet på det offentlige system, havde det set meget værre ud. Havde jeg ikke reageret så hurtigt og selv taget affære havde jeg stadig ventet på 'næste skridt' i det offentlige system og så havde kræften spredt sig endnu mere. Kun på grund af [klinik i udlandets] specielle teknikker som de bruger er jeg blevet helbredt.

De bruger biopsi (vævsprøver) under operationen, Neuro-SAFE ('Interoperativ histologi' (de analyserer prostatakapslen, mens man opereres). Denne teknik giver bedre muligheder for at fjerne mindst muligt væv uden at efterlade cancer) hvilket igen også gør at de kan tjekke om de har fået 'det hele med' ved at tage biopsi, først på ydersiden af Prostata efter den er pillet ud og ved gennemgroning (som i mit tilfælde) efterfølgende i vævet ud for gennemgroningen. Det gør de på bagsiden af de 'skiver' væv de tager ud indtil at der ikke er mere kræft i deres biopsi (mikroskop) prøver. Dette gør man ikke i Danmark.

Det næste er mit efterfølgende kontinent. Her bruger de en specielt udviklet teknik (FFLU) som øger chancerne betydeligt for stadig at have mulighed for at bibeholde min kontinent (kunne få rejsning, vide hvornår man skal tisse, undgå ble resten af livet, osv osv) disse fine nerver som sidder på ydersiden af Prostata, skal bibeholdes.

Disse teknikker bruger man ikke i Danmark.

Som i øvrigt kan læses i vedhæftede læge brev fra [klinik i udlandet] fandt man en 'Glaeson 5' ca 7 – 8% i Prostata som jo er den mest aggressive form for kræft i Prostata, den havde man ikke set på scanningerne i DK, hvor man ej heller havde set spredning som jo er fatal hvis den havde fået lov til at fortsætte, så helt uden tvivl 'livstruende sygdom'."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.6 Sygdomme eller tilstande, der ikke er dækket

...

- Lidelser omfattet af pakkeforløb i offentligt regi, fx kræftudredning

...

7.3 Kræft

Ved behandling af kræftsygdomme, der indgår som et samlet forløb i det offentlige (pakkeforløb), skal det offentlige tilbud anvendes.

I særlige situationer kan vores lægeteam foretage en vurdering om behandling på privathospital i Norge, Sverige, Finland eller Tyskland.

Det er forudsætning for dækning, at

- sagen skal have været forelagt sundhedsvæsenets second opinion udvalg.
- behandlingstilbud i Danmark skal være udtømt.
- behandlingen skal forventes at kunne forbedre helbredstilstanden væsentligt.
- og patienten ikke er i terminal fase."

Nævnet udtaler:

Klageren ansøgte den 5/11 2021 om dækning af udgifterne til operation og behandling af prostatakræft ved klinik i udlandet. Klageren har anført, at selskabet har fortiet ham muligheden for en samtale med selskabets lægeteam jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.3, og at han havde kunne få dækning af behandling i udlandet, hvis selskabet havde tilbudt ham dette. Han har anført, at han valgte operation i udlandet på baggrund af anbefaling fra privatklinik, og at klinikken i udlandet anvender en anden operationsteknik end i Danmark, som giver bedre mulighed for mindst fjernelse af væv og øget chance for bibeholdelse af kontinents.

Selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til behandling ved klinik i udlandet, idet klageren er blevet henvist til et kræftpakkeforløb i offentligt regi jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.6. Selskabet har også anført, at klageren ikke er berettiget til dækning efter forsikringsbetin-

gelsernes punkt 7.3, idet klagerens sag ikke har været forelagt sundhedsvæsenets second opinion udvalg, og idet behandlingstilbuddene i Danmark ikke var udtømte.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 fremgår det, at forsikringen ikke dækker "lidelser omfattet af pakkeforløb i offentligt regi, fx kræftudredning".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.3 fremgår det, at "Ved behandling af kræftsygdomme, der indgår som et samlet forløb i det offentlige (pakkeforløb), skal det offentlige tilbud anvendes. I særlige situationer kan vores lægeteam foretage en vurdering om behandling på privathospital i Norge, Sverige, Finland eller Tyskland. Det er forudsætning for dækning, at

- sagen skal have været forelagt sundhedsvæsenets second opinion udvalg.
- behandlingstilbud i Danmark skal være udtømt.
- behandlingen skal forventes at kunne forbedre helbredstilstanden væsentligt.
- og patienten ikke er i terminal fase".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker lidelser omfattet af pakkeforløb i offentligt regi jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.6. Det er videre en betingelse for dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 7.3, at klagerens sag har været forelagt sundhedsvæsenets second opinion udvalg, og at behandlingstilbud i Danmark er udtømte, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag.

Nævnet har herved lagt vægt på, at klageren den 11/10 2021 blev henvist til kræftpakkeforløb på urologisk hospitalsafdeling i Danmark, og at klageren valgte ikke at gennemføre kræftpakkeforløbet i offentligt dansk regi, men i stedet valgte at blive behandlet på privatklinik i udlandet. Behandlingen på privatklinik i udlandet er derfor undtaget dækning i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 og 7.3.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98415

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand