

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2021-661

5.7.2021

Fremtind Forsikring AS

Sykeforsikringer/barnekasko

Behandlingsforsikring – garantitid - medisinske årsaker - forhold utenfor selskapets/ behandlingsstedets kontroll.

Forsikrede ble henvist til CT i forbindelse med en undersøkelse grunnet lungeproblemer 22.1.20. Dagen etter bekreftet selskapet mottatt henvisning og opplyste at røntgeninstituttet ville kontakte forsikrede for å avtale time. Som følge av manglende tilbakemelding fra røntgeninstituttet etterlyste forsikrede 19.3.20 innkallelse til CT-undersøkelsen. Selskapet sendte purring samme dag til røntgeninstituttet og forsikrede fikk time 23.3.20. Forsikrede krevde utbetaling, da hun mente garantitiden var oversittet. Selskapet avsto, og anførte at utsettelsen skyldtes medisinske årsaker og forhold utenfor dets kontroll. Nemnda hadde ikke grunnlag for å overprøve laboratoriets opplysninger om at det måtte være mellomrom mellom CT undersøkelsene grunnet strålingsbelastningen på normalt minst 3 måneder. Den oppgitte årsak for utsettelsen måtte anses som medisinske årsaker etter vilkårene og forsikrede hadde ikke krav på erstatning. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1974) ble 22.1.20 henvist til CT etter undersøkelse på L. klinikken grunnet lungeproblemer. Forsikrede skulle deretter på etterkontroll på L. klinikken i slutten av februar. Forut for dette hadde forsikrede 19.12.19 gjennomført CT Thorax hos U. (røntgeninstitutt) og selskapet opplyste at det hadde vært et erstatningsoppgjør knyttet til denne undersøkelsen.

Etter at selskapet mottok henvendelsen 22.1.20 sendte det forsikrede SMS 23.1.20 hvor det fremgikk at henvisningen var mottatt og at U. ville kontakte forsikrede for å avtale time.

Som følge av manglende tilbakemelding fra U. sendte forsikrede en e-post til selskapet 19.3.20 hvor hun etterlyste innkallingen til CT undersøkelsen. Selskapet sendte purring til U. samme dag og hun fikk time til CT 23.3.20. U. uttalte dette om hendelsesforløpet:

Då har jag gått igjennom kommunikation, mellan (Selskapet) och (U.) i denne saken.

19.12.2019 Kunden var hos oss på CT Thorax, Abdomen och Bekken med IVK.

23.1.2020 Henvisning inkommer. I denne henvisningen står att kunden skal till CT Thorax.

Normal rutin (er) att kunden ... blir inkallad till kontroll-undersøkelse 3 eller 6 mån. Efter at man har ett funn. (Denna henvisningen kom in en månad efter føregående undersøkelse.)

Det er två orsaker till att man önskar 3 eller 6 månader.

Det krevs lengre tid (enn) en månad før att kunna göra en kontroll och sammenligne med utgångsbilden.

Det er inte ønskligt att gjennomføra undesøkning två gånger på en månad och dermed utsette pasienten for dubbel strålningsdos.

På bakgrunn av dette etterfrågede kundesenteret hos (U.) nær man ønskade at denne undersøkelse skulle finne sted. Svaret kom den 19.3. att kunden ønskade time så snart som mulig. Kunden var då och tog CT den 23.3. ...

Fra vilkårene siteres:

4.4 Behandlingsstedets ansvar for behandlingen

Selskapet har inngått avtaler med sykehus som tilbyr behandling til selskapets forsikrede. Disse sykehus har forsikringsdekning for konsekvenser av eventuelle feil eller uhell som måtte skje under behandlingen. Også spesialister utenfor sykehus som behandler forsikrede fra selskapet, skal ha slik ansvarsdekning. De økonomiske konsekvenser i tilfelle feil eller uhell som måtte oppstå i forbindelse med behandlingen, er behandlingsstedets ansvar, ikke selskapets. Selskapet er heller ikke ansvarlig for mén eller andre skader av ikke-økonomisk art.

4.5 Garantitid

Garantitid er den maksimale tiden forsikrede må vente på behandling som er dekket av forsikringen og godkjent av selskapet. Det fremgår av vilkårene hvilke behandlinger som er omfattet av garantitid og hva garantitiden er.

Garantitiden er angitt i virkedager, det vil si 5 arbeidsdager per uke. Offentlige høytidsdager (samt julaften og nyttårsaften) regnes ikke med i garantitiden.

Garantitiden regnes fra det tidspunkt selskapet har mottatt henvisning (der dette kreves), fullmakt og nødvendig medisinsk dokumentasjon for den enkelte behandling.

Dersom garantitiden ikke overholdes, utbetales en kompensasjon til forsikrede på kr 600,- per dag fra utløpet av garantitiden inntil den dag behandling kan tilbys, maksimalt i 30 dager. Krav om kompensasjon må rettes til selskapet.

Garantitiden gjelder ikke hvis behandling må utsettes på grunn av:

- medisinske årsaker,
- forhold utenfor selskapets eller behandlingstedets kontroll,
- forhold hos forsikrede selv,
- ferieavvikling ved behandlingsstedet eller
- generell tilgang på relevant kompetanse ved behandlingsstedene.

Det fremgikk ellers av vilkårene at garantitiden for CT undersøkelse var 10 dager.

Forsikrede mente seg berettiget til erstatning for oversittelse av garantitiden. Selskapet avviste kravet og klage ble innsendt FinKN.

Forsikrede har i det vesentlige anført at selskapet har oversittet garantitiden i denne saken og at selskapet derfor plikter å utbetale erstatning i samsvar med vilkårene. Det fremgikk ikke av den aktuelle henvisning til CT undersøkelse at denne først kunne gjennomføres etter tre måneder. Forsikrede hadde heller ikke mottatt noe informasjon om at CT ikke kunne gjennomføres raskt. Selskapet er ansvarlig for forsinkelser hos sine medhjelpere, her U., og kan ikke avslå fremsatt krav fordi forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapet/behandlingsstedets kontroll. Selskapet har heller ikke sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes medisinske årsaker.

Selskapet har i det vesentlige anført at forsikrede ikke kan kreve erstatning under forsikringens behandlingsgaranti, ettersom det i vilkårenes pkt. 4.5 fremgår at garantitiden ikke gjelder dersom behandlingen må utsettes på grunn av "medisinske årsaker". Konkret ble det vist til at forsikrede hadde en CT undersøkelse 19.12.19 og at ny CT undersøkelse av medisinsk grunner ikke kunne gjennomføres med for tett mellomrom grunnet strålingsbelastningen dette medførte. Subsidiært anførte selskapet at det forhold at U. måtte avvente nødvendig tilbakemelding på forespørselen fra en tredjepart for å kunne vurdere når man skulle sette opp ny CT-time, innebar at utsettelsen

skyldtes "forhold utenfor selskapets eller behandlingsstedets kontroll", som også var unntatt fra behandlingsgarantien, jf. pkt. 4.5.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet har oversett garantitiden for henvisning til CT undersøkelse.

Vilkårene regulerer garantitid i pkt. 4.5. Det avgjørende er om selskapet har sannsynliggjort at vilkårenes unntak for behandlinger som må utsettes grunnet medisinske årsaker og/eller skyldtes forhold utenfor selskapets eller behandlingsstedets kontroll kommer til anvendelse, jf. vilkårenes pkt. 4.5 femte ledd.

På bakgrunn av nemndas rent skriftlige saksbehandling må vurderingen basere seg på fremlagte dokumenter. Videre bemerkes det at nemnda ikke har medisinsk kompetanse og kan ikke foreta en medisinsk vurdering. Dette innebærer at nemnda ikke kan overprøve Us opplysninger om at det må være mellomrom mellom CT undersøkelsene grunnet strålingsbelastningen på normalt minst 3 måneder. Det er opplyst at forsikrede hadde en undersøkelse 19.12.19 og ny CT time ble fastsatt til 23.3.20. Etter nemndas syn er det uheldig at forsikrede ikke fikk informasjon om utsettelsen og bakgrunnen for denne. Manglende informasjon endrer likevel ikke på det forhold at utsettelse skyldtes behov for mellomrom mellom undersøkelsene, og etter nemndas vurdering er det i dette tilfellet klart tale om en utsettelse grunnet medisinske årsaker. I slike tilfeller har ikke forsikrede krav på erstatning ved oversittelse av garantitiden. Det er etter dette ikke nødvendig for nemnda å ta stilling til om unntaket knyttet til forhold utenfor selskapets kontroll, eventuelt også kan begrunne et avslag.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).