

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102752:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har lønsikring. I klageskema af 12/12 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har tegnet en lønsikring for en del år siden.

I forbindelse med min ledighed pr. 01.08.24 - der vil lønsikring/ Gensidige forsikring kun udbetale 14.000 kr. på trods af jeg har betalt for en lønsikring på 16.000 kr. pr måned - og hvilket også fremgår klart og tydeligt, når jeg logger ind på 'min side' med NemID. Der fremgår det min forsikringsydelse er 16.000 kr. (se dokumentation) på trods af dette så vil selskabet kun betale 14.000 kr. Det er min overbevisning, at jeg som forsikringstager skal kunne stole på de oplysninger som fremgår på 'min side' - og ligeledes når der bliver logget ind på NemID.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at selskabet står ved en dækning på 16.000 kr. som fremgår af de oplysninger som er på deres hjemmeside - herunder 'min side'."

Selskabet har den 24/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har tegnet lønsikring hos Gjensidige Forsikring via [...]. Gjensidige Forsikring er forsikringsgiver, og [...] er administrationsselskab.

Forsikringstager er utilfreds med, at vi i forbindelse med hans ledighed alene har tilbudt en forsikringsydelse på 14.000 kr. om måneden med henvisning til forsikringsbetingelserne. Han ønsker en forsikringsydelse på 16.000 kr. om måneden.

Sagens fakta

Den 1. november 2014 tegner klager en lønsikring.

Den 22. august 2023 overflyttes forsikringen til Gjensidige Forsikring, og der fremsendes brev til klager.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102752

Det fremgår af forsikringscertifikatet, at forsikringsydelsen er 14.000 kr. (Bilag A)

Den 3. april 2024 fremsendes et opdateret forsikringscertifikat samt forsikringsbetingelser, hvoraf det fremgår, at forsikringsydelsen forhøjes fra 14.000 til 16.000 kr. fra 1. februar 2024, men at der samtidig er en kvalifikationsperiode på 9 måneder ved forhøjelse af forsikringen, og at det i tilfælde af, at klager får brug for forsikringen i kvalifikationsperioden, vil være den tidligere ydelse, som en udbetaling vil tage udgangspunkt i (Bilag C).

Den 25. april 2024 bliver klager ufrivillig ledig. Klager har sidste dag med løn den 31. juli 2024 og er ledig pr. 1. august 2024.

Den 5. august 2024 anmelder klager til forsikringen, at han er blevet ledig (Bilag D).

Den 8. august 2024 træffer administrationsselskabet [...] afgørelse. Det anføres i brevet, at hans ydelse pr. 1. februar 2024 udgør 16.000 kr., og den tidligere ydelse udgør 14.000 kr., og at forsikringsydelsen således er forhøjet pr. 1. februar 2024, hvorfor der er en ny kvalifikationsperiode på 9 måneder for den ændrede del. Således anerkendes en ydelse på 14.000 kr. som svarer til den tidligere ydelse (Bilag E).

Den 27. august 2024 fremsender klager en klage til den Klageansvarlige Enhed i Gjensidige Forsikring. Han klager over, at han alene har fået anerkendt dækning for 14.000 kr. om måneden og ikke 16.000 kr. Han henviser til hjemmesiden og vedlægger skærmpoint heraf (Bilag F).

Den 11. september 2024 drøfter [...] sagen med klager telefonisk, og der gives skriftlig klagevejledning. Samme dag fremsender klager en besked til [...] og henviser til 'min side', hvor der under 'tidligere ydelse' står 16.000 kr. Han oplyser, at han vil klage til Ankenævnet for Forsikring (Bilag G).

Den 1. oktober 2024 svarer administrationsselskabet klager. Afgørelsen fastholdes med henvisning til, at opsigelsen er modtaget den 25. april 2024, som er inden for kvalifikationsperioden (Bilag H).

Det anføres også i besvarelsen, at klager reelt kun er berettiget til 10.000 kr. da hans opsigelse den 25. april 2024 også ligger inden for 9 måneders kvalifikationsperiode efter forhøjelse af ydelsen den 1. august 2023 fra 10.000 kr. til 14.000 kr. Dog anerkendes fortsat betaling af ydelsen på 14.000 kr. i henhold til anerkendelsesbrevet.

Samme dag svarer klager og henviser igen til 'min side' (Bilag H).

Den 3. oktober 2024 svarer den Klageansvarlige Enhed på klagen. Afgørelsen fastholdes jf. idet hele vores klagebesvarelse (Bilag I).

Forsikringstager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring. Han klager over, at selskabet alene vil udbetale 14.000 kr. om måneden, men at han mener at han har krav på at få udbetalt en ydelse på 16.000 kr. pr. måned med henvisning til 'min side'. Han vedhæfter udprint fra 'min side'.

Forsikringsbetingelser (relevante uddrag)

'4. Hvornår træder forsikringen i kraft?

4.1 Forsikringen træder i kraft den 1. i måneden efter du er tilmeldt forsikringen.

4.2 Ved forsikringens ikrafttrædelse begynder kvalifikationsperioden – se afsnit 14 nedenfor.

4.3 Ændringer bevirker, at lønsikringen fortsætter med de forsikringsbetingelser, der gælder på ændringstidspunktet.

4.4 Forsikringsdækningen gælder for en måned af gangen, og fornys automatisk hver måned medmindre forsikringen ophører af andre grunde.

...

4.6 Ved forhøjelse af forsikringsydelsen begynder der en ny kvalifikationsperiode for den del der ændres.'*

'14. Kvalifikationsperiode

14.1 Ufrivillig ledighed, der indtræder

a. inden for kvalifikationsperioden som er de første 9 måneder efter forsikringen er trådt i kraft eller*

b. som følge af opsigelse – samt enhver form for mundtligt eller skriftligt besked om, at du med overvejende sandsynlighed bliver ledig – der afgives inden for kvalifikationsperioden er ikke omfattet af forsikringen og kan derfor ikke medføre ret til udbetaling af forsikringsydelse'

*''*Kvalifikationsperiode' betyder en periode, der starter ved forsikringens ikrafttrædelsesdato. Hvis du i denne periode bliver ufrivillig ledig eller får mundtlig eller skriftligt besked om, at du med overvejende sandsynlighed bliver ledig, er der ingen dækning fra lønsikringen'.*

Vores vurdering

Ved overflytning til Gjensidige den 22. august 2023 modtager klager et forsikringscertifikat, hvoraf det fremgår, at forsikringsydelsen er 14.000 kr.

Den 3. april 2024 fremsendes et nyt forsikringscertifikat og forsikringsbetingelser, hvoraf det fremgår, at forsikringsydelsen pr. 1. februar 2024 forhøjes fra 14.000 til 16.000 kr.

Det fremgår også af brevet, at der er en kvalifikationsperiode på 9 måneder ved forhøjelse af forsikringen: *'Hvis du har forhøjet din forsikringsydelse, vil der være 9 måneders kvalifikationsperiode på den forhøjede ydelse. Skulle du få brug for forsikringen før 9 måneder, vil det være den tidligere ydelse en evt. udbetaling vil tage udgangspunkt i'.*

Af forsikringsbetingelserne pkt. 4.6 fremgår også, at der løber en ny kvalifikationsperiode ved forhøjelse af forsikringen.

Idet ydelsen forhøjes pr. 1. februar 2024 fra 14.000 til 16.000 kr. løber der således en kvalifikationsperiode fra forhøjelsen den 1. februar 2024 og 9 måneder frem, dvs. frem til den 1. november 2024.

Forsikringstager bliver opsagt den 25. april 2024. Opsigelsen den 25. april 2024 ligger således inden for kvalifikationsperioden på 9 måneder.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 14, at ufrivillig ledighed/opsigelse inden for kvalifikationsperioden er ikke omfattet af forsikringen, og ikke kan medføre ret til udbetaling af forsikringsydelse – dvs. at der ikke ske udbetaling af den forhøjede ydelse.

Ankenævnet for Forsikring

4.

102752

Det fremgår også af det fremsendte brev af 3. april 2024, at det ved en opsigelse i kvalifikationsperioden i stedet vil være den tidligere ydelse, som en udbetaling vil tage udgangspunkt i. På baggrund heraf er det vores vurdering, at klagers opsigelse den 25. april 2024 ligger inden for kvalifikationsperioden, hvorfor vi fastholder, at han alene er berettiget til forsikringsydelsen på 14.000 kr.

Det er korrekt – som anført af klager – at der er en fejl på 'min side', hvor der står, at hans ydelse er 16.000 kr. og med småt under står '*tidligere 16.000 kr.*'. Der skulle rettelig have stået '*tidligere 14.000 kr.*' Det er naturligvis meget beklageligt.

Vi mener dog ikke, at der kan bortses fra forsikringsbetingelserne eller den fremsendte skrivelse til klager af 3. april 2024, hvor det klart fremgår, at hans tidligere forsikringsydelse udgør 14.000 kr., ligesom det også meget klart er beskrevet i både brevet og forsikringsbetingelserne, at der gælder en kvalifikationsperiode på 9 måneder, under hvilken det vil være den tidligere ydelse, som er gældende.

På baggrund heraf fastholder vi afgørelsen, således at forsikringsydelsen alene vil udgøre 14.000 kr.

Afslutningsvist vil vi også nævne, at klager egentlig alene er berettiget til en ydelse på 10.000 kr. Dette skyldes, at der er sket en forhøjelse af ydelsen den 1. august 2023 fra 10.000 kr. til 14.000 kr., hvorfra der løber en kvalifikationsperiode på 9 måneder dvs. fra 1. august 2023 til 1. maj 2024. Forsikringstagers opsigelse af 25. april 2024 ligger også inden for denne 9 måneders kvalifikationsperiode, hvorfor han således alene er berettiget til en ydelse på 10.000 kr. Vi er dog indstillede på fortsat at anerkende en ydelse på 14.000 kr. jf. ovenstående samt vores anerkendelsesbrev af 8. august 2024."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringscertifikat af 3/4 2024 fremgår bl.a.:

"Anciennitet startdato: 1. november 2014
Forsikringens startdato: 1. oktober 2023
Forsikringsydelse:
Forsikringsydelse ændret:
14.000,00 kr. fra 01-10-2023 - 31-01-2024
16.000,00 kr. fra 01-02-2024
Forsikringen omfatter: Ufrivillig ledighed (Kun fastansatte lønmodtagere)
Selvrisikoperiode: 30 dage
Kvalifikationsperiode: 9 måneder fra forsikringens startdato"

Af brev af 3/4 2024 fremgår bl.a.:

"Hvis du har forhøjet din forsikringsydelse, vil der være 9 måneders kvalifikationsperiode på den forhøjede ydelse. Skulle du få brug for forsikringen før 9 måneder, vil det være den tidligere ydelse en evt. udbetaling vil tage udgangspunkt i."

Ankenævnet for Forsikring

5.

102752

Af udateret brev fra klageren fremgår bl.a.:

"Når jeg som forsikringstager logger ind på Min side med Nem ID – og cpr.nr.

Så har jeg en forventning at jeg kan stole på de oplysninger som fremgår af Min side. (tidligere fremsendt dokumentation med skærbillede) Der fremgår det tydeligt – af min oplysninger på side at dækningen er **16.000 kr. pr. måned og tidligere ligeledes 16.000. kr. og IKKE 14.000 kr. i dækning** står der ikke skrevet nogen steder.

Jeg mener at jf. aftaleloven – at det bindende for forsikringsgiveren, at de oplyser på 'Min side' at det er 16.000 kr. som er min dækning og IKKE 14.000 kr.

...

At forsikringsgiver, nu fortæller at der er tale om fejlskrift eller anden fejltagelse fra deres side, og de nu IKKE er bundet af forsikringsydelse på 16.000 kr. på trods af det ikke fremgår der er tale om en fejl eller der på MIN side og eller det fremgår på hjemmesiden – **'Min side' at jeg som forsikringstager ikke kan stole på min dækning – eller forsikringsgiver tager forbehold for fejl i oplysninger om dækningen.**

Jeg har været i god tro hele vejen – og ikke set, at jeg kun vil få en dækning på 14.000 kr. pr. måned. Når jeg ringer til medarbejder i Lønsikring i [...] Lønsikring, og spørger om min dækning – så siger de som det første at jeg får 16.000 kr.

Skærmprint fra d. 28.01.25 – Nu står der stadig forsikringsydelse på 16.000 kr. – men der fremgår ikke tidligere forsikringsydelse på 16.000 kr. – dette er nu blevet fjernet fra forsikringsgiveren."

Af udateret skærmprint af "min side" fremgår bl.a.:

"Sådan ser din [...] Lønsikring ud [...] Certifikat nr. [link til PDF] [...] Startdato 01.10.2023 [...] Forsikringsydelse 16.000 kr. – (01.02.2024) Tidligere: 16.000 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvornår træder forsikringen i kraft?

4.1. Forsikringen træder i kraft den 1. i måneden efter du er tilmeldt forsikringen.

4.2. Ved forsikringens ikrafttrædelse begynder kvalifikationsperioden - se afsnit 14 nedenfor.

...

4.6. Ved forhøjelse af forsikringsydelsen begynder der en ny kvalifikationsperiode* for den del der ændres.

...

14. Kvalifikationsperiode*

14.1. Ufrivillig ledighed, der indtræder

a. Inden for kvalifikationsperioden* – som er de første 9 måneder efter forsikringen er trådt i kraft eller

b. Som følge af opsigelse - samt enhver form for mundtligt eller skriftligt besked om, at du med overvejende sandsynlighed bliver ledig - der afgives inden for kvalifikationsperioden* er ikke omfattet af forsikringen og kan derfor ikke medføre ret til udbetaling af forsikringsydelser.

Det er uden betydning, om meddelelsen er mundtlig eller skriftlig.

...

Ankenævnet for Forsikring

6.

102752

'Kvalifikationsperiode' betyder en periode, der starter ved forsikringens ikrafttrædelsesdato. Hvis du i denne periode bliver ufrivillig ledig* eller får mundtlig eller skriftlig besked om, at du med overvejende sandsynlighed bliver ledig, er der ingen dækning fra lønsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/8 2024, at han pr. 1/8 2024 blev ufrivilligt ledig. Selskabet har anerkendt at yde månedlig dækning på 14.000 kr., men har afvist dækning på 16.000 kr. med henvisning til, at klageren har forhøjet dækningen fra 14.000 til 16.000 kr., at der for denne forhøjelse gælder en kvalifikationsperiode, og at klageren blev opsagt inden for kvalifikationsperioden. Klageren ønsker dækning på 16.000 kr.

Klageren har anført, at det fremgår af "min side", at han er berettiget til en dækning på 16.000 kr. Klageren har anført, at man skal kunne stole på de oplysninger, som fremgår af "min side", når man logger ind med MitID. Han har været i god tro. Klageren har anført, at det er bindende for selskabet, at der står 16.000 kr. på "min side", jf. aftaleloven. Klageren har anført, at han har betalt for en dækning på 16.000 kr., og at selskabet telefonisk har oplyst, at han vil få 16.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at der var en fejl på "min side", hvor der stod, at klagerens ydelse var 16.000 kr. og "tidligere 16.000 kr.". Der skulle retteligt have stået "tidligere 14.000 kr.". Selskabet har anført, at der ikke kan bortses fra forsikringsbetingelserne eller den fremsendte skrivelse af 3/4 2024, hvor det fremgår, at klagerens tidligere forsikringsydelse udgør 14.000 kr., ligesom det også er beskrevet i både brevet og forsikringsbetingelserne, at der gælder en kvalifikationsperiode på 9 måneder, hvor det vil være den tidligere forsikringsydelse, som er gældende. Selskabet har anført, at klageren reelt kun er berettiget til 10.000 kr., da opsigelsen den 25/4 2024 også ligger inden for 9 måneders kvalifikationsperiode efter forhøjelse af ydelsen den 1/8 2023 fra 10.000 kr. til 14.000 kr.

Det fremgår af forsikringscertifikat af 3/4 2024, at forsikringens startdato er "1. oktober 2023 ... Forsikringsydelse ændret: 14.000,00 kr. fra 01-10-2023 - 31-01-2024 ... 16.000,00 kr. fra 01-02-2024 ... Kvalifikationsperiode: 9 måneder fra forsikringens startdato".

Ankenævnet for Forsikring

7.

102752

Det fremgår af selskabets brev af 3/4 2024, at "Hvis du har forhøjet din forsikringsydelse, vil der være 9 måneders kvalifikationsperiode på den forhøjede ydelse. Skulle du få brug for forsikringen før 9 måneder, vil det være den tidligere ydelse en evt. udbetaling vil tage udgangspunkt i".

Det fremgår af udateret skærmprint af 'min side', at "Sådan ser din [...] Lønsikring ud [...] Certifikat nr. [link til PDF] [...] Startdato 01.10.2023 [...] Forsikringsydelse 16.000 kr. – (01.02.2024) Tidligere: 16.000 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Ved forsikringens ikrafttrædelse begynder kvalifikationsperioden ... Ved forhøjelse af forsikringsydelsen begynder der en ny kvalifikationsperiode* for den del der ændres ... 14. Kvalifikationsperiode* 14.1. Ufrivillig ledighed, der indtræder a. Inden for kvalifikationsperioden* – som er de første 9 måneder efter forsikringen er trådt i kraft eller b. Som følge af opsigelse - samt enhver form for mundtligt eller skriftligt besked om, at du med overvejende sandsynlighed bliver ledig - der afgives inden for kvalifikationsperioden* er ikke omfattet af forsikringen og kan derfor ikke medføre ret til udbetaling af forsikringsydelse ... 'Kvalifikationsperiode' betyder en periode, der starter ved forsikringens ikrafttrædelsesdato. Hvis du i denne periode bliver ufrivillig ledig* eller får mundtlig eller skriftlig besked om, at du med overvejende sandsynlighed bliver ledig, er der ingen dækning fra lønsikringen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde højere dækning end 14.000 kr. pr. måned, idet forhøjelsen til 16.000 kr. er omfattet af kvalifikationsperioden, og idet fejlangivelsen af dækningen på klagerens "min side" ikke er af en sådan karakter, at klageren dermed kan opnå en bedre ret, end det der følger af aftalegrundlaget og de breve, som klageren modtog ved forhøjelsen af dækningssummen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren blev opsagt den 25/4 2024, og at dækningssummen den 3/4 2024 blev forhøjet fra 14.000 kr. til 16.000 kr., hvorfor klageren den 25/4 2024 ikke kan have været uvidende om dækningssummen og kvalifikationsperioden.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102752

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af forsikringscertifikat af 3/4 2024, at forsikringens startdato er 1/10 2023, at forsikringsydelsen er ændret fra 14.000 kr. til 16.000 kr., og at der gælder en kvalifikationsperiode på 9 måneder fra forsikringens startdato. Kvalifikationsperioden udløb derfor den 1/7 2024, og klageren blev opsagt den 25/4 2024. Det fremgår af brevet af 3/4 2024, at hvis klageren bliver ufrivilligt ledig i kvalifikationsperioden på 9 måneder, vil han alene have krav på udbetaling af den tidligere forsikringsydelse.

Nævnet bemærker, at forsikringsoplysningerne på "min side" – uanset rettelsen af den konkrete fejl – kunne fremstå mere klart og tydeligt. Selskabet har beklaget fejlen.

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