893/12

Den 29. maj 2012 blev i sag nr. 81.143:

xxxxxxxxx xxxx
xxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

FF Forsikring A/S
Overstræde 2b
5000 Odense C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har arbejdsløshedsforsikring (Flex Lønsikring) i FF Forsikring A/S. Hun klager ved sit fagforbund over selskabets afvisning af dækning for arbejdsløshed, selskabets rådgivning samt selskabets afvisning af overflytning af klageren til Frie Funktionærers arbejdsløshedskasse.

Klagerens fagforbund har i klageskrivelse af 29/8 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**PÅSTAND:**
Det er klagers påstand, at hun er berettiget til dækning for arbejdsløshed fra arbejdsløshedsforsikring hos FF Forsikring A/S (indklagede), principalt fra den 1. juli 2011, subsidiært fra den 1. august 2011.

**SAGSFREMSTILLING:**
Denne sag handler om, hvorvidt klager er berettiget til dækning fra indklagede. Klager er særligt utilfreds med tre forhold hos det indklagede selskab, nemlig (1) omstændighederne i forbindelse med forsikringens tegning, (2) den telefoniske rådgivning, klager har modtaget hos indklagede og FRIE Funktionærer, og (3) forsikringsbetingelsernes bestemmelser om mulighederne for overflytning til FRIE Funktionærers A-kasse (herefter FFA).

Forsikringens tegning
Klager opretter omkring den 1. april 2010 en indmeldelses-'blanket' på FRIE Funktionærers hjemmeside med henblik på indmeldelse i FFA, fordi hun ønsker at tegne en arbejdsløshedsforsikring i traditionelt a-kasseregi (herefter benævnt 'den offentlige forsikring').

Inden klagers indmeldelse i FFA registreres, modtager klager et telefonopkald fra indklagede. Her anbefaler en medarbejder klager at tegne en arbejdsløshedsforsikring i forsikringsselskabet FF Forsikring A/S (herefter benævnt 'den private forsikring') i stedet for den offentlige forsikring. Klager er umiddelbart i tvivl om en privat forsikring er det rigtige for hende.

Klager får oplyst af salgsmedarbejderen, at dækningen på den private forsikring generelt er bedre end på den offentlige forsikring, idet klager blandt andet kan opnå arbejdsløshedsdækning på et tidligere tidspunkt, end hun kan i FFA med den offentlige forsikringsdækning.

Det kan oplyses, at sælgerne i salgsafdelingen hos FRIE Funktionærer sælger medlemskab til fagforeningen Sammenslutningen af FRIE Funktionærer, a-kassemedlemskab til FFA og flexlønsikringsforsikringer for FF Forsikring NS.

Klager er af den opfattelse, at hun i forbindelse med forsikringens tegning har ladet sig overtale til at tegne en arbejdsløshedsforsikring hos indklagede i stedet for den offentlige forsikring i FFA. Da klager træffer sin beslutning, lægger hun afgørende vægt på, at dækningen på den private forsikring synes at være bedre end på den offentlige.

Primo april 2010 modtager klager skrivelse af 31. marts 2010 fra indklagede, jf. bilag ... Forsikringsbevis med fortrydelsesfrist vedlægges som bilag ... og som bilag ... vedlægges 'forsikringsvilkår pr. 1. februar 2009'.

Klager er på tegningstidspunktet i tidsubegrænset beskæftigelse.

Klager opsiges fra sin tidsubegrænsede beskæftigelse i juli 2010 til fratrædelse den 31. december 2010. Da opsigelsen sker indenfor de første 6 måneder efter lønsikringens ikrafttræden, kan klager ikke få dækning ved eventuel ledighed efter den 31. december 2010.

Inden klagers opsigelsesperiode udløber, opnår klager beskæftigelse i et vikariat i en anden virksomhed. Vikariatet løber i perioden 1. januar 2011 til 30. juni 2011.

I en mail af den 9. november 2010 svarer indklagede på spørgsmål om hvordan klager er forsikret, hvis hun bliver sagt op den 1. oktober 2010 og ikke har 3 måneders opsigelsesvarsel. Svaret er baseret på en telefonisk henvendelse fra klager. Mailen vedlægges som bilag ... og de nye forsikringsvilkår pr. 1. oktober 2010 vedlægges som bilag ...

Overførsel til FFA

Klager henvender sig telefonisk til FRIE Funktionærer flere gange i foråret 2011 for at blive vejledt om, hvordan hun kan blive overført til FFA. Klager ønsker overflytning, fordi hun har fortrudt sin beslutning om at tegne den private forsikring i stedet for den offentlige forsikring i FFA.

Klager er ikke sikker på, hvem hun har talt med de gange, hvor hun henvender sig i løbet af foråret 2011. Klager mener, at hun har talt med medarbejdere i salgsafdelingen og hos indklagede.

Klager er sikker på, at hun telefonisk er oplyst om, at hun skal henvende sig på første ledighedsdag for at blive overflyttet til den offentlige forsikring i FFA. Det kan oplyses, at man skal anmelde ledighed til a-kassen på den første ledighedsdag for at opnå dagpengeret fra første ledighedsdag.

Da klager henvender sig på første ledighedsdag den 1. juli 2011, bliver hun oplyst om, at der hverken kan opnås dækning fra indklagede eller er mulighed for overførsel til FFA.

Som begrundelse for, at klager ikke kan overflyttes til FFA, oplyser indklagede, at betingelsen om, at klager skal være i arbejde på overførselstidspunktet ikke er opfyldt. Betingelsen fremgår af forsikringsbetingelsernes side 7 nederst.

Der vedlægges mailkorrespondance mellem indklagede og klager af 1. juli 2011. Mailen vedlægges som bilag ...

Følgende fremgår af indklagedes vilkår side 7 nederst vedrørende overflytning til FFA:

> ***'Overflytning til FRIE Funktionærers Arbejdsløshedskasse - Tværfaglig (FFA)***
> *Hvis du har haft FLEX Lønsikring i minimum 12 måneder, har du mulighed for at overgå til den offentlige arbejdsløshedsforsikring hos FFA til den 1. i en måned på følgende vilkår:*
>
> - *Du skal være i beskæftigelse som lønmodtager og indmeldes i FFA.*
> - *Du skal forblive medlem af SFF.*
> - *Du skal ikke betale til FLEX Lønsikring i de kommende 12 måneder efter indmeldelse i FFA.*
> - *FLEX Lønsikring dækker ved arbejdsløshed med den til en hver tid gældende dagpengesats i 12 måneder efter indmeldelse i FFA.*
> - *Ved arbejdsløshed har du samme pligter og rettigheder, som hvis du havde normal dækning fra FLEX Lønsikring.*
> - *Dækning bortfalder, hvis der samtidig er tegnet anden arbejdsløshedsforsikring eller arbejdstabssikring i privat eller offentlig regi. Undtaget herfor er supplerende dækning via medlemskab af FFA.'*

Det fremgår af indklagedes mail af 19. juli 2011, jf. bilag ..., at klager ikke opfylder '*grundkriterierne om at have fast job frem til fratrædelsestidspunktet'.* Indklagede har efterfølgende forklaret, at betingelsen skal forståes således, at klager skal være berettiget til flexlønsikring på tidspunktet for overflytning til FFA. Er klager ikke berettiget hertil, kan der ikke ske overførsel. Indklagede har oplyst, at selskabet indfortolker betingelsen i vilkårenes side 7 nederst (vilkåret er identisk med det citerede afsnit ovenfor).

Indklagede har ligeledes den 19. juli 2011 afgjort, at klager ikke har ret til udbetaling fra indklagede for 1. juli 2011, hvor klagers vikariat ophører. Afgørelsen vedlægges som bilag ...

Klager er i dag uden indkomst, da hun ikke er berettiget til kontanthjælp, fordi hun har ejerbolig. Hvis klager havde indmeldt sig i FFA den 1. april 2010, havde klager opfyldt de objektive betingelser (anciennitet og beskæftigelseskrav) for dækning på den offentlige arbejdsløshedsforsikring fra den 1. juli 2011.

**Klagers anbringender**

Tegning
Det er klagers opfattelse, at indklagede ikke har levet op til de oplysninger, der blev givet ved forsikringens tegning, hvor klager blev oplyst om, at dækningen på den private forsikring generelt er bedre end dækningen på den offentlige forsikring.

Klager gør gældende, at dækningen på den private forsikring på en række punkter måske nok kan være bedre, men at dækningen på en række andre punkter er dårligere end den offentlige dækning. Det er derfor upræcist, hvis selskabet oplyser, at forsikringen 'generelt' er bedre end den offentlige dækning.

Det kan ikke forventes, at en forbruger ved at læse forsikringsbetingelserne er i stand til at foretage en meningsfuld sammenligning mellem den private og den offentlige arbejdsløshedsdækning.

Den offentlige arbejdsløshedsforsikringslovgivning er særdeles omfattende, og hvis et selskab i salgsøjemed sammenligner privat og offentlig dækning, vil det næppe kunne gøres på en måde, så det står forbrugeren klart, hvilke forskelle og ligheder, der er mellem offentlig og privat dækning.

Indklagedes oplysningsforpligtigelse i forbindelse med forsikringens tegning jf. blandt andet bekendtgørelse nr. 769 af 27/06/2011 om god skik for finansielle virksomheder mv. (herefter bekendtgørelse om god skik) § 5, stk. 1, nr. 1 må ses i lyset af arbejdsløshedslovgivningens kompleksitet. Dette må i særdeleshed være tilfældet, når forbrugeren/det potentielle medlem retter henvendelse til en a-kasse med henblik på køb af et offentligt forsikringsprodukt, men inden registreringen i a-kassen i stedet får tilbudt et andet, på visse områder sammenligneligt privat forsikringsprodukt.

Telefonisk rådgivning

For så vidt angår den telefoniske rådgivning, gør klager gældende, at indklagede er den nærmeste til at bære risikoen for, at den telefoniske rådgivning i den konkrete situation kan være misforstået af klager.

Hvis der kan være tvivl om forståelsen af rådgivningen og/eller hvis forsikringsområdet er af juridisk kompliceret karakter og af afgørende betydning for forsikringstagers dækning, har indklagede efter klagers opfattelse en udvidet rådgivningsforpligtelse jf. princippet i bekendtgørelse om god skik § 7, stk. 1 om rådgivningens omfang.

Desuden har indklagede mulighed for at følge rådgivningen op med en skriftlig henvisning og evt. tillige en forklaring til forsikringsvilkårene, når selskabet har foretaget telefonisk rådgivning. Dette er ikke sket.

Overflytning til FFA

Indklagede har gjort gældende, at klager skal opfylde et grundkriterium om at have fast job frem til fratrædelsestidspunktet for at blive overflyttet til FFA.

Klager gør gældende, at dette grundkriterium ikke fremgår af forsikringsbetingelserne.

Af overflytningsafsnittet i forsikringsvilkårenes side 7 fremgår det blandt andet, at der ved arbejdsløshed påhviler forsikringstager *samme pligter og rettigheder, som hvis forsikringstager havde normal dækning fra FLEX Lønsikring.* Indklagede har oplyst, at grundbetingelsen indfortolkes heri.

Klager gør gældende, at der er afgørende sproglig forskel på, om det er en betingelse for overflytning til FFA, at (A) klager er i fast job frem til fratrædelsestidspunktet eller (B) at forsikringstager ved '*arbejdsløshed har samme pligter og rettigheder, som hvis du havde normal dækning fra flexlønsikring.*'

En almindelig forbruger må gå ud fra, at de pligter og rettigheder, der henvises til, er de pligter og rettigheder, der er knyttet til arbejdsløsheden, det vil sige rådighed, genplaceringsforløb osv.

Klagers fortolkning af overflytningsbestemmelsen understøttes af forsikringsrettens klarhedsregel (svarende til koncipistreglen), hvorefter uklare forsikringsbetingelser fortolkes mod selskabet (jf. blandt andre Ivan Sørensen, Forsikringsret 5. udgave 2010 s. 88).

Klager gør således gældende, at forsikringsbetingelserne ikke er tilstrækkeligt klare for så vidt angår overførsel til FFA. Dette har - sammenholdt med det forudgående forløb - medført at klager først da hun bliver ledig, finder ud af, at hun er uden økonomisk dækning.

I hvert fald i et tilfælde som det foreliggende, *hvor* forsikringsbetingelserne vedrørende overflytning er uklare, *hvor* klager ved købet er oplyst om, at hun opnår generelt bedre dækning end ved den offentlige a-kassedækning, og *hvor* klager ville have opnået dækning, hvis hun havde tegnet sædvanlig arbejdsløshedsforsikring på tegningstidspunktet, må indklagede anerkende, at klager er dækningsberettiget og skal stilles, som om hun var omfattet af overflytningsbestemmelsen i vilkårenes side 7 nederst, principalt fra den 1. juli 2011, subsidiært fra den 1. august 2011."

Selskabet har i brev af den 18/11 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I klageskriftet henvises der til 3 forhold.

1) Omstændighederne i forbindelse med forsikringens tegning.

2) Den telefoniske rådgivning forsikringstageren har modtaget hos FF Forsikring og FRIE Funktionærer.

3) Forsikringsbetingelsernes bestemmelser om muligheden for overflytning til FRIE Funktionærers Arbejdsløshedskasse (FFA).

Ved vores besvarelse vil vi henvise til denne nummerering.
Samtidig er det klagerens påstand, at der kan udbetales lønsikring fra selskabet den 1. juli 2011, subsidiært den 1. august 2011.

FF Forsikring A/S afviser helt kravet om at skulle udbetale lønsikring fra 1. juli 2011.

Det er uklart for selskabet hvorfor klageren subsidiært skriver 1. august 2011. Dette forhold har vi dog ikke yderligere forholdt os til, idet vi helt må afvise udbetalingen.

Det er selskabets klare opfattelse, at alle lovgivningens krav i forbindelse med salget, den efterfølgende telefoniske vejledning til forsikringstageren, og indholdet i forsikringsvilkårene, er sket på et korrekt og fyldestgørende grundlag.

Igennem hele forløbet har klageren selvstændigt foretaget sit valg af arbejdsløshedsforsikring ud fra de betragtninger, klageren finder mest rigtig på de givne tidspunkter. At der kort tid efter forsikringens tegning sker ændringer i klagerens arbejdsforhold, og at klageren 15 måneder senere konkluderer man ville være bedre stillet, hvis klageren i april 2010 havde foretaget et andet valg, kan ikke tilskrives selskabets forhold.

**1) Omstændigheder i forbindelse med forsikringens tegning.**

FF Forsikring A/S har 2 lønsikringsordninger, der udbydes til en specifik personkreds. Ved begge forsikringsordninger skal man være medlem af FRIE Funktionærer, som ejer selskabet. Salget af forsikringer sker derfor også hos FRIE funktionærer.

FRIE Funktionærer har 3 produkter i sin portefølje. Den offentlige arbejdsløshedsforsikring (a-kasse) for alle lønmodtagergrupper (FFA), fagforeningsmedlemskab (SFF), og private lønsikringsordninger gennem FF Forsikring A/S.

Salgsafdelingen i FRIE Funktionærer har derfor indgående kendskab til de produkter de sælger.

Det er helt afgørende at man i salgsprocessen tydeligt informerer om forskellene på produkterne. Klageren har ikke forinden sin henvendelse i marts 2010 været arbejdsløshedsforsikret. Klageren bliver derfor informeret om at der er 2 former for arbejdsløshedsforsikring der kan vælges i mellem. Den private eller offentlige. Ved gennemgang af forskellene på disse produkter henvises til salgsafdelingens arbejdsredskab, som er vedlagt som bilag 1 & 2. Disse forhold bliver forelagt klageren. Derudover har selskabet sin helt egen særskilte hjemmeside, hvor lønsikringsprodukterne også er præsenteret.

Den private forsikring tiltaler generelt mange, idet man her kan få en økonomisk tryghed, hvis man ikke får kendskab til arbejdsløshed i de kommende 6 måneder efter man har tegnet forsikringen, hvor man i den offentlige forsikring skal være medlem i bl.a. 1 år, jf. bilag ... & ... Det er korrekt man alt andet lige hurtige kan opnå ret til lønsikring i en privat forsikring, end dagpenge fra en a-kasse.

Det er til enhver tid op til den enkelte forsikringstager at vælge den løsning som man føler er den rette ud fra de muligheder og begrænsninger der er ved produkttyperne.

Salgsafdelingen er helt objektiv i sin håndtering af sagen, ligesom der ikke sker anbefaling af et konkret produkt. Det er helt op til klageren selv at afgøre. Påstande om, at klageren føler at forsikringsproduktet er anbefalet af salgsafdelingen, og at hun har ladet sig overtale til at købe produktet kan helt afvises. Endvidere er der ikke dokumenteret et grundlag for klagerens påstand om, at selskabet oplyser forsikringen generelt er bedre end den offentlige.

Det fremgår også af klagerens sagsfremstilling, at klageren selv træffer sin beslutning ud fra nogle konkrete forhold i forsikringsproduktet (at dækningen synes at være bedre end den offentlige).

Efter klageren har truffet sin beslutning, modtager klageren den 25. marts 2010 en autogeneret e-mail, hvor købet af lønsikring bekræftes. I denne mail er samtidig vedhæftet en PDF fil, forudsætninger og samtykke som beskriver nogle overordnede forhold om indholdet i forsikringen. Forudsætninger og samtykke er vedlagt som bilag ...

Efterfølgende modtager klageren sit forsikringsbevis med bilag om fortrydelsesret. Dette modtager klageren på e-mail den 31. marts 2010. Klageren har ønsket en dækning på 21.000 kr. ved arbejdsløshed til en pris på 315 kr. pr. måned. Her fremgår det at kvalifikationsperioden ophører 1. oktober 2010 (6 måneder efter forsikringen er tegnet). Forsikringsvilkårene er ligeledes vedhæftet i e-mailen.

Selskabet har derfor indfriet § 5, stk. 1 i Bekendtgørelse nr. 769 af 27/6-2011 om god skik for finansielle virksomheder mv.

**2) Telefonisk rådgivning**

Ca. 3 måneder efter klageren har tegnet forsikringen modtager hun en opsigelse fra sit job. Opsigelsen modtages ifølge klageren i juli 2010 til fratrædelse den 30. september 2010. Eftersom opsigelsen sker inden for de første 6 måneder kan der ikke udbetales lønsikring.

På klagerens opfordring, sender selskabet den 9. november 2010 en e-mail til klageren om, hvilke forudsætninger der skal opfyldes for på ny at kvalificere sig til udbetaling af lønsikring. Svaret er meget præcist og fortæller netop at klageren på ny skal komme i et fast job, som ikke er tidsbegrænset.

Den 8. december 2010 er der telefonisk kontakt mellem selskabet og klageren. Klageren oplyser hun starter vikariat pr. 1. januar 2011 som er tidsbegrænset i 6 måneder. Klageren er allerede i december 2010 på ny informeret om, at hun ikke er berettiget til lønsikring fra 1. juli 2011, idet der ikke er tale om et fast job, men en aftale af tidsbestemt karakter.

Dette forhold reagerer klageren ikke yderligere på.

Ud fra disse omstændigheder har selskabet fuldt ud levet op til sine lovgivningsmæssige forpligtelser. jf. forannævntes bekendtgørelses § 7, stk. 1. Vi må samtidig antage at selskabets svar af 9. november 2010 og den efterfølgende telefonsamtale den 8. december 2010, som har samme indholdsmæssige budskab, er modtaget hos klager.

**3) Overførsel til FFA**

Selskabet har ingen noteringer om at klageren har haft kontakt til selskabet i løbet af foråret 2011. Der er ligeledes ingen noteringer om dette hos FRIE Funktionærer.

Det fremgår af klagerens anbringender at klageren har fortrudt sin beslutning om at have den private forsikring og i stedet ønsker at overgå til den offentlige forsikring hos FFA.

For at benytte sig af forsikringsbestemmelsernes muligheder om overflytning til FRIE Funktionærers Arbejdsløshedskasse - Tværfaglig (FFA), skal klageren først og fremmest opfylde bestemmelserne om optagelse i FFA. Eftersom klageren først den 1. juli 2011 ønsker at indmelde sig i FFA opfylder klageren ikke den offentlige forsikrings regelsæt om optagelse, idet man skal være i arbejde den dag, man søger optagelse.

Alene på det grundlag kan klagerens krav helt afvises efter disse bestemmelser.

Med disse begrundelser, jf. pkt. 1-3, må selskabet helt afvise klageren.

Selskabet vil for god ordens skyld i det følgende redegøre for ovennævnte afsnit.

For at gøre krav på udbetaling efter denne bestemmelse er det endvidere nævnt at man skal være i beskæftigelse som lønmodtager på det tidspunkt man overflyttes til FFA. Forsikringsvilkårene indeholder en definition af begrebet 'beskæftiget som lønmodtager'. Dette fremgår på side 9. Her er det noteret at man bl.a. skal have en ansættelsesaftale, som ikke indeholder en aftalt udløbsdato.

Selvom klageren havde ønsket overførsel til FFA under sin ansættelse i en tidsbegrænset stilling og dette var sket, ville klageren ikke kunne opnå ret til lønsikring på baggrund af ledighed som følge af tidsbegrænset ansættelse, jf. definitionen 'beskæftiget som lønmodtager'.

Alle forhold i afsnittet skal være opfyldt for at anvende bestemmelsen ved udbetaling.

Man kan derfor ikke opnå en økonomisk fordel, som man ikke ville have haft i selskabet, ved at skifte til den offentlige forsikring.

Helt grundlæggende er reglerne at man for at modtage lønsikring 1. gang skal miste et fast job, som ikke er tidsbegrænset, og kendskabet til man mister dette job sker mere end 6 måneder efter man har tegnet forsikringen. Dette er endnu ikke tilfældet for klageren."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Vi dækker ikke, hvis du på opsigelsestidspunktet:**

1) Bliver opsagt eller selv siger dit job op - mundtligt eller skriftligt - inden 6 måneder efter FLEX Lønsikrings ikrafttrædelse.

2) Får kendskab til arbejdsløshed mindre end 6 måneder efter FLEX Lønsikring er trådt i kraft, uanset om arbejdsløsheden vedvarer ud over de 6 måneder.
...
5) Er tidsbegrænset ansat."

Nævnet udtaler:

Klageren blev omfattet af arbejdsløshedsforsikringen pr. 1/4 2010. Klageren blev opsagt fra sin stilling i juni 2010 med virkning fra den 31/12 2010. Herefter havde klageren en vikarstilling fra den 1/1 2011 til den 30/6 2011.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der ikke er dækning, såfremt forsikringstageren er ansat i en tidsbegrænset stilling.

Det fremgår endvidere af betingelserne, at overflytning til Frie Funktionærers arbejdsløshedskasse kun kan ske, såfremt forsikringstageren på overflytningstidspunktet er i beskæftigelse som lønmodtager.

Nævnet finder det ikke bevist, at klageren flere gange i løbet af foråret 2011 har anmodet selskabet om at blive overflyttet til Frie Funktionærers arbejdsløshedskasse. Nævnet finder det heller ikke bevist, at selskabets rådgivning i sagen har været af en sådan karakter, at den kan medføre et erstatningsansvar for selskabet.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale ydelser i anledning af klagerens arbejdsløshed pr. 1/7 2011. Nævnet kan heller ikke kritisere, at selskabet har afvist at stille klager, som om hun var omfattet af vilkårenes bestemmelse om overførsel til Frie Funktionærers arbejdsløshedskasse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson