Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91669:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Krifa Forsikring A/S
Klokhøjen 4
8200 Århus N

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har lønsikring. I klageskema af 6/12 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Syntes det er at snyde folk at de siger i telefonen at man blot skal have lønforsikring i 12 mdr for at gøre brug af den og ikke nævner noget om at man skal arbejde i de 12 mdr
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At de enten betaler de penge jeg har betalt eller giver
> Og den lønsikring som jeg har betalt for da de ikk på noget tidspunkt har fortalt at jeg skulle være i arbejde i 12 mdr men blot at man skulle have den i 12 mdr før man kunne gøre brug af den"

Selskabet har i brev af 21/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Jf. Forsikringsbetingelserne for Lønsikring pkt. 6.1, er der ingen dækning når ufrivillig ledighed indtræder inden for de første 12 måneder efter forsikringen er trådt i kraft eller kunde modtager en opsigelse inden for de første 12 måneder efter forsikringen er trådt i kraft, men først bliver ledig på et senere tidspunkt.
>
> Jf. Forsikringsbetingelserne for Lønsikring pk. 6.2 skal arbejdskravet opfyldes ved 12 måneders sammenhængende arbejde i forsikringstiden.
> …

Selskabet har notatpligt og kan dokumentere, at kunden er vejledt omkring købsbetingelser ved køb af Lønsikring herunder vejledning omkring kvalifikationsperiode og arbejdskrav.

Den 29-03-2016 køber kunden Lønsikring. I den forbindelse vejledes kunden om købsbetingelser samt kvalifikationsperiode og arbejdskrav og selskabet gemmer skriftlig notat på vejledningen. **Se bilag 1**.

Den 29-03-2016 sender selskabet en mail til kunden og bekræfter køb af Lønsikring. I denne mail vejleder selskabet kunden om at læse police og betingelser igennem, som kunden vil modtage indenfor 14 dage. **Se bilag 2**.

Den 31-03-2017 sender selskabet kunden en police og forsikringsoversigt indeholdende et Faktaark omkring Lønsikring. **Se bilag 3**.

Den 24-10-2016 opsiges kunden fra [virksomhed].

Den 08-11-2016 søger kunden om dagpenge og modtager dagpenge i perioden 08-11-2016 til 04-04-2017.

Den 09-11-2016 har selskabet ikke modtaget Anmeldelse af kommende ledighed fra kunden. Det er A-kassen, som giver selskabet besked om, at kunden er opsagt i kvalifikationsperioden. Den 09-11-2016 og de følgende dage ringer selskabet derfor til kunden med vigtig vejledning. Kunde træffes ikke og selskabet indtaler besked og beder kunden ringe tilbage. Der ringes forgæves til kunden de følgende dage:

- Den 10-11-2016 ringer selskabet forgæves til kunden og indtaler på kundes telefonsvarer.
- Den 11-11-2016 ringer selskabet forgæves til kunden og sender kunden en mail, hvori selskabet skriver, at selskabet gerne vil tale med kunden omkring kundens Lønsikring, og om hvorvidt kunden bør opsige forsikringen. Se **bilag 4**.
- Den 22-11-2016 sender selskabet kunden en mail, hvori selskabet oplyser, at hvis ikke selskabet hører fra kunden, bliver der ikke ændret på kundens medlemsskaber. Se **bilag 5**.

Den 13-11-2017 modtager selskabet blanketten Anmeldelse af kommende ledighed.

Kunden har modtaget to opsigelser og bliver ledig inden kunden har arbejdet i sammenhængende 12 måneder i forsikringstiden. **Se bilag 6 og 7**.

Jf. forsikringsbetingelserne fastholder selskabet, at kunden ikke er berettiget til dækning fra Lønsikring ved ledighed den 01-11-2017."

Til dette har klageren fremsendt mail af 21/2 2018, hvori det bl.a. er anført:

"De siger de har prøvet at kontakte mig men jeg har på intet tidspunkt modtaget opkald fra dem og da jeg ringer ind og ønsker at forhøje siger han intet om det og siger kun at alt iorden og han godt kan forstå jeg ville forhøje når jeg tjener så meget så syntes det lyder mærkelig at de siger det står de har prøvet at kontakte mig men lige så snart man ville betale mere så er alt iorden???"

Hertil har selskabet i brev af 28/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Kunden er forsøgt kontaktet 5 gange fordelt på 3 forgæves opkald og 2 ubesvarede mails omkring opsigelse i kvalifikationsperioden på Lønsikring."

Klageren og selskabet har herefter fremsendt mail af 29/3 2018 og brev af 18/4 2018 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen, herunder købsnotat fra tegning af forsikringen den 29/3 2016. Et uddrag gengives i det følgende.

Af selskabets brev af 22/11 2017 til klageren fremgår blandt andet om hans forsikringsforløb:

" • Den 29-03-2016 køber du Lønsikring. Vi sender dig en bekræftelse på mail og senere en police med tilhørende forsikringsbetingelser i din Krifa Boks
- Den 25-04-2016 oplyser du, at du er startet i arbejde hos [virksomhed]
- Den 24-10-2016 opsiges du fra [virksomhed]
- Den 08-11-2016 søger du om dagpenge
    - Du modtager dagpenge fra 08-11-2016 til og med 04-04-2017
- Den 09-11-2016 ringer vi forgæves til dig, da du er opsagt i kvalifikationsperioden på din Lønsikring. Vi indtaler besked på din telefonsvarer og beder dig ringe tilbage
- Den 10-11-2016 ringer vi forgæves til dig og indtaler igen på din telefonsvarer
- Den 11-11-2016 ringer vi forgæves til dig og sender dig mail, hvori vi skriver, at vi gerne vil tale med dig omkring din Lønsikring, og om hvorvidt du bør opsige den
- Den 22-11-2016 sender vi dig en mail, hvori vi oplyser, at hvis ikke hører fra dig, bliver der ikke ændret på dine medlemsskaber.
- Den 03-01-2017 sender vi dig din forsikringsoversigt i Krifa Boks
- Den 12-01-2017 sender vi dig et varslingsbrev og nye forsikringsbetingelser i din Krifa Boks. Betingelserne træder i kraft 01-04-2017.
- Den 09-02-2017 ringer du omkring vejledning om afmelding af Jobcenteret på grund af kommende arbejde og i den forbindelse snakker du med os omkring din Lønsikring i forhold til din kommende løn dækning
- Den 09-08-2017 forhøjer du din Lønsikring fra 1.000 kr. til 7.500 kr. Vi sender dig en bekræftelse på mail og senere en police med tilhørende forsikringsbetingelser i din Krifa Boks.
- Den 31-10-2017 opsiges du fra [virksomhed]
- Den 01-11-2017 tilmelder du dig Jobcenteret og søger om dagpenge den 02-11-2017"

Af faktaark "Fakta om Lønsikring for lønmodtagere", som klageren modtog sammen med policen og forsikringsbetingelserne, fremgår bl.a.:

> "**Sådan er du dækket**
> Er du blevet ufrivilligt ledig, kan du få udbetaling fra forsikringen i op til 12 måneder (9 måneder for Lønsikring 60+) i en periode med ledighed. Du kan få udbetalinger i tre ledighedsperioder.

Du får den første udbetaling, når du har været ledig i en sammenhængende periode på mere end 30 dage. Med andre ord er der en selvrisiko på 30 dage. Du skal modtage dagpenge i Danmark fra Kristelig A-kasse for at få udbetaling fra Lønsikring.

Kvalifikationsperiode
Der går 12 måneder, før du er dækket af forsikringen. Du skal i den periode have haft arbejde på mindst 16 timer om ugen som lønmodtager, eller mere end 30 timer om ugen som selvstændig erhvervsdrivende."

Af "Oversigt over ændringer i forsikringsbetingelserne", som klageren modtog ved brev af 12/1 2017 fra selskabet med varsling af nye forsikringsbetingelser, fremgår bl.a.:

Udbetalinger	Nuværende betingelser	Betingelser pr. 01-04-2017	Hvad betyder ændringen for dig?
Arbejdskrav	*'Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis den ufrivillige ledighed indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du har været beskæftiget som lønmodtager eller selvstændig erhvervsdrivende i væsentligt omfang, i en periode på mindst 12 måneder umiddelbart for første ledigheds indtræden, (...)'* (14)	*'Arbejdskravet er 12 måneders sammenhængende arbejde enten som lønmodtager eller som selvstændig erhvervsdrivende. De 12 måneders sammenhængende arbejde skal ligge i forsikringstiden. Det vil sige i perioden fra den dag, du køber din forsikring, til den dag du bliver Ufrivilligt Ledig.'* (6.2)	De 12 måneders sammenhængende arbejde, der udgør arbejdskravet, skal ikke længer ligge *umiddelbart* op til den dag, du bliver ufrivilligt ledig, men blot i forsikringstiden.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvad dækker Lønsikring?**
Lønsikring dækker dig økonomisk i tilfælde af, at du bliver *Ufrivilligt Ledig*. Se afsnit 5. Lønsikring dækker, når du opfylder *Kvalifikationsperioden* og *Arbejdskravet*. Se afsnit 6. Hvis du bliver *Ufrivilligt Ledig* og opfylder betingelserne for udbetaling, optjener du Lønsikring fra dagen efter, din *Selvrisikoperiode* er slut. *Selvrisikoperioden* er de første 30 kalenderdage efter udløbet af din opsigelsesperiode*. Se afsnit 9.2.
…
6. Kvalifikationsperiode og arbejdskrav
6.1 Kvalifikationsperiode
Kvalifikationsperioden starter den dag, forsikringen træder i kraft og løber i 12 måneder.

Hvis du bliver opsagt i *Kvalifikationsperioden*, er du ikke dækket af Lønsikring, hvis du bliver *Ufrivilligt Ledig*.

Hvis virksomheden i *Kvalifikationsperioden* varsler planer om nedskæring, fusion eller flytning, der gør, at du får konkret grund til at tro, at du bliver opsagt, er du ikke dækket af Lønsikring, hvis du bliver *Ufrivilligt Ledig*.

Dette gælder også, hvis du modtager varslet eller opsigelsen i *Kvalifikationsperioden*, men først fratræder efter *Kvalifikationsperiodens* udløb.

6.2 Arbejdskrav
Arbejdskravet er 12 måneders sammenhængende arbejde enten som lønmodtager* eller som selvstændig erhvervsdrivende*. De 12 måneders sammenhængende arbejde skal ligge i forsikringstiden. Det vil sige i perioden fra den dag, du køber din forsikring, til den dag, du bliver *Ufrivilligt Ledig*.

Hvis du, i forbindelse med at du skifter job, har perioder uden arbejde på mere end 14 dage i mellem dine ansættelsesforhold, opfylder du ikke *Arbejdskravet*.

Arbejdskravet begynder altså forfra den dag, du begynder i et nyt fast job*

Vi ser bort fra perioder uden arbejde på op til 14 dage i forbindelse med jobskifte. Ledighed på mere end 14 dage afbryder de 12 måneders sammenhængende arbejde, der udgør *Arbejdskravet*."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede lønsikring den 29/3 2016 med en kvalifikationsperiode på 12 måneder, hvor forsikringen ikke dækkede, hvis klageren blev ufrivilligt ledig. Han fik nye forsikringsbetingelser per 1/4 2017 varslet af selskabet ved brev af 12/1 2017. Han forhøjede forsikringsydelsen den 9/8 2017, og der gjaldt en ny kvalifikationsperiode på 12 måneder for forhøjelsen.

Klageren blev arbejdsløs og modtog dagpenge fra den 8/11 2016 – 4/4 2017. Selskabet kontaktede klageren flere gange forgæves i november 2016 for at få afklaret, om forsikringen skulle fortsætte, og da selskabet ikke hørte fra klageren, fortsatte forsikringen og de månedlige indbetalinger. Klageren blev igen arbejdsløs fra den 1/11 2017 og ansøgte om udbetaling af lønsikring. Selskabet afviste at yde dækning med henvisning til, at han ikke opfyldte arbejdskravet på 12 måneders sammenhængende arbejde i forsikringstiden.

Klagerens krav er enten tilbagebetaling af den indbetalte præmie eller udbetaling af lønsikringsydelser. Han har anført, at han ved den telefoniske tegning fik at vide, at man blot skulle

have forsikringen i 12 måneder for at gøre brug af den, og at der ikke blev nævnt noget om, at man skulle være i arbejde i 12 måneder.

Klageren fik efter tegning af forsikringen tilsendt police og forsikringsbetingelser og et faktaark, hvor det blandt andet fremgik: "**Kvalifikationsperiode.** Der går 12 måneder, før du er dækket af forsikringen. Du skal i den periode have haft arbejde på mindst 16 timer om ugen som lønmodtager, eller mere end 30 timer om ugen som selvstændig erhvervsdrivende".

Det følger af § 25, stk. 1, nr. 1), i bekendtgørelse nr. 1094 af 14/9 2015 om god skik for finansielle virksomheder, som gjaldt på tegningstidspunktet, at et forsikringsselskab senest i forbindelse med, at en skadesforsikringsaftale indgås, skal oplyse om væsentlige karakteristika ved den pågældende forsikring, herunder om væsentlige elementer i den valgte forsikrings dækningsomfang og om kundens mulighed for til- eller fravalg. Det følger af § 25, stk. 2, at indgås aftalen telefonisk, skal kunden straks efter aftalens indgåelse i papirformat eller på andet varigt medium have disse oplysninger. Af vejledning nr. 10516 af 14/9 2015 fremgår det vedrørende § 25, at "De afgivne oplysninger kan af hensyn til overskueligheden begrænses til de centrale dækningselementer".

Nævnet finder, at både kvalifikationsperioden og arbejdskravet udgør centrale dækningselementer i en forsikring, der dækker ved ufrivillig arbejdsløshed.

Nævnets flertal finder efter en gennemgang af sagen, at klageren i det faktaark, som han fik tilsendt umiddelbart efter indgåelsen af aftalen sammen med policen og forsikringsbetingelserne tydeligt fik oplyst, at han i 12 måneder skal have haft arbejde på mindst 16 timer om ugen som lønmodtager, før han er dækket af forsikringen. Flertallet finder på denne baggrund, at klageren korrekt er blevet oplyst om det arbejdskrav og den kvalifikationsperiode, som er centrale elementer i en dækning for ufrivillig arbejdsløshed.

Flertallet har herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afslået dækning, ligesom klageren ikke har krav på tilbagebetaling af præmie.

Nævnets mindretal finder efter en gennemgang af sagen, at det er godtgjort, at selskabet under den telefoniske tegning af forsikring ikke har orienteret klageren om arbejdskravet. Nævnets mindretal har blandt andet lagt vægt på, at arbejdskravet ikke står anført i selskabets købsnotat af 29/3 2016 som en af de informationer, som forsikringssælgeren skal give. Nævnets mindretal har endvidere lagt vægt på, at det faktaark, som klageren fik tilsendt umiddelbart efter aftalens indgåelse sammen med policen og forsikringsbetingelserne, ikke tydeligt nævner, at man skal have haft arbejde i 12 sammenhængende måneder som betingelse for at kunne opnå ydelser.

Nævnets mindretal bemærker således, at det ikke fremgår af 2016-forsikringsbetingelserne eller af fakta-arket, hvordan kravet om 16 timers arbejde om ugen kan opfyldes, hvorfor en forbruger med rimelighed må kunne forvente, at eksempelvis et 37 timer arbejde i et halvt år vil opfylde kravet om mindst 16 timer pr. uge i løbet af den pågældende 12 måneders periode.

Nævnets mindretal finder herefter, at selskabet skal stille klageren, som om arbejdskravet var opfyldt, og yde dækning for ufrivillig arbejdsløshed for den ledighedsperiode, der begyndte den 1/11 2017.

At arbejdskravet er nævnt i den oversigt over ændringer i forsikringsbetingelserne, som klageren fik tilsendt i januar 2017, kan ikke medføre et andet resultat. Nævnets mindretal har blandt andet lagt vægt på, at selskabet var forpligtet til at give klageren tydelig information om arbejdskravet ved tegning af forsikringen.

Det forhold, at selskabet prøvede forgæves at kontakte klageren i november 2016, da han blev arbejdsløs første gang, kan heller ikke medføre et andet resultat. Nævnets mindretal har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke i sine mails forklarede, hvorfor det kunne være bedre for klageren at opsige sin forsikring.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

8. 91669

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand