Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. marts 2019 blev i sag nr. 92832:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har lønsikring. I klageskema af 31/8 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Klage over vildledende oplysninger i forbindelse med Lønforsikring hos Alka
> Jeg vil hermed indgive en klage over vildledende information i forbindelse med Lønforsikring hos Alka.
> Den grundliggende uenighed er at jeg igennem Alka's information har fået det indtryk at forsikringen gjaldt efter 12 måneders fuldtids arbejde. Alka på sin side hævder informationen også har informeret mig om at det var et krav at jeg modtog opsigelsen efter 12 måneder. Alka's kommunikation er blevet forvirret af at de har sendt mig information som gjaldt tidligere produkter og ikke galdt det produkt som jeg havde købt, Alka har selv vedkendt sig dette.
> Nedenstående er refereret hovedpunkterne i sagen. Desuden er refereret de pdf'er hvor oplysningerne er dokumenteret.
>
> December 2016 – [arbejdsløshedskasse] lønforsikring papir pjece 2015/2016
> Min indledende information om [arbejdsløshedskasse] lønforsikring papir pjece 2015/2016, fås igennem papir pjecen, [arbejdsløshedskasse] lønforsikring papir pjece 2015/2016.
> I publikationer er der et afsnit med overskriften:
> 'Hvor lang tid går der, før forsikringen gælder?'
> Her hedder det:
> 'Forsikringen gælder efter 12 måneder – vi kalder denne periode for kvalifikationsperioden.'
> En potentiel køber af forsikringen vil selvfølgelig kigge i dette afsnit og få det klare indtryk at forsikringen gælder efter at man har arbejdet i 12 måneder, der er ikke henvisninger til andre dele af informationsmaterialet. Det er klart at hvis man ikke ønsker at vildlede kunder skal dette afsnit

have en asterisk (*), henvisning til note, hvor yderliger information kan gives. Dette er ikke tilfældet.
…
December 2016 – Tegner [arbejdsløshedskasse] Lønforsikring hos Alka, gældende fra: 1. januar 2017
…
4. Oktober 2017 – Modtager vildledende informations materiale om [arbejdsløshedskasse] Lønforsikring hos Alka.
Her lyder det:
'Lønforsikringen dækker dog ikke, hvis du:
Modtager din opsigelse eller bliver arbejdsløs inden for de første 180/360 dage efter, at forsikringen er trådt i kraft.'
'Alka Lønforsikring – Anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed', 'ALKA – CP IU.pdf', Side 2.
Hvis jeg som kunde umiddelbart skal tolke ovenstående så forstår jeg det som at lønforsikringen ikke dækker hvis:
a) – Jeg modtager min opsigelse inden for de første 180 dage efter, at forsikringen er trådt i kraft.
b) – Jeg bliver arbejdsløs inden for de første 360 dage efter, at forsikringen er trådt i kraft.
…
31. Januar 2018 – Bliver ledig fra 31. Januar 2018
Jeg mister mit arbejde 31. Januar 2018. Jeg anmelder min skade kort tid derefter i på Alka's webportal.

8. februar 2018 – Modtager afvisning af forsikringsdækning dateret 8. februar 2018
…
29. & 30. august 2018 – Klager til Alka – Alka afviser mine klager
Klager til Alka over den information jeg har modtaget omkring deres produkt.

Dels er der '[arbejdsløshedskasse] lønforsikring papir pjece 2015/2016', hvor jeg som refereret ovenstående synes at afsnittet
'Hvor lang tid går der, før forsikringen gælder?' giver et ukorrekt billede af hvornår forsikringen gælder.
Men jeg synes også at det er uacceptabelt at den information jeg modtager omkring produktet 4. Oktober 2017 igen, refereret ovenstående, giver mig et misvisende billede af hvornår forsikringen gælder.
…
Alka's information om mit produkt viser sig i virkeligheden at være information om et andet tidligere produkt
Som svar på min klage omkring den information jeg modtog 4. Oktober 2017 (ALKA – CP IU.pdf) oplyser Alka at der i virkeligheden er tale om at andet, tidligere produkt, end det produkt som jeg har købt.
Som svar på min klage skriver [produktansvarlig], Alka Forsikring, den 31. august 2018:
'Vi har i en periode solgt lønforsikringer med både 6 måneders (180 dage) eller 12 måneders (360 dage) kvalifikationsperiode. Den pågældende anmeldelse bruges til begge typer forsikringer, og vores udgangspunkt har været, at kunden var vidende om, hvilken type forsikring, der var købt.'

Uacceptabelt at Alka blander forskellige produkter og information sammen og således vildleder kunderne

Som kunde synes jeg det er helt uacceptabelt at Alka på den måde blander forskellige produkter og information sammen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå at selskabet imødekomme mit ønske om forsikringsdækning."

Selskabet har i brev af 12/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager tegnede den 21. november 2016 lønforsikring på baggrund af sit medlemskab i [arbejdsløshedskasse]. Forsikringen blev tegnet på forsikringsbetingelserne …-02 med ikrafttræden den 1. januar 2017.

På baggrund af en anmodning fra klager fremsendte Alka Lønforsikring ved brev af 1. juni 2017 anmeldelsesblanket til anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed.

Ved brev af 8. februar 2018 meddelte Alka Lønforsikring, at der desværre ikke kunne ydes dækning på forsikringen, da klager havde tegnet forsikringen den 21. november 2016 og modtaget sin opsigelse den 29. september 2017 og således ikke opfyldte betingelserne om 12 måneders kvalifikationsperiode.

Klager henvendte sig ved mail af 29. august 2018 til Alka Forsikrings kundeklageafdeling og anførte, at han var blevet vildledt i forbindelse med tegning af forsikringen og gjorde rede for, hvordan han havde forstået informationen.

Den produktansvarlige for lønforsikringen besvarede den 30. august 2018 klagers henvendelse og henviste til brochurens side 2 og side 6 hvor det begge steder fremgik, hvad der skulle forstå ved kvalifikationsperioden.

Klager fastholdt ved mail af samme dato og henviste igen til det materiale han havde modtaget. Herunder en vejledning på nettet til udfyldelse af skadeanmeldelsen (klagers bilag uploadet den 9. september 2018).

Alka Forsikrings produktansvarlige besvarede igen henvendelsen og gjorde opmærksom på, at en skadeanmeldelse tidligst bliver forsikringstager bekendt efter forsikringen er tegnet og således ikke indgår i det salgsmateriale i form af brochurer og forsikringsbetingelser, som skaber forventningerne til forsikringen. Den produktansvarlige forklarede efterfølgende, hvordan skadeanmeldelsen skulle forstås.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 21. november 2016 lønforsikring på baggrund af sit medlemskab i [arbejdsløshedskasse]. Forsikring blev tegnet på forsikringsbetingelserne …-02 med ikrafttræden den 1. januar 2017.

Klager blev opsagt den 29. september 2017 – ifølge klager med fratrædelse den 31. januar 2018.

Af forsikringsbetingelserne '[arbejdsløshedskasse] Lønforsikring – …-02 gældende fra 1. januar 2017 fremgår bestemmelserne om kvalifikationsperiode under afsnit '3. Kvalifikationsperiode'.

Af afsnit 3.1 om 'Kvalifikationsperiodens længde', fremgår det 'For forsikringer etableret under denne aftale, er kvalifikationsperioden 12 kalendermåneder'.

Af afsnit 3.1.1. fremgår det, at 'Perioden beregnes fra forsikringens ikrafttræden'.

Af afsnit 3.1.2. fremgår det 'Du er ikke berettiget til dækning fra forsikringen ved ledighed, der enten indtræder i kvalifikationsperioden eller indtræder senere, som følge af opsigelse modtaget inden for kvalifikationsperioden'.

Da klagers forsikring er trådt i kraft den 1. januar 2017 og klager modtog sin opsigelse den 29. september 2017 er klagers ufrivillige ledighed således ikke dækningsberettiget og klager har ikke ret til ydelser fra den tegnede forsikring, da klager har modtaget sin opsigelse i kvalifikationsperioden.

Klager påstår sig berettiget til ydelser på baggrund af vildledning med henvisning til markedsføringsloven.

Af brochuren for lønsikring fremgår det på side 2 under punktet 'Sådan dækker lønforsikringen', at *'Kommende ledighed, du har eller burde havde kendskab til, når du tegner forsikringen, er ikke dækket. Derudover er der en kvalifikationsperiode på 12 måneder. Ledighed indenfor denne periode vil ikke være dækket. Det samme gælder ledighed, hvor opsigelsen er modtaget indenfor kvalifikationsperioden'*.

På side 4 under punktet 'Hvor lang tid går der, før forsikringen gælder' fremgår det, at *'Forsikringen gælder efter 12 måneder – vi kalder denne periode for kvalifikationsperioden'.*

På side 5 og 6 er anført: *'Vigtige punkter at være opmærksom på'*. 2 fremhævede overskrift på side 5 handler om *'Kvalifikationsperiode ved ledighed'*. Her fremgår det, at *'Ledighed eller opsigelse inden for de første 12 kalendermåneder, efter at forsikringen er trådt i kraft, er ikke dækket. Det gælder også selvom du anmelder ledigheden på et senere tidspunkt'*.

Brochuren redegør således både sobert og relevant for forsikringens virkemåde og de gældende krav og indeholder ingen vildledende information eller i øvrigt informationer der kan misforstås.

Den vildledende vejledning som klager påstår at havde modtaget den 4. oktober 2017 fra Alka Forsikring er ikke fremsendt af Alka Forsikring og er ikke en vejledning om forsikringens dækning, men alene er vejledning til udfyldelse af en skadeanmeldelse.

Vejledningen er – som det fremgår af det af klager fremlagte bilag – et screen shot og således ikke noget klager har modtaget.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at det i afsnittet over det afsnit klager har fremhævet er anført, at 'Sammen med din forsikring har du modtaget vilkår og betingelser, som skal være opfyldt før forsikringen dækker. Du bedes kontrollere din police og betingelser for de gældende vilkår og betingelser'.

I øvrigt finder vi ikke materiale – uanset hvilke oplysninger det ellers måtte indeholde – som klager har modtaget (hvilket han dog som nævnt ikke har) mere end 9 måneder efter forsikringens ikrafttræden kan betegnes som markedsføringsmateriale.

At denne vejledning referer til to forskellige kvalifikationsperioder på henholdsvis 6 måneder og 12 måneder har for det første ikke haft indflydelse på klagers tegning af forsikringen mere end 10 måneder tidligere og er ikke relevant for klager, hvis forsikring tydeligt er tegnet med en kvalifikationsperiode på 12 måneder.

At Alka Forsikring også har ikraftværende lønforsikringer med kvalifikationsperiode på 6 måneder og således er nødt til at differentiere i vejledningen til skadeanmeldelsen er ikke relevant for nærværende klage.

Relevant er de gældende forsikringsbetingelser og den brochure, der er udleveret til klager. Disse oplysninger, som er gennemgået ovenfor indeholder intet vildledende, men beskriver 100% korrekt og klart både forsikringens virkemåde og de krav og undtagelser der er til dækningen af ufrivillig ledighed.

Vi må således i det hel fastholde, at klager ikke har krav på ydelser fra forsikringen og afvise, at der har været tale om vildledende markedsføring ved klagers tegning af forsikringen."

Klageren har i indlæg af 5/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Alka påstår at jeg ikke har modtaget et stykke informationsmateriale. Men jeg har modtaget dette stykke informationsmateriale, og jeg kan bevise det.**
…
Materialet det drejer sig om er det pdf dokument som jeg også har oploaded:
'ALKA – CP IU.pdf' Delt d. 05-09-2018
…
Beviset for at Alka jeg har modtaget 'ALKA – CP IU.pdf', er sådan set meget simpelt. Nemlig selve emailen, samt de informationer man kan uddrage om servere og attachments fra emailen's normalt skjulte header og meta information.
…
I lyset af min dokumentation, vil Alka fastholde at de ikke har sendt mig 'ALKA – CP IU.pdf'?
Det er højst overraskende at Alka på nuværende tidspunkt i sagen vil benægte at have sendt mig denne information, jeg vil på det kraftigste anbefale [selskabet] at tage kontakt til nogle IT kyndige hos Alka, og tage dem med på råd om Alka vil fastholde benægtelsen af omtalte information?"

Selskabet har i brev af 14/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi betvivler ikke klagers imponerende gennemgang af meta-data for den e-mail han modtog den 4. oktober 2017, men den giver dels ikke anledning til at kontakte it-kyndige eller anledning til af ændre selskabets stillingtagen til sagen.

Den pågældende e-mail som blev sendt den 4. oktober 2017 på klagers anmodning er en anmeldelsesblanket til anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed indeholdende en vejledning til udfyldelsen af denne.

> Den passus klager henviser til er trin 1 i vejledningen til at udfylde skadeanmeldelsen.
>
> Trin 1 har udover den af klager påberåbte og af klager med rødt indstregede passus overskriften: *Trin 1: Kontrollér policen og betingelserne:* og umiddelbart herunder er det uddybet at, *'Sammen med din forsikring har du modtaget vilkår og betingelser, som skal være opfyldt før forsikringen dækker. Du bedes kontrollere din police og betingelser for de gældende vilkår og betingelser'.*
>
> Det er således tydeligt, at der IKKE er tale om informationsmateriale i forbindelse med hverken tilbud eller tegning af forsikringen og således ikke kan have haft bestemmende indflydelse på klagers tegning af forsikringen ultimo 2016.
>
> Vi må således idet hele henvise til vores stillingtagen i vores brev af 12. november 2018 til Ankenævnet for Forsikring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder pjecen om lønsikring fra 2015/1016 i sin helhed.

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet lønsikring, og forsikringen trådte i kraft den 1/1 2017. Han blev opsagt af sin arbejdsgiver den 29/9 2017 til fratræden den 31/1 2018. Selskabet har afvist at yde dækning for ufrivillig ledighed med henvisning til, at klageren har modtaget sin opsigelse inden for forsikringens kvalifikationsperiode på 12 måneder.

Klagerens krav er dækning med henvisning til, at han før tegning af forsikringen har modtaget vildledende information i selskabets pjece fra 2015/2016 om lønforsikring, og at pjecen har givet ham det indtryk, at forsikringen gjaldt efter 12 måneders fuldtidsarbejde. Han har med henvisning til pjecens afsnit med overskriften "Hvor lang tid går der, før forsikringen gælder" anført, at en potentiel køber af forsikringen selvfølgelig vil kigge i dette afsnit og få det klare indtryk, at forsikringen gælder efter, at man har arbejdet i 12 måneder, og at der ikke i afsnittet er henvist til andre dele af informationsmaterialet. Han har endvidere henvist til vildledende informationsmateriale modtaget den 4/10 2017 fra selskabet.

Selskabet har fastholdt afgørelsen med henvisning til, at pjecen redegør relevant for forsikringens virkemåde og de gældende krav og ikke indeholder vildledende informationer eller i øvrigt informationer, der kan misforstås. Selskabet har endvidere anført, at det materiale, som klageren har modtaget i oktober 2017, ikke er markedsføringsmateriale, men alene en vejledning til udfyldelse af en skadeanmeldelse.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det materiale, som klageren har modtaget i oktober 2017 efter forsikringens tegning, ikke kan have virket bestemmende på hans valg af forsikringen, og derfor i den konkrete sag ikke kan tillægges afgørende vægt ved bedømmelse af sagen.

Nævnet finder, at selskabet ikke har ydet vildledende markedsføring, lige som nævnet finder, at pjecen om lønsikring ikke indeholder vildledende oplysninger om kvalifikationsperioden og opsigelse i kvalifikationsperioden. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, der er i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det på side 2 i pjecen under overskriften "Hvad er en lønforsikring" fremgår, at der er en kvalifikationsperiode på 12 måneder på forsikringen, at ledighed inden for denne periode ikke vil være dækket, og at det samme gælder ved ledighed, hvor opsigelsen er modtaget inden for kvalifikationsperioden, og at dette er gentaget på pjecens side 5 under overskriften "Vigtige punkter at være opmærksom på".

Nævnet har også lagt vægt på, at pjecen må læses i sammenhæng, og at den er opbygget med fremhævede overskrifter over afsnittene og har et begrænset antal sider.

8. 92832

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand