

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 93937:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Qudos Insurance A/S (under konkurs)
v/Dfa Forsikringsagentur
Darumvej 51
6700 Esbjerg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har anmodet om aktivering af lønsikring. I klageskema af 5/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg vil gerne klage over min lønsikring ikke er blevet aktiveret trods det modsatte var aftalen. Jeg skiftede til [fagforening 1] i februar 2019. Jeg bad udtrykkeligt om at få en lønsikring svarende til det jeg havde hos [fagforening 2], hvorfra jeg flyttede min fagforening, Akasse & Lønsikring. Det fremgår tydeligt af min indmeldelse, at jeg har bedt om lønsikring (se vedhæftet).

Jeg fik fortalt at alt ovre fra [fagforening 2] ville blive flytte med over til jer og at gentagende gange har spurgt jer om alt var i orden og det sagde '[fagforening 1]' ja til og nu viser det sig at det var det ikke. Det var [medarbejder] fra '[fagforening 1]' der skulle have sørget for det.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At min lønsikring er aktiveret fra februar som aftalt og at jeg kan benytte den nu.

Jeg er først blevet gjort opmærksom den manglende aktivering, da jeg mistede mit arbejde i maj 2019 og forventede at få udbetalt lønsikring. Jeg er igen i arbejde fra d. 9/7-2019, men ønsker at der bliver rettet op på fejlen. "

Selskabet har i brev af 23/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nærværende sag drejer sig om afslag på etablering af en lønforsikring med tilbagevirkende kraft.

Ankenævnet for Forsikring

2.

93937

Indklagede DFA Forsikringsagentur ApS (herefter selskabet) samarbejder med fagforeningen/a-kassen [fagforening 1] og tilbyder forsikringsløsninger til bl.a. medlemmer af [fagforening 1].

[Fagforening 1] erhverver nye medlemmer bl.a. ved samarbejde med telemarketingselskabet

I forbindelse med indmeldelse i [fagforening 1] tilkendegiver nye medlemmer, om de ønsker at blive kontaktet vedr. tilbud på forsikringer og i bekræftende fald, hvilke forsikringstyper det drejer sig om. Hvis et nyt medlem oplyser, at de ønsker at blive kontaktet vedr. tilbud på forsikringer, bliver der automatisk genereret et lead til en af indklagedes salgsenheder.

...

Sagsfremstilling:

Klager var d. 16. februar 2019 i telefonisk kontakt med [telemarketingselskab] og blev i den sammenhæng indmeldt i [fagforening 1]. Klager blev overflyttet fra [fagforening 2].

På indmeldelsesblanketten er der i rubrikken 'Forsikringer' på side 2 af 5 afkrydset, at klager ønsker at blive kontaktet vedr. tilbud på lønsikring. Dette genererer et lead til en af selskabets salgsenheder. Der er ikke i rubrikken forsikringer anført nogen bemærkninger.

Endvidere er der i bemærkningsfeltet til [fagforening 1] på side 3 af 5 anført 'Skal tilkobles lønsikring'. Bemærkninger i dette felt tilgår ikke selskabets salgsenhed.

Når selskabets salgsenhed modtager et lead på lønsikring, kontakter de den potentielle kunde for at informere og rådgive om lønsikringen, herunder at afklare, om kunden opfylder indklagedes acceptregler / indtegningskriterier. I samtalen afklares det ligeledes, hvor stor en dækning kunden ønsker at købe. Dette er kundens valg dog maksimeret til 90% af kundens indtægt på indtegnings-tidspunktet. Derudover afklares hvor lang en karenperiode kunden ønsker (15 eller 30 dage) og hvor lang en dækningsperiode kunden ønsker (6 eller 12 mdr.). Disse faktorer har kunden ikke tidligere oplyst og er sammen med oplysninger om kundens alder, bopæl og beskæftigelse afgørende for beregning af præmiens størrelse. Først efter en sådan samtale kan indklagede evt. afgive et tilbud på lønsikring og den potentielle kunde kan så tage stilling til, om vedkommende ønsker at tegne forsikringen eller ej.

På baggrund af det genererede lead i denne sag ringer [medarbejder] fra selskabets salgsenhed til klager d. 18. februar. Da klager ikke besvarer opkaldet, sender [medarbejder] d. 18. februar kl. 17:56 en SMS til klager med følgende tekst 'Hej [klager]. Jeg har forsøgt at træffe dig vedr. lønsikring. Ring gerne til mig på tlf. Hilsen [medarbejder], [fagforening 1. Sms'en kan ikke besvares' (bilag A).

Klager ringer ikke tilbage.

[Medarbejder] forsøger igen forgæves at træffe klager d. 19. marts pr. telefon. Samme dag kl. 15:49 sender [medarbejder] endnu en SMS til klager med samme ordlyd som anført ovenfor.

Klager ringer heller ikke denne gang tilbage.

[Medarbejder] forsøger igen forgæves at træffe klager d. 26. marts pr. telefon. Samme dag kl. 15:45 sender [medarbejder] endnu en SMS til klager (bilag A). Denne gang med ordlyden 'Hej

[klager]. Hvis du ønsker at høre nærmere om lønsikring, kan du ringe på Hilsen [medarbejder], [fagforening 1]. Sms'en kan ikke besvares'.

Klager ringer heller ikke denne gang tilbage. Selskabet opgiver herefter at ringe flere gange til klager for at få anledning til at afgive et tilbud på lønsikring. Der er som følge heraf hverken afgivet tilbud på eller tegnet en lønsikring hos selskabet.

Bortset fra ovennævnte forgæves telefonopkald og sms'er fra selskabet til klager har der indtil d. 19. juni på intet tidspunkt været kontakt mellem klager og selskabet. Den 19. juni ringer klager til [medarbejder] med ønske om, at der med tilbagevirkende kraft etableres en lønsikring. Klager hævder, at han under telefonsamtalen med [telemarketingselskab] i februar vedr. indmeldelse i [fagforening 2] fik oplyst, at lønsikring automatisk fulgte med og at han derfor ikke havde reageret på henvendelserne fra indklagede. I sin klage til [fagforening 1] (fremlagt af klager) anfører klager, at han - formentlig i samtalen med [telemarketingselskab] – fik oplyst, at '... alt ovre fra [fagforening 2] ville blive flyttet med over til jer...'

Klager har på intet tidspunkt modtaget hverken velkomstbrev, police eller præmieopkrævning fra indklagede og har som følge deraf naturligvis heller ikke betalt præmie på nogen lønsikring.

Selskabet har afvist at etablere en lønsikring med tilbagevirkende kraft og har oplyst klager om muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring, hvilket er sket ved påbegyndelsen af nærværende sag.

Selskabets vurdering og begrundelse:

Selskabet gør gældende,

- at klager på intet tidspunkt har tegnet en lønsikring hos selskabet
- at klager ikke har modtaget hverken velkomstbrev, police eller præmieopkrævning
- at klager aldrig har betalt forsikringspræmie
- at klager og selskabet, bortset fra forgæves telefonopkald og sms'er fra selskabet, overhovedet ikke har været i kontakt, inden skaden (opsigelse af ansættelsesforholdet) opstår.
- at den manglende kontakt forud for skadestidspunktet alene kan tilskrives klager, da selskabet flere gange og ad flere veje har forsøgt at etablere den for tegning af forsikringen nødvendige kontakt, men at klager bevidst har fravalgt at vende tilbage
- at selskabet uden denne kontakt slet ikke har været i stand til at etablere en forsikring, da selskabet ikke har kendskab til ønsket dækning (lønniveau), ønsket karenperiode, ønsket dækningsperiode og ikke ved, om klager i øvrigt opfylder indtegningskriterierne
- at selskabets modtagelse af leads fra samarbejdspartnere i sig selv ikke medfører eller forpligter selskabet til at etablere forsikringer
- at eventuelt urigtige oplysninger afgivet af [telemarketingselskab] om forløbet af overflytning af fagforenings- og akasemedlemskab fra [fagforening 2] til [fagforening 1] ikke forpligter selskabet til at etablere en forsikring med tilbagevirkende kraft

Klager skal følgelig ikke have medhold i sin klage. "

Klageren har i indlæg af 16/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Mit eneste krav til jer hvis jeg skulle flytte over til [fagforening 1].

Var at jeg skulle have den samme lønsikring som jeg havde haft i 6 år hos [fagforening 2].

[Medarbejder] kontakter mig på telefon mens at jeg er på arbejde.
Hun siger at vi godt kan lave lønsikrings aftalen over telefonen.
Jeg skal bare besvar nogle spørgsmål og så skulle den være klaret.
Jeg kan ikke forstå at i siger at jeg ikke har ringet tilbage. Jeg har ringet mange gange og hver gang har [medarbejder] ikke været til at træffe.
Enten var i møde ellers også var hun på ferie.
I spurgte så om der var noget at i kunne hjælpe med og jeg fortalte at jeg bare ville tjekke om alt var i orden med min lønsikring og i sagde at det så fint ud, men efter som at [medarbejder] åbenbart var den eneste der vidste noget om min sag så var det nok bedst at jeg snakkede med hende og i sagde at i gerne ville lægge en besked om at hun skulle ringe tilbage til mig.
Det gjorde hun bare aldrig.
Jeg tænker At de beskeder om at jeg har ringet og prøvet at få fat i hende må vel også være noteret et sted?
Jeg får så fat i hende efter at jeg at jeg er blevet opsagt og har fundet ud af at jeg ikke har nogen lønsikring.
Vi snakker frem og tilbage og hun nærmest undskylder og siger at der er sket en fejl og at det skulle hun nok kigge på men at hun lige skulle på 2 ugers ferie og at når hun kom hjem så ville hun ringe og så skulle vi nok få det løst.
Men hun ringede ikke.
Så ringede jeg igen og så får jeg at vide af jer at der ikke var noget at gøre og det kan jeg simpelt hen ikke forstå.
I lokker mig over til jer om at i kan gøre det meget bedre end de andre.
I kan da ikke starte med at give mig skylden for jeres fejl. Det er da ikke sådan man behandler sine medlemmer.
Jeg er kun interesseret i at finde en løsning.
Det er jo ikke en formue for jer, men en helt del for mig. "

Selskabet har i brev af 4/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder det i svarskriftet anførte.

Således bestrides det fortsat, at klager, på noget tidspunkt inden sin opsigelse og dermed skadens indtræden, har været i telefonisk eller anden dialog med selskabet om tegning af lønsikring.

Det fastholdes således, at selskabet, henholdsvis den 18. februar 2019, 19. marts 2019 og 26. marts 2019, imidlertid forgæves, forsøgte at opnå telefonisk kontakt med klager.

Alle de forgæves henvendelser blev, som anført i svarskriftet, fulgt op af sms'er, hvilket dog ikke afstedkom at klager ringede tilbage.

Selskabet hørte således først fra klager den 19. juni 2019, da ledigheden var indtrådt.

Selskabet bestrider, at klager på nogen måde har rettet henvendelse til selskabet inden den 19. juni 2019 ligesom det, på ny, skal bemærkes, at klager, på intet tidspunkt, har modtaget hverken velkomstbrev, police eller præmieopkrævning fra selskabet og som følge deraf naturligvis heller har betalt præmie på nogen lønsikring.

Ankenævnet for Forsikring

5.

93937

Det gøres derfor gældende, at der, forinden skadens indtræden, aldrig er etableret egentlig kontakt, endsige indgået en aftale, mellem klager og selskabet, hvorfor selskabet naturligvis har afvist at etablere en lønsikring med tilbagevirkende kraft.

Det forhold, at klager, efter skadens indtræden, meget aktivt har kontaktet selskabet, er ikke relevant for nærværende sag.

Klager skal følgelig ikke have medhold i sin klage. "

Til dette har klageren i indlæg af 12/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har uploadet en opkaldsliste, der tydeligt viser vi har været i telefonisk kontakt flere gange inden jeg blev afskedigt fra min arbejde slut juni.
Jeg fastholder min påstand om at I flere gange har forsikret mig om, at der var orden i tingene."

Hertil har selskabet i brev af 29/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har med sit processkrift fremlagt en opkaldsliste, som skulle dokumentere, at klager har haft gentagen kontakt til selskabet inden sin opsigelse.

Ved gennemgang af opkaldslisten kan det imidlertid konstateres, at opkaldene er foretaget til hotlines i [fagforening 1], henholdsvis A-kasse Hotline [telefonnummer 1] og [fagforening 1] Hotline [telefonnummer 2].

Henvendelserne har således været til henholdsvis a-kasse og fagforening, hvilket er ganske relevant i forbindelse med en opsigelse.

Imidlertid er henvendelserne ikke sket til selskabet og det bestrides dermed fortsat, at klager har taget kontakt før den 19. juni 2019."

Klageren har i indlæg af 7/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke forstå at I siger at jeg har ringet på det forkerte nummer.
Jeg har lige ringet til det ene af de numre der stod på den opkaldsliste som jeg har fremsendt og der blev jeg bare viderestillet til forsikringsselskabet. "

Selskabet har i brev af 31/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det bestrides ikke, at det, ved telefonisk henvendelse til a-kasse og fagforeninger under [fagforening 1], på positiv anmodning herom, er muligt at blive omstillet til selskabet ligesom, at det ved henvendelse på selskabets telefonnumre, på anmodning herom, er muligt at blive omstillet til såvel a-kasse som fagforeninger.

Denne mulighed dokumenterer dog på ingen måde, at klager skulle have haft nogen eller gentagen kontakt til selskabet inden sin opsigelse.

Ankenævnet for Forsikring

6.

93937

Det bestrides således, at klager ved sine opkald til hotlines i [fagforening 1], henholdsvis A-kasse Hotline [telefonnummer 1] og ... Hotline [telefonnummer 2] har været i kontakt med selskabet.

Derimod antages det, at de foretagne opkald til henholdsvis a-kasse og fagforening, som alle ligger i umiddelbar forbindelse med klagers opsigelse, har været foretaget som følge af denne – formentlig til afklaring af de ansættelsesretlige konsekvenser heraf samt besvarelse af spørgsmål vedrørende retten til arbejdsløshedsdagpenge.

Det bestrides dermed fortsat, at klager har taget kontakt til selskabet før den 19. juni 2019. "

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren har skiftet fagforening i februar 2019 og har ønsket at få lønsikring, som han havde hos sin tidligere fagforening. Han har anført, at han har fået at vide, at alt blev flyttet med, og at han gentagne gange har spurgt, om alt var i orden, og har fået et bekræftende svar. Han var arbejdsløs i perioden maj 2019 til juli 2019 og konstaterede, at han stod uden lønsikring. Hans krav er at få lønsikring med tilbagevirkende kraft fra februar 2019.

Selskabet har afvist at etablere en lønsikring med tilbagevirkende kraft. Selskabet har anført, at klageren på intet tidspunkt har etableret lønsikring hos selskabet, og at selskabet i februar og marts 2019 forgæves har ringet og sendt sms'er til klageren angående tegning af lønsikring. Selskabet har endvidere anført, at selskabet uden denne kontakt med klageren ikke har været i stand til at etablere en forsikring, da selskabet ikke har haft kendskab til klagerens ønskede dækning (lønniveau), karenperiode, dækningsperiode, og om klageren i øvrigt opfyldte indtegningskriterierne. Selskabet har oplyst, at selskabet først hørte fra klageren den 19/6 2019, hvor han ønskede at etablere lønsikring med tilbagevirkende kraft.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, der giver nævnet grundlag for at statuere, at han har fået en berettiget forventning om, at der var tegnet lønsikring hos selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

7.

93937

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren hverken har fået tilsendt et tilbud, en police eller præmieopkrævning.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ikke har kunnet etablere en lønsikring uden nærmere oplysninger fra klageren, og at selskabet har dokumenteret, at selskabet tre gange i februar og marts 2019 har prøvet at komme i kontakt med klageren med henblik på at tegne lønsikring.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist, at han har reageret på selskabets henvendelser. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de opkaldslistes, som klageren har fremlagt, alene dokumenterer opringninger til fagforeningen og a-kassen i maj og juni 2019, efter at han var blevet arbejdsløs.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at etablere lønsikring med tilbagevirkende kraft.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings