

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj blev i sag nr. 96031:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har lønsikring. I klageskema af 2/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg tager kontakt til [andet selskab], hvor jeg har en lønsikring igennem ASE tilbage i december/Januar 2019/2020. Får et tilbud på udvidelse af min lønsikring – fra 16.000 pr. md. til DKK 50.000 pr. md. Dette er før COVID19 – og relatere til at jeg har indgået nogle betalingsforpligtelser på både skyldig SKAT og nedbringelse af banklån. Jeg går også fra at betale DKK 1.000 til DKK 3.300 i kvartalet – men grundet jeg stort set er færdig med at betale DKK 3000 for en anden gældspost ... så kan jeg i mit budget godt løfte den ekstra omkostning på policen. [Andet selskab] fortæller, at jeg skal via ASE for at ændre policen – og kontakter herefter ASE (se vedlagte mail korrespondance). ASE fortæller at de er gået fra [andet selskab] til Købstædernes Forsikring mht. lønsikring og KF har nogle lidt bedre betingelser. Samme dækning og til en lidt lavere pris (DKK 100 mindre end fra [andet selskab]). Jeg understreger at betingelsen er at forsikringen træder i kraft med det samme – som den jeg ville have med [andet selskab] (altså uden kvalifikationsperiode) ... ellers ville jeg blive i [andet selskab]. Det lover ASE konsulenten.

Jeg er ikke fagmand ... men bliver fortalt at jeg skal skynde mig at opsigte min [...] forsikring, så den nye kan træde i kraft inden 1. februar 2020. Man lover det sker på samme betingelser som min [...] lønsikringsudvidelse.

Fint ... tænker jeg, og jeg accepterer betalingen og dækningen på DKK 50.000 x 6 måneder (jeg fik også valget med 12 måneders dækning men det havde jeg ikke råd til)

Så skyller COVID ind over DK ... og min arbejdsgiver tvinges først til at fyre ... medarbejder i marts ... og igen fyre ... i april. Jeg bliver opsagt i slutningen af april 2020.

Jeg kontakter ASE, fortæller jeg er opsagt, og ser frem til at mine 4 måneders opsigelse – overlapper med min lønsikring i August. Ro på i familien.

Så kommer vi til slutningen af August ... og jeg skal melde mig ledig, får det hele fikset, og der er endnu ingen der fortæller mig der er problemer med min lønsikring. Min overraskelse bliver stor da jeg i september ser hvad jeg får udbetalt DKK 5.000 på min lønsikring pga. 3 ugers karantæne??.

Kontakter ASE, som fortæller at police betingelserne ikke er som forventet – og at jeg skulle have fået policen tilsendt på mail.

Jeg har aldrig set hverken mail fra ASE, der er ikke noget på eBoks eller MitASE. Der er aldrig kommet en police og det er først med ASEs mails jeg ser jeg har et login til KF

Med andre ord jeg tror ikke ASE konsulenten har tilsendt mig den information jeg skulle have omkring policen – for så ville jeg have reageret. Hun har lovet mere end hun kunne holde – og jeg tror rent faktisk ikke hun har håndteret sagen som den fremlægges af ASE – og eller KF.

Jeg vil have min udbetaling af min Lønsikring – og jeg bryder mig ikke om metoden med at man kan 'indgå en aftale' uden man har fået informationerne om en police inden 14 dage.

Jeg har ALDRIG fået betingelserne ... selvom ASE 'kopierer en mail header' ind i et dokument – så kan jeg se af log-filerne i min mail server (den ejer jeg selv) at der ikke er kommet mails fra ASE på det tidspunkt.

Tænk hvis jeg kunne gøre det samme med mine kunder. Fortælle at jeg sælger dem et produkt og hvis de ikke vender tilbage inden 14 dage – så har kunden købt det – selvom han ikke har fået betingelserne og mundtligt har accepteret nogle andre betingelser.

Forudsætningerne er ikke afstemt – og har IKKE været ordentlig opfølgning. Uanset hvordan forsikringsreglerne er – så må der også være en forpligtelse på at man følger op og får accept på en 'aftale' via mail eller via elektronisk accept.

Jeg har nu betalt både COVID 19 tillæg, en højere præmie og samtidig blevet gjort helt til grin – med en tilbagemelding om at min Lønsikring først kan træde i kraft i marts 2021???

Det seneste er at der for oktober måned IKKE er udbetalt noget i lønsikring overhovedet.

DET ER VED AT VÆRE EN FARCE og GROTESK

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have min udbetaling af min Lønsikring – på de betingelser [andet selskab] kunne tilbyde og som jeg blev lovet af ASE konsulenten. Jeg har en mærkelig følelse af at der skulle nås nogle KPI mål på det her område i ASE (tilbage i februar) ... men at man så ikke fik processet min case på en ordentlig måde."

Ankenævnet for Forsikring

3.

96031

Selskabet har i brev af 2/12 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager klager i forbindelse med bevilling af sin Ase lønsikring+ over, at han alene bevilliges op til 16.000 kr. i månedlig ydelse i op til 6 måneder, efter en 3 ugers selvrisikoperiode. Se bilag 1.

Forsikringstager mener, at være berettiget til op til 50.000 kr. i op til 6 måneder. Ase har givet afslag på dette krav. Se bilag 2+3.

Forsikringstagers Ase Lønsikring+ er en overflytning af en tidligere lønsikring. På den lønsikring der skal overflyttes, er der optjent anciennitet for dækning op til 16.000 kr. i op til 6 måneder.

Ved aftale om overflytning ønsker forsikringstager dækningssummen sat op til 40.000 kr.

Jf. vilkårene for Ase Lønsikring+ jf. vilkår pkt. 8.3 – se bilag 6, kan kvalifikationsperioden reduceres for den del, der svarer til tidligere dækning.

Dog gælder der for Ase Lønsikring+, at der ved forhøjelse af dækningssummen gælder en ny kvalifikationsperiode på 6 måneder for selve forhøjelsen jf. vilkår pkt. 8.3 +-som henviser til pkt. 8.1 – se bilag 6.

I kvalifikationsperioden for forhøjelsen må forsikringstager ikke blive ledig eller få kendskab til kommende ledighed.

Forsikringstagers police træder i kraft 1. februar 2020. Dermed udløber hans 6 måneders kvalifikationsperiode på forhøjelsen 1. august 2020.

Da forsikringstager modtager sin opsigelse/får kendskab til opsigelsen den 30. april 2020, er kvalifikationsperioden ikke udløbet, hvorfor der alene kan bevilliges, det han allerede har optjent anciennitet for, da han har første ledige dag den 1. september. Det vil sige 16.000 kr. pr. måned i op til 6 måneder.

Forsikringstager henviser i sin klage til, at han har aftalt noget andet med salgskonsulenten.

I henhold til den konkrete sag, kan vi dokumentere, at Ases salgskonsulent er i kontakt med forsikringstager pr. telefon den 28. januar 2020.

Pr. telefon indgås der en mundtlig aftale om overflytning af forsikringstagers eksisterende lønsikrings placeret i [andet selskab] til en Ase Lønsikring+, der formidles i samarbejde med Købstædernes Forsikring.

Forsikringstager har i [andet selskab] en dækningssum på op til 16.000 kr. pr. måned i 6 måneder.

Forsikringstager ønsker med overflytningen dækningssummen forhøjet til 40.000 kr. i 6 måneder. Der aftales, at overflytningen skal træde i kraft pr. 1. februar 2020.

I umiddelbar forlængelse af samtalen den 28. januar fremsendes der en ordrebekræftelse til forsikringstager til den mail, som han har angivet til os.

Selvsamme mail som Ase i øvrigt korresponderer med ham via i forhold til hans klage.

Af ordrebekræftelsen – se bilag 8 – fremgår et tydeligt resumé af det aftalte, herunder;

- Valgt dækningssum på 40.000 kr. – og ikke 50.000 kr., som forsikringstager nævner
- Tydelig angivelse af 3 uger selvrisiko
- Tydelig angivelse af, at der ved forhøjelser af sum gælder en ny kvalifikationsperiode
- Direkte link til de fuldstændige aftalevilkår, der altid er tilgængelige på Ases hjemmeside
- Information omkring at policen gøres tilgængelig/fremsendes af Købstædernes Forsikring via MitKF – policens udseende i MitKF fremgår af bilag 7

Forsikringstager nægter at have modtaget denne ordrebekræftelse på trods af, at vi har sent dokumentation for brug af korrekt mailadresse, udsendelsestidspunkt m.v. Se bilag 4

Hans påstand er, at vi har kopieret en mailheader ind og fabrikeret dokumentationen.

Den fremsendte dokumentation er udklip taget direkte fra vores salgs- og kommunikationssystemer og dermed ikke fabrikeret.

Forsikringstager anfægter vi ikke har sendt ordrebekræftelse m.v. til ham via e-boks og eller MitAse. Vi har oplyst ham, at der ikke er formkrav til, at det skal sendes via en bestemt kanal, men at en mail er et anerkendt medie.

Da vi kan bevise, at vi har sendt ham ordrebekræftelsen inkl. resumé af det aftalte, link til fuldstændige aftalevilkår samt information omkring policens tilgængelighed på MitKF, fastholder vi dermed vores afslag på at skulle dække udover de 16.000 kr., der er optjent anciennitet for.

Dette da vi har efterlevet alle god skik regler i forhold til at fremsende aftalens indhold til kunden, herunder at gøre ham opmærksom på sin 14 dages fortrydelsesret, såfremt aftalen ikke levede op til det forventede.

Yderligere har forsikringstager betalt sin præmie og aldrig selv påpeget, at han skulle mangle nogle aftalevilkår, police m.v., hvormed vi anser aftalen som accepteret, da han ikke har fremlagt bevis for ikke at have modtaget ordrebekræftelse og dennes indhold.

I forlængelse om påstand omkring manglende udbetaling af lønsikring er det vedhæftet dokumentation for, at der er udbetalt – inklusiv visning af dispensationsdato. Se bilag 5."

Klageren har i brev af 17/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det virker lidt forvirrende. På den ene side får man tilsendt en mail – der godt nok ikke lander hos mig – men som ASE siger er gældende – på et svar fra Forsikringsankenævnet – skal man ind på jeres portal ... og bliver ikke oplyst får I ikke får svar – på at man skal besvare indenfor nogle dage.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96031

Jeg KAN ikke aftale noget mundtligt med mine kunder – og sætte en 'kontrakt' i værk, som ikke er accepteret. Man kunne jo i princippet love hvad-som-helst i en telefon. Jeg vil UNDERSTREGE at når man har med ASE (eller andre at gøre) ... så ligger aftaler i ASE portalen – men åbenbart er det ikke sådan praksis fungerer på en lønsikring. Der kommer HELLER IKKE noget ud omkring login til en KF portal ... via ASE portalen (hvor MAILS ALTID er kommet frem). Jeg anfægte 100% hvordan processen er forløbet – det der er lovet. Jeg tror stadigvæk ASE konsulenten er central i problemstillingen. Jeg kender IKKE deres aflønningsmodeller – men der er utallige eksempler på eksempelvis [ansatte] som har KPI mål der skal opnå. Der var en tydelig ivrighed fra ASE konsulentens side til at KF var vejen frem.

Jeg fortryder i dag at jeg ikke blev hos [andet selskab] ... så havde jeg ikke siddet i denne helt uholdbare situation – hvor jeg de sidste mange måneder ikke har kunne betale regninger. Det er ikke sjovt at blive behandlet på den måde.

Jeg har IKKE kunne reagere på en police der ALDRIG er kommet frem til mig. Så kan man fra ASEs side sige alt det de vil – og kommer med alle deres argumenter for hvorfor en mail der sendes IKKE skal opfølges – hvis man IKKE har fået et svar eller en bekræftelse.

Jeg KAN IKKE godtage proceduren – det er lige til forbrugerklage nævnet.

To af de STØRSTE årsager til at jeg ville have reageret såfremt policen var indløbet i min inbox – [andet selskabs] police var på DKK 50.000 – og trådte umiddelbart i kraft med løft af indbetalingen. Jeg FIK IKKE FORTALT af ASE konsulenten at konsekvensen ved at gå fra [andet selskab] til KF – var at beløbet var DKK 40.000 or ikke DKK 50.000 ... og at den IKKE ville træde i kraft pr. August måned.

Jeg mener at jeg er blevet vejledt ukorrekt og fejlagtigt – og som har store konsekvenser for min forpligtelser privat.

Som 'den lille mand' i det her spil ... skal I vide jeg generelt mener ASE yder en fantastisk service – via deres portal. Det jeg simpelthen ikke forstår – det er, man påstår jeg har modtaget en mail og en forsikringspolice – det eneste ASE kan påstå er at en mail er sendt. Mails kan ende i SPAM filtre, blive automatisk slettet hvis der er virus eller meget andet. Jeg arbejder med IT sikkerhed til dagligt – jeg ved godt hvad der kan gå galt. Sker der uheld i trafikken – ja da – men langt de fleste kommer frem. Hvordan kan man fastholde at Ambulancen kom frem – selvom patienten døde – netop fordi ambulancen ikke kom frem. Jamen vi kan konstatere at ambulancen blev kørt afsted – så dermed kom den frem?? Virker det ikke lidt 'tåbeligt'.

Den anden grund til at jeg ville have reageret OG IKKE indgået KF forsikringen er jo netop de 6 måneder før forsikringen trådte i kraft. Var jeg blevet opsagt 2 måneder senere – havde der jo heller ikke været noget problem. Det er netop denne problemstilling jeg tror har spillet ind ... jeg ville IKKE HAVE accepteret KF aftalen hvis jeg havde fået policen i min inbox – og dermed havde fået mulighed for at læse den. DET FIK JEG IKKE – formentligt fordi det jeg var lovet og fortalt i telefonen IKKE kunne leveres – og dermed var min lønsikring ikke kørt videre i ASE regi ... men direkte med [andet selskab].

Jeg har fortrudt det her forløb mange gange – men hvad kan man gøre andet en klage – og håbe der er nogen i Ankenævnet der kan se problemet i den her sag. Det er et MEGET spinkelt grundlag

– at hævde jeg har fået policen i en mail – og derfor har accepteret aftalen fordi jeg IKKE har svaret eller protesteret indenfor 14 dage. Kan I ikke selv se den proces er helt gal? De mindste man kan forlange ved en aftaleoverførsel – til dårligere betingelser – er vel at man opfølger og gennemgår policen og betingelserne. Det gør man fint i pensionsforsikringsbranchen i øvrigt. Jeg understreger igen at jeg er urimeligt behandlet. Jeg understreger igen at jeg ikke kan se jeg har motiv til at 'fordække noget' – jeg ville have accepteret [andet selskab] policen – men blev formentlig nok oversolgt nogle betingelser og forudsætninger der ikke kunne holde.

Jeg fastholder mit krav om at jeg ikke har fået det som jeg er blevet lovet ... jeg er simpelthen blevet godt og grundigt – og gammeldags – snydt ... og jeg er ked af en oplevelse som denne. Det har bestemt ikke være sjovt – specielt også når man høre andre der pga. COVID-situationen oplever sammen type 'rygcrawl'."

Klageren har i brev af 4/2 2021 til nævnet desuden bl.a. anført:

"Korrekt at der telefonisk aftales overflytning af police fra [andet selskab] til Købstederne igennem 'salgsstedet' ASE. Jeg betvivler ikke Købstedernes Police ... jeg har dog bare aldrig fået dem. Orderbekræftelse pr. mail 28.01.2020 fortæller INTET om ændrede betingelser for policen, foruden at jeg er fortalt i telefonen at der IKKE var nogen ændringer og forsikringssummen var dkk 50.000.

Selve Policen med Købstedernes betingelser for lønsikringen får jeg aldrig. Jeg ser den ikke før i August, og er i god tro i hele perioden, sikker på jeg er dækket. Der er INGEN der har kontaktet mig mht. policen – og den er set og læst. Der er IKKE noget der er sendt i hverken eBoks eller ASE-postkassen – hvilket de andre forsikringspolicer var. Derfor mistænker jeg fejl – for som ASE 'sælgeren' fik at vide – hvis ikke betingelserne var som med [andet selskab] ... hvorfor skulle jeg så skifte til Købstederne. Dermed ville ASE miste deres provision og sælgere sin provision. Det er min antagelse.

Jeg kan heller IKKE forstå det er 'lovligt at sælge forsikringer' der er bindende på telefonen uden en accept af forsikringspolicens betingelser. Faktum er at man så kan snyde med policen – for den ser kunden aldrig – og måske først den dag en forsikring skal udbetales.

Nu er det første gang jeg oplever noget som dette – men det vil være noget jeg som forbruger vil gå videre med. Jeg kan i hvert fald ikke i min branche – bare ringe og sige til en kunde – få betaler for en service, men får kun halvdelen – fordi jeg aldrig sendte betingelserne.

Opsigelsen 30.04 er et faktum.

Kvalifikationsperioden var jeg i god tro på ASE's forsikringssælgerens ord om at den var okay. Hvilket den åbenbart ikke var – og hvad baggrunden skyldes ved jeg ikke.

En afsluttende kommentar.

I de sidste 6 måneder har jeg pga. manglende lønsikring IKKE kunne betale regninger, samfundet er jobmæssigt hårdt og jeg står stadig uden arbejde ... og med en usikkerhed fra en forsikring, jeg klart havde forventning ville hjælpe økonomisk i perioden. Det har den ikke gjort, og betyder jeg har et ret stort efterslæb af gæld jeg skal have klaret.

Jeg syntes ikke jeg har fået en ordentlig og professionel behandling i denne sag, og håber forbrugeren som den lille part, kan få bare lidt medhold i en sag som denne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets ordrebekræftelse af 28/1 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for en god samtale. Jeg bekræfter hermed, at vi har tegnet en Ase Lønsikring+ til dig med følgende oplysninger:

Navn: [...]

Adresse: [...]

Dækning: 40000 kr. pr. måned i 6 måneder

Ikrafttrædelse pr. 01-02-2020

Stillingsbetegnelse: [...]

Dækningssummen er udregnet ud fra de oplysninger om indkomst, som du har givet i telefonen. Du er selv ansvarlig for at den valgte dækningssum matcher dit behov. Du kan højst forsikre dig op til 80 % af eksisterende bruttoløn inkl. dagpenge.

Ved overforsikring kan du ikke få udbetalt mere end max 80 % af din bruttoløn inkl. dagpenge. Forsikrer du dig under 80 % af eksisterende bruttoløn inkl. dagpenge, kan du max få udbetalt den valgte dækningssum oveni i dine dagpenge.

Derudover har du i vores dialog bekræftet følgende:

- At du ikke er registreret i RKI
- At du ikke er ledig eller bekendt med kommende ledighed
- At du ikke er i restance med dine andre forsikringer
- At du arbejder minimum 25 timer/uge i Danmark
- At du ikke arbejder sæsonbetonet, er ansat som vikar og/eller tilknyttet vikarbureau

Såfremt ovenstående oplysninger ikke er korrekte, beder vi dig kontakte os hurtigst muligt, da urigtige oplysninger kan have betydning for din ret til udbetaling.

Udbetaling af Lønsikring+

Forsikringen kan komme til udbetaling efter en karenperiode på 6 måneder, hvor du ikke må være ledig eller varsles ledig. Efter udløb af kvalifikationsperioden har du en selvrisikoperiode på 3 uger gældende fra 1. ledighedsdag.

Overflytter du en eksisterende lønsikring kan anciennitet optjent fra denne lønsikring modregnes i de 6 måneder. Ved forhøjelse af summen vil der gælde en ny kvalifikationsperiode for selve forhøjelsen.

OBS: Overførsel af anciennitet og opsigelse af eksisterende forsikring

Du er selv ansvarlig for at opsig din nuværende lønsikring. For at overflytte din allerede optjente anciennitet, er det vigtigt, at du tager kontakt til din nuværende forsikringsudbyder og tager højde

Ankenævnet for Forsikring

8.

96031

for et evt. opsigelsesvarsel, således at din eksisterende forsikring først udløber tidligst, når din Ase Lønsikring+ træder i kraft.

Opkrævning

Din Ase Lønsikring+ bliver opkrævet via din betalingsservice.

Policer med præmier op til 100 kr. vil som udgangspunkt blive opkrævet kvartalsvis. Policer med en præmie over 100 kr. opkræves på månedlig basis.

Ønsker du dette ændret, skal du kontakte os.

Police og betingelser

Vi udbyder forsikringen i samarbejde med Købstædernes Forsikring, som vil sende dig den endelige police i nærmeste fremtid. Du kan finde din police ved at logge ind med NemID på MitKF: <https://www.kfforsikring.dk/mitkf/login/>

Policen ligger klar pr. ønsket startdato. I perioder med travlhed kan policen være forsinket.

Du har 14 dages fortrydelsesret fra den dag, du modtager policen.

Du finder produktinformation og forsikringsbetingelser for Lønsikring+: <https://www.ase.dk/du-faar/forsikring/loensikring.>

Af udskrift fra selskabets salgs- og kommunikationssystem fremgår det blandt andet, at klageren er tilmeldt elektronisk post, at selskabet har haft den samme mailadresse registreret siden 2017, og at selskabet den 28/1 2020 sendte ordrebekræftelsen pr. mail til klageren.

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"Ikraftdato	01-06-2020
Vilkår	LØ-AS-03
...	
Forsikringssum pr. måned	40.000,00
Kvalifikationsperiode i måneder	6
Selvriskoperiode	3
Dækningsperiode i måneder	6

Forsikringen omfatter

Navn	Dækninger
Lønsikring	Ja

Klausuler

Overførsel af anciennitet. Du har oplyst at denne forsikring, er etableret i direkte forlængelse af en

Ankenævnet for Forsikring

9.

96031

tilsvarende forsikring i et andet forsikringselskab. Ved beregning af kvalifikationsperioden overføres anciennitet fra tidligere lønsikring under de forudsætninger som beskrives i betingelserne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.3 Forsikringens dækning

Forsikringen dækker, hvis du bliver arbejdsløs i forsikringsperioden* efter udløb af kvalifikationsperioden.

...

8 Kvalifikations- og selvrisikoperiode*

8.1 Kvalifikationsperiode*

Forsikringsdækningen træder tidligst i kraft efter endt kvalifikationsperiode*. Kvalifikationsperiodens* længde er 6 måneder, efter at forsikringen er trådt i kraft. Barsel og ferie medregnes i kvalifikationsperioden* under forudsætning af, at virksomheden ikke er ophørt, eller du som lønmodtager stadig er i ansættelse.

...

8.3 Tidligere tilsvarende forsikring og reduktion af kvalifikationsperioden*

Hvis du ved tegningen af forsikringen har haft en tilsvarende forsikring i et andet forsikringselskab, kan kvalifikationsperioden* reduceres med den tid, som du har været omfattet af den tidligere forsikring, såfremt denne nye forsikring tegnes inden ophør af den tidligere forsikring.

Du er selv ansvarlig for at forlange en reduceret kvalifikationsperiode* og indsende de dokumenter, som Købstædernes Forsikring og Ase anser for værende nødvendige.

Kvalifikationsperioden* reduceres kun for den del af erstatningen, som svarer til den tidligere månedlige erstatning og udbetalingsperiode i andet selskab. For erstatninger, der overstiger tidligere månedlig erstatning og udbetalingsperioder, gælder pkt. 8.1.

Såfremt ledigheden er indtruffet før ikrafttrædelse af policen i Købstædernes Forsikring, ydes ingen erstatning, uagtet at et tidligere selskab har en anden definition af ophørs-/skadedato*.

Nævnet udtaler:

Klageren har den 28/1 2020 ved telefonisk henvendelse indgået mundtlig aftale om overflytning af sin eksisterende lønsikringsordning fra et andet selskab til en ordning benævnt Lønsikring+, der blev formidlet af ASE i samarbejde med det indklagede selskab og som trådte i kraft den 1/2 2020. Klageren blev opsagt fra sin stilling den 30/4 2020 til fratræden den 30/8 2020, og den 1/9 2020 blev han meldt ledig.

Klageren er utilfreds med, at han alene er bevilliget op til 16.000 kr. i månedlig ydelse. Han har anført, at han telefonisk blev lovet en lønsikringsydelse på op til 50.000 kr. om måneden, samt

Ankenævnet for Forsikring

10.

96031

at der ikke ville være ændrede betingelser for policen, og at han derfor ikke har fået det som han blev lovet. Han har anført, at han aldrig har modtaget en ordrebekræftelse, police eller forsikringsbetingelser, og at han ikke ville have accepteret forsikringsaftalen, såfremt han havde modtaget de pågældende dokumenter.

Selskabet har tilkendt dækning med 16.000 kr. om måneden i 6 måneder med virkning fra klagerens opsigelse den 1/9 2020, idet de første 3 uger dog er en selvrisikoperiode.

Selskabet har anført, at der for klagerens lønsikring gælder en ny kvalifikationsperiode på 6 måneder ved forhøjelse af dækningssummen, der alene gælder for forhøjelsen, og at klageren i kvalifikationsperioden for forhøjelsen ikke må blive ledig eller få kendskab til kommende ledighed. Selskabet har anført, at klagerens forsikring trådte i kraft den 1/2 2020, at klagerens 6 måneders kvalifikationsperiode på forhøjelsen udløb den 1/8 2020, og at klageren derfor fik kendskab til sin ledighed i kvalifikationsperioden, hvorfor der alene har kunnet bevilliges ydelser svarende til, hvad han allerede havde optjent anciennitet for.

Af punkt 8.1 i forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Forsikringsdækningen træder tidligst i kraft efter endt kvalifikationsperiode. Kvalifikationsperiodens længde er 6 måneder, efter at forsikringen er trådt i kraft".

Af punkt 8.3 i forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Hvis du ved tegningen af forsikringen har haft en tilsvarende forsikring i et andet forsikringsselskab, kan kvalifikationsperioden reduceres med den tid, som du har været omfattet af den tidligere forsikring, såfremt denne nye forsikring tegnes inden ophør af den tidligere forsikring... Kvalifikationsperioden reduceres kun for den del af erstatningen, som svarer til den tidligere månedlige erstatning og udbetalingsperiode i andet selskab. For erstatninger, der overstiger tidligere månedlig erstatning og udbetalingsperioder, gælder pkt. 8.1".

Det følger af § 16 i bekendtgørelse nr. 1143 af 15/11 2019 om god skik for forsikringsdistributører, som gjaldt, da klageren tegnede forsikringen, at uanset om der ydes rådgivning, skal forsikringsdistributøren inden aftalens indgåelse give kunden de relevante oplysninger om forsikringsproduktet i en form, som er forståelig og tilpasset forsikringsproduktets kompleksitet og den enkelte kundetype, så kunden kan træffe en informeret beslutning. Det følger af § 17, stk. 1, at ved distribution af en forsikringstype som den pågældende, skal kunden modtage de relevante oplysninger efter § 16 i form af et standardiseret dokument med oplysning om forsikringsproduktet på papir eller andet varigt medium. Det følger af § 17, stk. 3, at dokumentet blandt andet skal indeholde en sammenfatning af forsikringsdækningen og de vigtigste undtagelser, hvor der ikke kan indgives skadesanmeldelser.

Selskabet har den 28/1 2020 i umiddelbar forbindelse med klagerens køb af forsikringen fremsendt en ordrebekræftelse pr. mail til klageren, hvorefter det fremgår, at forsikringen dækker med 40000 kr. pr. måned i 6 måneder, og at "Forsikringen kan komme til udbetaling efter en karenperiode på 6 måneder, hvor du ikke må være ledig eller varsles ledig. Efter udløb af kvalifikationsperioden har du en selvrisikoperiode på 3 uger gældende fra 1. ledighedsdag. Overflytter du en eksisterende lønsikring kan anciennitet optjent fra denne lønsikring modregnes i de 6 måneder. Ved forhøjelse af summen vil der gælde en ny kvalifikationsperiode for selve forhøjelsen". I ordrebekræftelsen er der endvidere henvist til forsikringens police og vilkår og hvor de kan findes på selskabets hjemmeside, samt klagerens 14 dages fortrydelsesret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det må anses for sandsynliggjort af selskabet, at selskabets mail af 28/1 2020 er kommet frem til klagerens e-mailadresse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren er tilmeldt elektronisk post, at selskabet har fremlagt en udskrift fra sit sagssystem, hvorefter det fremgår, at brevet blev afsendt til klagerens e-mailadresse. Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at det også i andre sammenhænge har korresponderet med klageren på samme e-mailadresse. Nævnet henviser herved til afgørelsen i sag 93806.

Ankenævnet for Forsikring

12.

96031

Nævnet finder, at klageren har modtaget tilstrækkelig information om forsikringsproduktet, så han kunne træffe et informeret valg. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsbetingelserne og forsikringspolicyen har ydet dækning med 16.000 kr. om måneden i op til 6 måneder.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på ordrebekræftelsens oplysninger om, at der ved forhøjelse af dækningssummen gælder en ny kvalifikationsperiode på 6 måneder. Nævnet har også lagt vægt på, at der i ordrebekræftelsen er henvist til forsikringens policy og vilkår, og hvor de kan findes på selskabets hjemmeside.

Nævnet bemærker herudover, at det er nævnets opfattelse, at kvalifikationsperioden gældende for forhøjelsen af lønsikringsordningen er et sædvanligt vilkår.

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