

Opmandskendelse i

FV 2012.0097

Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening (DFL)
(advokat Jacob Goldschmidt)

mod

Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA)
for
Lærerstandens Brandforsikring G/S
(advokat Merete Preisler)

Sagen drejer sig om lønindplacering af en medarbejder i henhold til §§ 3, 10 og 11 i overenskomsten mellem DFL og FA.

Sagen er ved klageskrift af 1. juni 2012 indbragt for denne voldgiftsret, der har bestået af sekretariatschef Søren Thorsen og faglig sekretær Ole Bilde, udpeget af DFL, og direktør Steen A. Rasmussen og afdelingsdirektør Jørgen Aaby Nielsen, Nordea, udpeget af FA, og – som opmand udpeget af Arbejdsrettens formand – landsdommer Tine Vuust. Voldgiftsretten er nedsat i medfør af § 4 i Aftale mellem Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA) og Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening (DFL) om regler for behandling af faglig strid.

Sagen blev forhandlet den 17. december 2012 i Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Amaliegade 7, København.

Påstande

Klager har under sagen nedlagt påstand om, at Lærerstandens Brandforsikring G/S tilpligtes at anerkende, at [REDACTED] med virkning fra og med december 2010 eller fra et af voldgiftsretten fastsat senere tidspunkt skulle have været aflønnet efter overenskomsten for forsikringsområdet, § 11 – lønklasse 32, samt at Lærerstandens Brandforsikring G/S skal efterbetale manglende løn til [REDACTED].

Indklagede har påstået principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod anerkendelse af, at klager skulle have været aflønnet efter lønklasse 32 fra et tidspunkt senere end 1. december 2010.

Sagens nærmere omstændigheder

Af overenskomsten mellem DFL og FA fremgår i §§ 3, 10 og 11 følgende bestemmelser om lønindplacering:

”§ 3 Generelle bestemmelser om indplacering og anciennitet

Stk. 1. Ved indplacering i og oprykning til de enkelte lønklasser foretages en helhedsvurdering af de arbejdsopgaver, som stillingen omfatter, således at de anførte kriterier under de enkelte lønklasser er retningsgivende.

I vurderingen lægges størst vægt på arbejdets art, idet sværhedsgraden af de hyppigst forekommende arbejdsopgaver normalt er afgørende.

Endvidere indgår i vurderingen:

- alsidig viden
- fleksibilitet
- arbejdets udførelse.

...

§ 10 Lønklasse 31

Stk. 1. Lønklassen er en rammelønklasse og omfatter:

1. Medarbejdere beskæftiget med forsikringstekniske opgaver, der inden for forud fastlagte rammer kan forudsætte selvstændig stillingtagen og skøn.

2. Medarbejdere beskæftiget med administrative opgaver med mulighed for et personligt skøn inden for forud fastlagte rammer.
3. Medarbejdere på lokal- og butikskontorer beskæftiget med såvel administrative som forsikringstekniske opgaver, der forudsætter selvstændig stillingtagen og vurdering inden for forud fastlagte rammer.
4. Medarbejdere beskæftiget med assistancetekniske opgaver, der forudsætter selvstændig stillingtagen og vurdering inden for forud fastlagte rammer.

Der henvises til de i § 3, stk. 1, nævnte generelle indplaceringskriterier.

Der forudsættes normalt gennemgang af den generelle elevuddannelse eller 2-3 års brancherfaring, suppleret med faguddannelse svarende til Forsikringsakademiets niveau 1-3 eller tilsvarende uddannelse inden for handel og service.

Stk. 2. Typiske arbejdsområder kan være:

Kundebetjeningsfunktioner, som indeholder behandling af mere rutineprægede spørgsmål og forudsætter en forsikringsfaglig viden, herunder forsikrings salg af standardpræget karakter.

Policebehandling af ensartet sværhedsgrad, der kan forudsætte selvstændig vurdering.

...

§ 11 Lønklasse 32

Stk. 1. Lønklassen er en rammelønklasse og omfatter:

1. Medarbejdere beskæftiget med forsikringstekniske opgaver, der kan være individuelt prægede og derfor kræver højere grad af selvstændig vurdering.
2. Medarbejdere beskæftiget med administrative opgaver, der indeholder en betydelig grad af selvstændig stillingtagen, eventuelt med kontrollerende funktion af andre.
3. Medarbejdere på lokal- og butikskontorer beskæftiget med såvel administrative som forsikringstekniske opgaver, der i væsentligt omfang er individuelt præget og derfor kræver bred faglig viden og medfører større kompleksitet og selvstændighed i arbejdet.
4. Medarbejdere beskæftiget med assistancetekniske opgaver, der kan være individuelt præget, og derfor kræver en betydelig grad af selvstændig stillingtagen og vurdering, evt. med kontrollerende funktion af andre.

Der henvises til de i § 3, stk. 1, nævnte generelle indplaceringskriterier.

Der forudsættes normalt en teoretisk viden svarende til Forsikringsakademiets niveau 4-5 eller relevante fagmoduler inden for andre uddannelser.

Endvidere forudsættes normalt 3-5 års brancheerfaring.

Stk. 2. Typiske arbejdsområder kan være:

Kundebetjeningsfunktioner, herunder forsikrings salg, som forudsætter alsidig viden og selvstændig vurdering af individuelle behov.

Police- og skadebehandling, hvori indgår betydelig grad af selvstændig vurdering.

...”

■■■■ blev med virkning fra den 16. august 2010 ansat som vikarierende assistent i Porteføljesektionen i en tidsbegrænset stilling indtil den 12. august 2011. Hun blev den 1. december 2010 fastansat i stillingen. Som assistent blev hun indplaceret i lønklasse 31 på trin 4. Med virkning fra den 1. maj 2012 blev ■■■■ udnævnt til overassistent og oprykket til lønklasse 32.

Forklaringer

■■■■ har forklaret bl.a., at hun i 2005-2007 arbejdede i Alka med tegning af policer og tog samtidig en uddannelse på Forsikringsakademiet på det niveau, der i dag hedder 3.53. Hun havde i foråret 2010 søgt et job som policemedarbejder hos indklagede, og i august 2010 blev hun ringet op af personaleafdelingen med tilbud om vikaransættelse i policeafdelingen med rådgivning inden for rejse- og bilforsikringer. I afdelingen var der ansat omkring 50 policemedarbejdere, som tog sig af henvendelser fra medlemmerne vedrørende eksisterende policer, ændringer heri og generel rådgivning om policer. Da hun blev fastansat, blev hendes arbejdsopgaver udvidet til at omfatte alle typer af privatforsikring. Hun gennemgik fra den 1. februar 2011 et 3 måneders uddannelsesforløb med en indføring i vilkårene i policerne for Lærerstandens Brandforsikring. Det var tilfældigt, hvem der modtog de telefoniske henvendelser fra medlemmerne, og det var kun spørgsmål vedrørende erhvervsforsikringer, som hun skulle stille videre. I afdelingen mødte hun nogle af sine tidligere kolleger fra Alka, som var ansat 8 måneder før hende i januar 2010. De lavede det samme som hende, men var fra begyndelsen indplaceret i lønklasse 32. Hun henvendte sig til sin leder, Jeannette du Preez, der sagde til hende, at hun fagligt skulle være stærkere, før hun kunne blive indplaceret i en anden lønramme. Hun forstod det ikke, fordi hun havde samme arbejdsopgaver, forsikringsuddannelse og erfaring som andre, der arbejdede i lønramme 32. Hun har aldrig modtaget kritik af sit arbejde, men kun fået positive tilbagemeldinger. Hun har heller ikke fået anvisning på, hvordan hun skulle dygtiggøre sig, eller inden for hvilke områder, hun skulle gøre det bedre. Hun registrerede i

en 2-3 ugers periode i november 2011 sine arbejdsopgaver og opgjorde på baggrund heraf den gennemsnitlige tidsanvendelse på de forskellige opgaver. Opgørelsen viste, at kun 35 % af hendes tid gik med rutineprægede arbejdsopgaver, mens hun i 65 % af arbejdstiden var beskæftiget med individuel rådgivning, som forudsatte en bred viden om forsikringsprodukterne. Der var ingen ændring af hendes arbejdsopgaver fra 1. december 2010, til hun rykkede op i lønramme 32 pr. 1. maj 2012. Der blev heller ikke foretaget nogen målinger af hendes arbejdsindsats, som kunne begrunde oprykningen.

Per Gustafsson har forklaret bl.a., at han igennem 14 år har været formand for personaleforeningen i Lærerstandens Brandforsikring, der varetager de lokale forhandlinger for DFL. Lønindplaceringer sker typisk ved ansættelsen, og det er ikke noget, han tidligere har været involveret i. Det er arbejdsfunktionen, der er afgørende for lønindplaceringen, men der er ikke "en pris på stolen", forstået som en fast indplacering af stillingerne i policeafdelingen. Han har talt med en tillidsrepræsentant, der arbejder i policeafdelingen, og der er efter hendes forklaring ikke forskel på arbejdsopgaverne hos de enkelte medarbejdere i policeafdelingen. Forskellen på lønklasse 31 og lønklasse 32 er, om der udføres rådgivning og individuelt arbejde af forskningsteknisk karakter. [REDACTED] [REDACTED] arbejdsopgaver var efter hans vurdering lønklasse 32-opgaver fra begyndelsen, og der er da også andre medarbejdere i afdelingen, som fra deres ansættelses begyndelse har været indplaceret i lønramme 32.

André Mersebæk har forklaret bl.a., at han har arbejdet som faglig sekretær i DFL i 12 år med ansvar for bl.a. de overenskomstmæssige forhold i Lærerstandens Brandforsikring. § 3 er den grundlæggende bestemmelse om indplacering i lønklasser. Der er tale om et funktionsbestemt lønsystem. Udgangspunktet er en helhedsvurdering af arbejdsopgaverne. Hvis man udfører mere end 50 % af en bestemt lønklasses arbejdsopgaver, så hører man ind under denne lønklasse. Spørgsmålet om den konkrete udførelse af arbejdsopgaverne har som udgangspunkt ikke indflydelse på indplaceringen i lønklasser, men kan indgå i vurderingen af, om der efter § 4 skal ydes ekstraordinære lønstigninger. I § 3-vurderingen indgår også, om medarbejderen kan udføre de pågældende arbejdsopgaver, men der vil i givet fald alene være tale om et kortere oplæringsforløb. Såvel arbejdets art som dets udførelse indgår i indplaceringen efter § 3, men man tager udgangspunkt i arbejdsopgaverne, som vægter mest. Når medarbejderne er klar til at løse de pågældende arbejdsopgaver, skal indplaceringen ske i den lønramme, hvor opgaverne hører hjemme. Når man som i denne sag lægger afgørende

vægt på kvaliteten af [redacted] arbejde, er dette udtryk for, at man ikke vægter arten af arbejdsopgaverne tilstrækkeligt i henhold til overenskomstens § 3. [redacted] udførte efter sin opgørelse af arbejdstiden hyppigst de arbejdsopgaver, som henhører under lønklasse 32. Dette bekræftes af, at [redacted] pr. 1. maj 2012 i den samme stilling blev lønindplaceret i lønklasse 32. Der er i dag langt flere medarbejdere i lønklasse 32 og 33 end tidligere, fordi arbejdesindholdet og dermed kravene til de ansattes kvalifikationer er blevet skærpet. Det er meget sjældent, at lønsager ikke løses lokalt. Det er også indtrykket, at selskaberne har været "flinke" ved indplacering af medarbejderne, så denne ikke har givet anledning til konflikter.

Jeannette du Preez har forklaret bl.a., at hun har været ansat i Lærerstandens Brandforsikring siden 1998 og leder af policeafdelingen siden 2004. Baggrunden for ansættelsen af vikarer var en særlig situation i sommeren 2010, hvor de havde meget travlt. Vikarerne skulle hjælpe med at besvare telefoniske henvendelser vedrørende bilforsikringer, og de søgte derfor nogle medarbejdere, der relativt hurtigt kunne sætte sig ind i bilforsikringspolicerne og formulere sig i telefonen. Det var ikke afgørende, men et plus, hvis de pågældende vikarer havde forsikringserfaring. Der var tale om simple arbejdsopgaver med at give oplysninger om policerne, som kunderne ofte kunne have fundet på forsikringsselskabets hjemmeside. Vikarerne gennemgik et kursus på 14 dage, hvorefter de begyndte at arbejde med telefonbetjening. Organisatorisk blev vikarerne placeret i nyoprettet bilteam i policeafdelingen. De blev alle indplaceret i lønklasse 31 og fastansat forholdsvis hurtigt. Under hensyn til hendes tidligere erfaring fra Alka blev [redacted] indplaceret højest inden for lønrammen på trin 4. Efter sin fastansættelse blev [redacted] pr. 1. maj 2011 placeret i team 2, hvor hun også skulle besvare henvendelser inden for andre forsikringstyper, men der var fortsat tale om simple policeopgaver på samme niveau som tidligere. Hun har forespurgt andre assistenter i afdelingen om deres arbejdsindhold, og de har tilkendegivet, at 80 % af deres arbejdsopgaver er rutineprægede. Hvis en assistent får et svært spørgsmål, søger vedkommende hjælp hos en kollega eller hos særlige fagspecialister. Det er hendes individuelle vurdering af den enkelte medarbejders performance, der ligger til grund for indplaceringen i 31 eller 32. Begrundelsen for ikke på et tidligere tidspunkt at indplacere [redacted] i lønklasse 32 var, at hun ikke var fagligt dygtig nok og dermed ikke på niveau med overassistenterne i lønklasse 32. Hun oplevede [redacted] som meget usikker og som en medarbejder, der spurgte sine kolleger meget til råds. Grundlaget for hendes vurdering af [redacted] arbejdsindsats var både hendes egne iagttagelser og iagttagelser fra teamlederen. Hun talte med [redacted] herom, og [redacted] gav da også udtryk for, at hun var enig i vurderingen af

hendes faglighed, men hun anfægtede indplaceringen ud fra andre kriterier. Hovedparten af arbejdsopgaverne i afdelingen er rutineprægede lønklasse 31-opgaver, men den enkelte medarbejder kan udvikle sig til at blive så solidt fagligt funderet, at pågældende kan løse flere selvstændige arbejdsopgaver og påtage sig ekstraopgaver, hvorved de kan rykke op i lønklasse 32. Af de otte vikarer, som blev ansat i august 2010, er det [REDACTED] [REDACTED] og én mere, der i dag er udnævnt til overassistent i lønklasse 32. Det er korrekt, at nogle i afdelingen fra ansættelsens begyndelse blev indplaceret i lønklasse 32, herunder tidligere ansatte i Alka.

Sanne Friis har forklaret bl.a., at hun har været ansat i Lærerstandens Brandforsikring i 4 år og har været personaleleder for team 2, herunder [REDACTED] [REDACTED], siden den 1. september 2011. Hun var involveret i ansættelsen af [REDACTED] [REDACTED]. De kriterier, der blev lagt vægt på ved ansættelsen, var, at de kunne sætte sig ind i policerne, kunne tale med kunderne og være servicemindede. Hun vurderede ved sin tiltræden af stillingen som teamleder, at [REDACTED] [REDACTED] var korrekt indplaceret i lønklasse 31, fordi det arbejde, hun udførte, bestod af elementære og rutineprægede arbejdsopgaver, som kunne løses ved brug af diverse hjælpeværktøjer, hun som assistent havde til rådighed. Der var ofte tale om oplysninger, som kunderne selv ville have kunnet finde på nettet. Hun anbefalede [REDACTED] [REDACTED] at være mere selvstændig i løsningen af sine arbejdsopgaver, fordi hun havde indtryk af, at [REDACTED] [REDACTED] for ofte spurgte og bad om hjælp hos kolleger og fagvejledere. Hun talte med [REDACTED] om, at der på dette område var et udviklingsbehov. Hun havde sin opmærksomhed rettet mod det, og da hun så, at det gik den rette vej, indstillede hun [REDACTED] [REDACTED] til udnævnelse i lønklasse 32 pr. 1. maj 2012.

Procedure

Klager har til støtte for sin påstand anført, at parterne med overenskomstens § 3 har aftalt et funktionsbestemt lønsystem, hvor udgangspunktet for indplacering i lønklasser er arbejdets art. De arbejdsopgaver, som [REDACTED] [REDACTED] udførte efter sin fastansættelse, var hovedsagligt opgaver, som henhører under lønklasse 32, hvilket understreges af, at hun pr. 1. maj 2012 blev udnævnt i lønklasse 32, uden at dette var begrundet i en ændring af hendes arbejdsopgaver. [REDACTED] [REDACTED] var efter en kort oplæring i vikarperioden fuldt ud i stand til at udføre disse arbejdsopgaver. Det må efter bevisførelsen lægges til grund, at man alene har lagt vægt på individuelle forhold hos [REDACTED] [REDACTED] som begrundelse for, at hun ikke på et tidligere tidspunkt skulle indplaceres i lønklasse 32. En sådan individuel vurdering er imidlertid forkert anvendelse af det i overenskomsten aftalte lønsystem, idet

man ved denne vægtning af et kompetencekriterium helt tilsidesætter udgangspunktet om, at det er arbejdets art, der er afgørende for lønindplaceringen.

Indklagede har til støtte for frifindelsespåstanden anført, at det efter de afgivne forklaringer må lægges til grund, at arbejdsopgaverne i policeafdelingen som udgangspunkt er lønklasse 31-arbejde, hvilket [REDACTED] [REDACTED] da også accepterede ved vikaransættelsens begyndelse. Det forhold, at hun blev fastansat, indebar ingen ændring af hendes arbejdsopgaver, og det var derfor korrekt ikke at oprykke hende til lønklasse 32 alene som følge af denne fastansættelse. Først da hun gennem arbejdet i afdelingen havde oparbejdet en sådan viden og sikkerhed, at hun selvstændigt kunne varetage nogle mere komplicerede arbejdsopgaver, var der grundlag for udnævnelse af hende i overassistentstillingen i lønklasse 32. Efter overenskomstens § 3 indgår ikke alene arbejdets art, men også individuelle momenter i vurderingen af, hvilken lønklasse en medarbejder indplaceres i, og der er ikke i denne sag grundlag for at tilsidesætte ledelsens vurdering af, hvornår [REDACTED] [REDACTED] skulle oprykkes til lønklasse 32.

Sagens afgørelse og begrundelsen herfor

Da der ikke har kunnet opnås stemmeflerhed blandt voldgiftsdommerne, skal sagen afgøres af opmanden, der udtaler følgende:

Efter § 3 i parternes overenskomst skal der ved indplacering i og oprykning til en lønklasse foretages en helhedsvurdering af de arbejdsopgaver, som den pågældende stilling omfatter, idet der ved vurderingen skal lægges størst vægt på arbejdets art, bedømt ud fra sværhedsgraden af de hyppigst forekommende arbejdsopgaver.

Efter overenskomstens §§ 10 og 11 omfatter lønklasserne 31 og 32 bl.a. forsikringstekniske og administrative opgaver. Arbejdsopgaverne i lønklasse 31 er karakteriseret ved, at de kan løses inden for forud fastlagte rammer, mens opgaverne i lønklasse 32 er mere individuelt prægede og derfor kræver højere eller en betydelig grad af selvstændig vurdering.

Det må efter bevisførelsen lægges til grund, at der i policeafdelingen er aflønnet ansatte i såvel lønklasse 31 som lønklasse 32, og at arbejdet i afdelingen således kan indebære såvel størst hyppighed

af lønklasse 31-opgaver som størst hyppighed af lønklasse-32 opgaver. Det må anses for naturligt, at arbejdet kan ændre karakter og indhold i takt med, at en medarbejder gennem sit arbejde erhverver en større faglig viden og sikkerhed og dermed bliver i stand til selvstændigt at løse mere komplicerede arbejdsopgaver. Det kan derfor ikke anses for stridende mod lønsystemet, således som dette er beskrevet i overenskomstens §§ 3, 10 og 11, at lægge vægt på en medarbejders individuelle forhold ved indplacering i lønklasser.

Parterne er enige om, at [REDACTED] [REDACTED] i sin vikaransættelse med sin uddannelses- og erhvervsmæssige baggrund med rette var indplaceret i lønklasse 31. Opmanden finder efter bevisførelsen ikke grundlag for at tilsidesætte virksomhedens skøn, hvorefter [REDACTED] [REDACTED] ikke på et tidligere tidspunkt end i foråret 2012 var berettiget til oprykning til lønklasse 32.

På denne baggrund tages indklagedes frifindelsespåstand til følge.

T h i b e s t e m m e s :

Indklagede, Finanssektorens Arbejdsgiverforening for Lærerstandens Brandforsikring G/S, frifindes.

Hver part skal i overensstemmelse med § 4 i Hovedaftalen mellem FA og DFL bære egne omkostninger og betale halvdelen af opmandens honorar.

Frederiksberg, den 21. december 2012



Tine Vuust