

**Kendelse**

**i**

**faglig voldgift FV 2021-777**

**Forsikringsforbundet**

**for**

**A**

**(advokatfuldmægtig Lea Emilie Dam)**

**mod**

**Finanssektorens Arbejdsgiverforening**

**for**

**Alm. Brand Forsikring A/S**

**(advokat Jakob Cahr Arffmann)**

**Afsagt den 9. marts 2022**

## 1. Uoverensstemmelsen

Sagen angår, om det var berettiget, at A blev bortvist den 20. januar 2021. Hvis bortvisningen ikke var berettiget, angår sagen endvidere spørgsmålet, om A ud over løn i opsigelsesperioden har krav på godtgørelse for usaglig opsigelse, jf. § 10, stk. 4 og 5, i overenskomsten mellem Finanssektorens Arbejdsgiverforening og Forsikringsforbundet.

## 2. Påstande mv.

Klager, Forsikringsforbundet for A, har nedlagt påstand om, at indklagede tilpligtes at betale 189.910,75 kr., subsidiært et mindre beløb, med tillæg af procesrente fra sagens anlæg.

Indklagede, Finanssektorens Arbejdsgiverforening for Alm. Brand Forsikring A/S, har påstået frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af et mindre beløb.

Parterne er enige om, at As samlede lønkrav i opsigelsesperioden på tre måneder rent beløbsmæssigt kan opgøres til 128.668,86 kr. Parterne er endvidere enige om den rent beløbsmæssige opgørelse af klagers krav på godtgørelse for usaglig opsigelse, som udgør 61.241,89 kr. svarende til 1,5 måneds løn inkl. pension og forholdsmæssig bonus.

Sagen blev anlagt ved klageskrift af 17. juni 2021.

## 3. Sagens behandling

Sagen blev mundtligt forhandlet den 1. marts 2022 hos Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Amaliegade, København, for en faglig voldgift med følgende partsudpegede medlemmer:

Udpeget af klager: Advokat Per Frydenreim Møller, Forsikringsforbundet.

Udpeget af indklagede: Adm. direktør Nicole Offendal, Finanssektorens Arbejdsgiverforening.

Som opmand deltog vicepræsident Mads Bundgaard Larsen.

Der blev under den mundtlige forhandling afgivet forklaring af A, B, C, D, E og F.

Efter forhandling og votering kunne der ikke opnås enighed om en afgørelse blandt de partsudpegede medlemmer af voldgiftsretten. Afgørelsen skal derfor træffes af opmanden ved kendelse.

Det er aftalt med parterne, at kendelsen ikke behøver at indeholde en sagsfremstilling eller gengivelse af forklaringer og parternes procedurer (anbringender).

#### **4. Overenskomsten mellem FA og Forsikringsforbundet**

Overenskomsten mellem FA og Forsikringsforbundet indeholder i § 10 regler om afskedigelse. Af § 10, stk. 4 og 5, fremgår følgende:

”Stk. 4. Findes afskedigelsen ikke rimeligt begrundet i medarbejderens eller selskabets forhold, kan voldgiftsretten pålægge selskabet at afbøde virkningen af den. Voldgiftsretten kan herved, hvis medarbejderen og selskabet ikke begge ønsker ansættelsesforholdet fortsat, pålægge selskabet at betale en godtgørelse, hvis størrelse skal være afhængig af sagens omstændigheder, medarbejderens ansættelsestid i selskabet samt under særlige omstændigheder hensynet til de fremtidige beskæftigelsesmuligheder.

Genansættelse, henholdsvis godtgørelse er betinget af, at medarbejderen har været uafbrudt beskæftiget i selskabet i mindst 9 måneder på opsigelsestidspunktet.

Stk. 5. Godtgørelsen kan normalt ikke overstige medarbejderens løn for en periode, svarende til det opsigelsesvarsel, der tilkommer den pågældende efter funktionærlovens § 2, stk. 2. (...)”

## 5. Opmandens begrundelse og resultat

Sagen angår som sagt i første række, om det var berettiget, at A blev bortvist den 20. januar 2021. Nærmere bestemt handler sagen navnlig om, hvorvidt A groft har misligholdt ansættelsesforholdet ved tilsidesættelse af interne regler for rabat til kunderne med henblik på at opnå en uberettiget vinding i form af øget bonus.

A blev ansat som kunderådgiver i Alm. Brand Forsikring den 1. marts 2020, og hans løn bestod dels af en fast månedsløn, som på starttidspunktet var på 27.540,08 kr., dels af bonus, som kunne opnås, herunder i større eller mindre grad, hvis opsatte mål herfor blev opnået, herunder vedrørende kunderådgiverens eget salg og det samlede salg i hans team. For perioden 2. april 2020 til 1. juli 2020 var As bonus på 3.200 kr. For perioden 2. juli 2020 til 1. oktober 2020 var den 25.838 kr.

A deltog i perioden fra den 2. marts til den 11. marts 2020 i et oplæringskursus på tre dage, hvor det efter bevisførelsen må lægges til grund, at man blandt andet gennemgik rabatreglerne. Af særlig interesse er her bevaringsrabatten og renoveringsrabatten.

Bevaringsrabatten er en rabat, som kunderådgiveren inden for bestemte procentsatser kan give for at bevare en kunde, som overvejer at opsige sine forsikringer. Bevaringsrabatten må ifølge de interne regler tilbydes, "Hvis en kunde indikerer, at han er ved, eller overvejer, at skifte selskab...". Dernæst følger i de interne regler en definition af en kunde, der vil skifte selskab, hvilket sker ved at angive forskellige tilfælde, hvor det første er, at kunden ringer ind og fortæller, at han har fået et tilbud fra et andet forsikringselskab og spørger, om man kan gøre noget, før forsikringerne opsiges. Et andet eksempel er, at kunden oplyser at ville indhente tilbud fra andre selskaber.

Renoveringsrabatten er en rabat, der kan gives på husforsikringer, herunder blandt andet, hvis kundens hus har fået nyt tag.

Efter ansættelsen den 1. marts 2020 og oplæringskurset på tre dage nåede A kun at være kort tid på kontoret, før han sammen med de øvrige medarbejdere blev hjemsendt på grund af coronanedlukningen den 12. marts 2020.

Fra den 12. marts 2020 til den 22. april 2020 var A hjemsendt, og i den periode foretog han fra den 16. marts 2020 og frem ikke salg af forsikringer, men fik til opgave at ringe til eksisterende forsikringskunder for at aftale salgsmøder mellem dem og bankrådgivere i Alm. Brand.

I perioden fra den 23. april 2020 til juli 2020 var A tilbage på kontoret (med undtagelse af sygemelding fra den 19. til den 25. maj) og foretog i den periode og frem igen telefonsalg af forsikringer.

Fra august til 18. september 2020 var A hjemsendt hver anden uge, og fra den 19. september 2020 og frem til bortvisningen var han igen hjemsendt på fuld tid med undtagelse af enkelte dage på kontoret.

I de perioder, hvor A var hjemsendt, foretog han telefonopkald som kundefrådgiver hjemmefra og havde samtidig mulighed for at "chatte" med kollegaer, herunder for at få support, over Alm. Brands it-system.

Parterne har gjort en del ud af at belyse det ovenfor anførte forløb, hvilket skyldes, at det har været et tema under sagen, i hvilket omfang A har fået den fornødne oplæring i blandt andet rabatreglerne. Med henblik på samme tema har der været afgivet forklaringer om navnlig sidemandsoplæring (var det let eller besværligt for A at få adgang til support fra de ansvarlige i og for teamet?), det generelle arbejdsmiljø i kundecenteret (var der travlt, endog stresset, eller ej?) og den elektroniske vidensbank (var det let eller besværligt for A at finde frem til rabatreglerne på intranettet?).

Efter min opfattelse viser den samlede bevisførelse, at A fra starten af sit ansættelsesforløb – det vil sige efter gennemgangen heraf på introduktionskurset – kendte indholdet af rabatreglerne

og vidste, hvor han kunne finde dem, hvilket han også bekræftede ifølge det fremlagte referat af den samtale, der blev afholdt, da han blev bortvist den 20. januar 2021.

Det fremgår af As ubestridte forklaring herom, at han havde omkring 50 kundesamtaler om dagen, det vil sige cirka 250 om ugen.

Der er fremlagt en mail af 19. oktober 2020, hvor C som kundecenterleder gav A tilbagemelding på tre samtaler, hun havde lyttet på. I disse samtaler er fire forhold fremhævet med rød skrift som kritisable forhold, herunder hvor der sker opsigelse af en forsikringsdækning uden at sikre, at dette bekræftes skriftligt, ligesom der sættes en dækning på uden at sælge den til kunden. I sidstnævnte kritikpunkt anføres "Det er no go!" fra Cs side. I den overordnede tilbagemelding anføres blandt andet, at C har en plan om, at A skal være verdensmester. Endvidere, at han ikke må sætte dækninger på uden at afstemme det med kunden.

Om baggrund for bortvisningen er der i referat af samtale mellem A, E, D og C den 20. januar 2021 blandt andet anført følgende:

"Ved almindelig kvalitetstjek, bliver det observeret at A benytter bevaringsrabat, hvor grundlaget herfor ikke er opfyldt.  
På baggrund af dette, lyttes flere samtaler sporadisk og det opleves at der er et mønster.  
Derfor anskaffes data fra 4Q 2020 – alle policer hvorpå rabatten er benyttet.  
Rabatten er benyttet på 72 policer.  
Ud af disse er der lyttet samtale på 22 af dem.  
Fælles for flertallet af de 22 er, at rabatten gives uden at kunderne lever op til kravene.  
..."

På mødet den 20. januar 2021 blev to af de anførte telefonsamtaler læst op for A, og derefter fremgår det af referatet af samtalen den 20. januar 2021, som A har bekræftet under sagen, at A på spørgsmål om årsagen til dette forløb (altså til samtalerne forløb) svarede, at det vidste han ikke rigtig, og at

"... det er jo for at få en pind ... og han stiller kunden bedre ... Men kan samtidig godt se at man skulle have fortalt kunderne om det ... Men at det er jo noget man gør for at få en pind."

Parterne er enige om, at "en pind" betyder et salg, som indgår i grundlaget for beregning af bonus (hvor man skal over et vist antal salg, før første bonustrin nås).

For den faglige voldgift er endvidere fremlagt navnlig en oversigt over bevaringsrabat givet i en periode på 4 uger, hvor A har givet rabatten i flest tilfælde (41), mens den anden kunderådgiver, der ligger tættest på, har givet bevaringsrabat i 18 tilfælde (men med en større gennemsnitlig rabat).

Endvidere er fremlagt et bilag over aflyttede samtaler som omtalt i referatet fra bortvisningssamtalen.

I bortvisningsskrivelsen af 20. januar 2021 er det om baggrunden for ophævelsen anført navnlig, at det var konstateret, at A groft havde misligholdt sit ansættelsesforhold, idet han fejlagtigt havde givet bevarings- og renoveringsrabat til kunderne og dermed øget sit salg og opnået en uberettiget berigelse. Endvidere var det anført, at A havde en klar overrepræsentation af andre typer fejl, som ligeledes øgede hans salg.

Jeg finder efter en samlet vurdering af den skete bevisførelse ikke, at det med den fornødne sikkerhed er godtgjort, at A har gjort sig skyldig i en grov misligholdelse af ansættelsesforholdet, som kunne berettige den skete bortvisning.

Jeg lægger som anført til grund, at A kendte rabatreglerne, men jeg finder det ikke godtgjort, at han systematisk har tilsidesat reglerne. Når der har været 250 samtaler om ugen i mere end 9 måneder, udgør de fremlagte beviser, herunder med oversigt over 41 gange rabat over 4 uger samt et referat i bilag H af omkring 45 samtaler, hvor man ikke kan sige, at uberettiget rabat er et gennemgående træk, ikke samlet set et stærkt nok bevis for en systematisk tilsidesættelse af reglerne.

Jeg finder det heller ikke godtgjort, at A har tilstået at have tilsidesat interne regler for egen vindings skyld. Det er hans udtalelse på mødet den 20. januar 2021 ikke klar nok til at statuere.

Jeg har endvidere lagt vægt på, at der ikke er givet A nogen advarsel for hans omgang med de interne rabatregler eller for hans omgang med reglerne for forsikringstegning i det hele taget: I den feedback, som C gav D den 19. oktober 2020, er der flere tilfælde af en noget lemfældig omgang med reglerne om behovsafdækning og skriftlig bekræftelse fra As side, som kunne have begrundet en advarsel fra arbejdsgiverens side. Men i stedet betones det i den overordnede konklusion, at dækninger skal afstemmes med kunderne, samtidig med, at det angives, at planen er, at A skal blive verdensmester.

I det hele taget er det billede, der står tilbage efter bevisførelsen – når henses til reglerne om bevisbyrde i en sag som denne – at A i en række tilfælde har været for ivrig og for hurtig til at sælge uden behørig hensyntagen til de interne regler for navnlig rabat. Men det kan ikke anses for godtgjort, at det er sket for at opnå en uberettiget egen vinding på arbejdsgiverens bekostning, eller at det er udtryk for en systematisk tilsidesættelse af en karakter, som kan betegnes som grov misligholdelse. Samtidig har arbejdsgiveren som anført tidligere været opmærksom på, at A ikke tillagde interne regler for salg den fornødne vægt, uden at dette førte til en advarsel.

På den anførte baggrund finder jeg som sagt, at bortvisningen ikke var berettiget, hvorfor A har krav på løn i en tre måneders opsigelsesperiode, som ubestridt udgør 128.668,86 kr. forrentet fra sagens anlæg den 17. juni 2021.

På samme baggrund finder jeg imidlertid, at karakteren af As omgang med de interne regler for navnlig rabat gør, at A ikke har krav på godtgørelse for usaglig opsigelse, jf. overenskomstens § 10, stk. 4.

Samlet set bliver sagens resultat herefter, at Alm. Brand Forsikring A/S inden 14 dage skal betale 128.668,86 kr. til A.



**Thi bestemmes:**

Alm. Brand Forsikring A/S skal inden 14 dage betale 128.668,86 kr. med procesrente fra den 17. juni 2021 til A.

Hver part skal bære egne omkostninger ved sagens behandling og betale halvdelen af opmandens honorar.

København, den 9. marts 2022

Mads Bundgaard Larsen