

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 105423:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AXA Partners Denmark, filial af AXA Partners SAS Frankrig
Postboks 701
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har betalingssikring for et kreditkort. Hun har i klageskema af 16/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Key Facts:

My insurance has been active for over 2 years.
I received termination notice on 23 September 2025.
Unemployment (insurance event) started 1 January 2026.
Credit card balance on 31 December 2025: 102,000 DKK.
AXA paid only 3,195 DKK, which corresponds to 10 % of approx. 32,000 DKK.

Discrepancy

Policy wording states: 'The amount due on the day before the occurrence of the insurance event'.
The insurance event is 1 January 2026, so the relevant balance should be 31 December 2025 (102,000 DKK), not 23 September 2025.

AXA's interpretation introduces a limitation (freezing balance at termination notice) not stated in the policy.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Recalculate the payout based on the 31 December 2025 balance (102,000 DKK).
Pay remaining entitlement up to the policy maximum of 100,000 DKK.
Adjust for the partial payment already made

In addition to the disputed principal amount of DKK 68,050, I request statutory interest pursuant to the Danish Interest Act (Renteloven). Since benefit became due on 1 March 2026. As the insurer has only paid DKK 31,950 and I maintain that DKK 100,000 was contractually due, the remain-

Ankenævnet for Forsikring

2.

105423

ing amount of DKK 68,050 has been underpaid. I therefore request that statutory default interest be awarded on the outstanding amount from 1 March 2026 until payment is made, in accordance with section 5 of Renteloven (National Bank reference rate + 8 percentage points)."

Klageren har den 18/2 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"I respectfully submit this supplementary observation in relation to my pending complaint against AXA.

Upon further review of the policy wording, I have identified a potential ambiguity that I believe is central to the dispute.

The policy states that 10 % will be paid 'the day before the termination notice,' while at the same time including in parentheses '(date of claim: 1 January 2026).' These two dates are legally distinct and are not logically aligned.

The wording does not clearly explain:

- Whether the calculation is governed strictly by the termination date, or
- Whether the claim date has independent legal significance for determining the benefit period.

By linking the termination date and the claim date within the same clause, without clarifying their hierarchy or interaction, the provision allows for more than one reasonable interpretation.

As a policyholder, I understood the wording to mean that the claim date was relevant to the payment calculation. The clause does not explicitly state that payment is limited exclusively to the day before termination regardless of claim date.

I respectfully submit that this internal inconsistency creates ambiguity in the standard terms drafted by the insurer. Under established principles of Danish insurance contract interpretation, unclear standard terms must be interpreted against the drafter.

I kindly ask the Board to consider this ambiguity as part of its assessment of whether AXA's calculation is fully supported by the policy wording."

Klageren har den 9/3 2026 yderligere til nævnet bl.a. bemærket:

"Partners stating that the payment of approximately 28,000+ DKK (dated March 2, 2026) will not be released because I have filed a case regarding my claim.

From the message, it appears that AXA expects me to withdraw my case before they proceed with transferring the 28,000+ DKK to my [bank] Kort account. This situation is causing me significant stress and anxiety. I am currently unemployed and struggling to manage my financial obligations, and withholding this payment is making my situation even more difficult.

I respectfully maintain that, according to the terms stated in the policy, the total coverage amount should be 100,000 DKK, plus any applicable interest, minus the initial payment of approximately 3,000+ DKK that was previously issued.

Ankenævnet for Forsikring

3.

105423

I kindly ask the Appeal Board to review this matter carefully and consider the financial hardship this delay is causing me. I sincerely hope for a fair resolution in accordance with the policy terms.

...

AXA previously informed me that an amount of 28,000+ DKK would be paid on March 2, 2026, as stated in their earlier email when they acknowledged my claim and released the initial payment of 3,000+ DKK. However, today I received an email from ... stating that the release of the 28,000+ DKK will now be placed on hold because I filed a complaint with the Insurance Appeals Board.

This situation is very distressing for me, as I was expecting the total insured amount of 100,000 DKK to be paid to my [bank] Kort account. So far, only 3,000+ DKK has been paid, and I am still being charged the betalingsikring from AXA for the remaining balance of my [bank] Kort. If the decision from the Insurance Appeals Board takes another 6-8 months, I am very concerned that I may no longer have the financial capacity to pay the remaining outstanding on my [bank] Kort. I would greatly appreciate your advice on what steps I should take in this situation, as I am currently experiencing significant financial difficulties."

I brev af 12/3 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen drejer sig om kunden, [klageren], som har en forsikring igennem vores selskab (selskabet). Forsikringen er tegnet d. 29.08.2024.

Kunden anmeldte sin arbejdsløshed, til selskabet den 02.01.2025. Kunden modtog sin opsigelse d. 23.09.2025, og meldte sig som ledig, pr. 01.01.2026.

Selskabet træffer en afgørelse ud fra eksisterende betingelserne 1700-002 (bilag 1). Den 07.01.206 sender vi brev til kunden, om vi anerkender anmeldelsen (Bilag 2). Den 16.02.2026 kontakter kunden os, og bedes om genberegne den anerkendte dækning. Kunden mener vores dækning er utilstrækkelig.

Jf. forsikringsbetingelsernes punkt 13. vilkår for udbetaling af forsikringsydelse. Efter udløbet af optjeningsperioden på 30 sammenhængende hele dage, betaler vi et beløb svarende til 10 % af den skyldige saldo på kreditten dagen, inden du modtog opsigelsen (skadedatoen). Efter yderligere 30 dages arbejdsløshed indfries restgælden, pr. dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden, med fradrag af allerede betalte ydelser.

Vi er af [bank] blevet oplyst, at kundens saldo, den 22.09.2025 var -31954,46DKK. Derfor mener vi, den anerkendte erstatningsplan som fremgår af bilag 2, er korrekt.

Selskabet sender d. 16.02.2026 svar til kunden (bilag 3), hvor vi fastholder vores oprinde afgørelse.

Vi noterer os, at kunden siden klagen er oprettet, har henvendt sig af flere omgange, for at påvirke vores proces. Vi henstiller til, at alt kommunikation foregår gennem ankenævnet, så længe den igangværende klagesag foregår.

Opsummering:

Afgørelsen samt erstatning, er fastsat efter de gældende forsikringsbetingelser samt oplysninger sendt om restgæld fra [bank]. Betingelserne henviser tydeligt til en skadesdato værende dagen

Ankenævnet for Forsikring

4.

105423

inden opsigelsen modtages, og ikke som kunden angiver, dato for ledighed. I et sådan tilfælde ville kunden i den mellemliggende periode, omkostningsfrit optage yderligere gæld, og derved sikre maksimal forsikringsdækning, værende bekendt med den kommende ledighed.

Selskabet fastholder derfor den oprindelige afgørelse."

Klageren har i mail af 21/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"I would also like to emphasize that I expect AXA Partners to fully comply with the Board's final decision, including the release of the remaining withheld payment of 28,759.01 DKK. To date, only an initial payment of 3,195.45 DKK was received in February 2026 to my [bank] Kort account."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 23/9 2025 fra klagerens arbejdsgiver til klageren fremgår bl.a.:

"Termination

...

Your final date of termination with ... is 31 December 2025 as your notice period is 3 months.

...

You will continue to receive your usual salary until the final date of termination."

Af kvittering fra jobcenter til klageren af 1/1 2026 fremgår bl.a.:

"You are now registered as unemployed

Date: 01.01.2026

...

You have now registered as a jobseeker receiving unemployment benefits."

Af brev af 9/1 2026 fra A-kassen til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din ansøgning om dagpenge. Vi har nu behandlet den og kan bekræfte, at du kan få dagpenge. Du kan tidligst få dagpenge fra den 1. januar 2026."

Klageren har i mail af 16/2 2026 til selskabet bl.a. anført:

"As discussed through phone, I am writing regarding the recent payout of 3,195 DKK under my BetalingsSikring policy (Police nr. ...) in connection with my unemployment effective 1 January 2026.

According to the policy terms under 'Ufrivillig arbejdsløshed,' the benefit after 30 days is calculated as 10 % of 'det skyldige beløb dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden.' My unemployment legally commenced on 1 January 2026 following the expiry of my notice period. Therefore, the relevant balance date should be 31 December 2025. My outstanding balance on that date was approximately 102,000 DKK.

However, the amount paid (3,195 DKK) suggests that the calculation was based on an insured balance of approximately 31,950 DKK, which corresponds closely to my balance on 22 September

2025 (the day before I received notice of termination). I respectfully request clarification as to why the balance as of the day prior to notice date was used instead of the balance on 31 December 2025, as stated in the policy wording.

My insurance has been active for more than two years prior to this claim, and the unemployment event occurred well beyond the 60-day qualification period. I would therefore appreciate a detailed written explanation of the calculation basis used in my case, including confirmation of the exact balance amount applied and the contractual provision supporting this interpretation.

Should the calculation not align with the policy wording, I kindly request that the claim be reassessed accordingly. As I also mentioned in my phone conversation with ..., that when I called up September 25 and ask about the details of when can I report my unemployment and the basis of calculation of the payout. One of your team member told me that calculation will be based on the total balance on December 31, 2025 since my first day of unemployment is Jan 1, 2026."

I mail af 16/2 2026 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"I am happy to hear that you received the insurance payment - [bank] has also confirmed today that they received the payment on the 13.02.2026.

Regarding the payment. When it comes to unemployment, we pay out the credit amount on the date before you receive the termination letter. So before you are aware of your future unemployment. According to the documentation, your termination letter was dated 23.09.2025, therefore the credit amount that we pay will be from the 22.09.2025.

After the first 30 days of documented unemployment, we pay 10 % of the outstanding balance on the credit card. After an additional 30 days of unemployment, we will transfer the rest of the outstanding balance on the 22.09.2025. I have double-checked the amount and this is correct, according to the information we have received from [bank].

Unfortunately the insurance does not cover any additional amounts that has been withdrawn from the credit card, after you are aware of a future unemployment.

This is also stated in the terms and conditions, that you are referring to in your e-mail:

*'Efter udløbet af optjeningsperioden på 30 sammenhængende hele dage, **betaler vi et beløb svarende til 10 % af den skyldige saldo på kreditten dagen, inden du modtog opsigelsen (skadedatoen).** Efter yderligere 30 dages arbejdsløshed indfries restgælden, pr. dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden, med fradrag af allerede betalte ydelser.'*

Translated directly to English:

*'After the expiration of the earning period of 30 consecutive full days, **we will pay an amount equal to 10 % of the outstanding balance on the credit on the day before you received the termination letter (incident date).** After an additional 30 days of unemployment, the remaining debt is settled, as of the day before the occurrence of the insurance event, minus the payment already made.'*

As requested, we have listened to your call on 24.09.2025. You were advised according to the terms and conditions, and asked to wait and make a claim earliest on 01.01.2026 as it is not pos-

sible to make a claim before you have registered at the Jobcenter. On that date we start the count of the 'optjeningsperiode/earning period' of 30/60 days. In the end of the call you were informed that the amount that we pay is the credit on the day before you received the termination letter.

The qualification period that you mention does not have anything to do with the payment, as your insurance have been active long enough, so that does not exclude anything and does not have an impact on your payment.

Unfortunately it is not possible to make any changes to the verdict, as we have handled your claim according to the terms and condition. I apologize for any misunderstandings that had occurred regarding the terms and conditions of your insurance payment."

Hertil har klageren i mail af 16/2 2026 til selskabet bl.a. bemærket:

"I cannot recall being informed during our call in September that the amount payable would be based on the credit balance from the day before you received the termination letter. What I clearly remember is asking which period the amount would cover, and I was told it would cover until December 31, 2025. I contacted you twice regarding this matter – once in September and again in October.

I would not be insisting on this if I had not been informed that the coverage was until December 31, 2025. Therefore, I kindly but firmly request a recalculation, as there is no mention in your terms and conditions of a frozen balance upon termination notice."

Af selskabets brev af 12/3 2026 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget og godkendt din anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed med startdato den 01.01.2026.

Optjeningsperiode

De første 30 dage efter at den ufrivillige arbejdsløshed er indtrådt, er en optjeningsperiode. Det vil sige, at du selv skal betale de ydelser på dit kreditkort, som forfalder i løbet af perioden.

Ydelser

Efter udløbet af optjeningsperioden på 30 sammenhængende dage, betaler vi et beløb svarende til *10 % af den skyldige saldo på kreditten dagen inden, du blev bekendt med opsigelsen (skadesdatoen)*. Efter yderligere 30 dages arbejdsløshed indfries hele restgælden fra ovennævnte skadesdato, dog med fradrag af de allerede betalte 10 %.

Efter 30 dage udbetales således 3 195,45 kr.

Efter 60 dage udbetales 28 759,01 kr.

Dokumentation

Udbetaling fra forsikringen sker først, når vi har modtaget og godkendt dokumentation for din ledighed i optjeningsperioden. Dette sker ved, at du indsender dagpengespecifikation(er) for perioden. Alternativt kan du indsende en fortsat anmeldelse. Husk altid at påføre sagsnummer på den fortsatte anmeldelse.

Viser det sig, at godkendelsen bygger på urigtige eller ufuldstændige oplysninger, som har betydning for afgørelsen, kan denne afgørelse ændres og eventuelle ydelser, som er blevet udbetalt på denne baggrund, kan kræves tilbagebetalt."

Forsikringsbetingelserne af 1/6 2023 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Forsikringsbetingelser for BetalingsSikring

...

Følgende skema giver en kort oversigt over forsikringsdækningen. De fuldstændige betingelser for forsikringen fremgår herefter.

Forsikringshændelse	Kvalifikationsperiode	Forsikringsydelser	Optjeningsperiode
Ufrivillig arbejdsløshed	60 dage	Efter 30 dage betales 10% af det skyldige beløb dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden. Efter yderligere 30 dages arbejdsløshed indfries restgælden, dog maks. kr. 100.000.	30 dage
Midlertidig uarbejdsdygtighed	30 dage	Efter 30 dage betales 10% af det skyldige beløb dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden. Efter yderligere 30 dages midlertidig uarbejdsdygtighed indfries restgælden, dog maks. kr. 100.000.	30 dage
Kritisk sygdom	30 dage	Restgæld indfries, dog maks. kr. 100.000	0 dage
Dødsfald	Straks	Restgæld indfries, dog maks. kr. 100.000	0 dage

...

5. Udbetaling af forsikringsydelser

Alle udbetalinger af forsikringsydelser sker til forsikringstager ([bank] Kort) og indbetales direkte på din konto og/eller kredit. I tilfælde af at din saldo er mindre end den udbetalte erstatning udbetales det resterende beløb til en af dig angivet bankkonto. Forsikringsydelserne ved kritisk sygdom og dødsfald vil altid blive udbetalt som et engangsbetalt. Du er selv ansvarlig for at betale ydelser på kreditten, indtil vi har færdigbehandlet og anerkendt din anmeldelse af en forsikringshændelse.

6. Forsikringens dækningsmaksimum

Uanset hvor mange kreditter med vores forsikringsdækning du har hos [bank] Kort, kan forsikringsydelsen aldrig overstige kr. 100.000 for en skade og kr. 300.000 i hele forsikringens løbetid.

...

Ufrivillig arbejdsløshed

13. Vilkår for udbetaling af forsikringsydelser

Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis den ufrivillige arbejdsløshed indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du har været beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge) i en periode på mindst 6 måneder umiddelbart før første arbejdsløsheds indtræden, som berettiger til udbetaling af forsikringsydelse.

...

Udbetaling af forsikringsydelser er betinget af, at du er arbejdsløs, er tilmeldt dit lokale Jobcenter, og står til fuld rådighed for det almindelige danske arbejdsmarked.

...

Ufrivillig arbejdsløshed regner vi for indtrådt den første dag efter udløbet af din opsigelsesperiode. Det er i denne forbindelse uden betydning, om du reelt har været på arbejde, på ferie, fritstillet eller lignende i opsigelsesperioden.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

105423

14. Forsikringsydelser

Optjeningsperiode: De første 30 hele dage efter at den ufrivillige arbejdsløshed er indtrådt, er en optjeningsperiode. Det vil sige, at du selv skal betale de ydelser på dit kreditkort, som forfalder i løbet af perioden. Først når den ufrivillige arbejdsløshed har været i 30 sammenhængende hele dage, har du ret til udbetaling fra forsikringen.

Beregningen af optjeningsperioden starter tidligst på det tidspunkt, hvor du er tilmeldt dit lokale Jobcenter.

Ydelser

Efter udløbet af optjeningsperioden på 30 sammenhængende hele dage, betaler vi et beløb svarende til 10 % af den skyldige saldo på kreditten dagen, inden du modtog opsigelsen (skadedatoen). Efter yderligere 30 dages arbejdsløshed indfries restgælden, pr. dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden, med fradrag af allerede betalte ydelser. I tilfælde af at erstatningen overstiger den skyldige saldo på udbetalingstidspunktet, udbetales det overskydende beløb til en af dig valgfri konto.

Vi betaler dog tidligst, når vi har modtaget dokumentation for din ufrivillige arbejdsløshed i perioden og vi har anerkendt din anmeldelse.

Forsikringsdækningen omfatter ikke ydelser, morarenter, forsikringsgebyrer, m.v., der i henhold til kreditaftalen skulle have været betalt, inden du blev arbejdsløs.

...

Ordforklaringer

...

'Kvalifikationsperiode' betyder den periode der skal gå fra tegning af forsikringen til forsikringsdækningen træder i kraft.

'Skyldig saldo' er eventuel overført saldo fra det tidligere kontoudtog, med fradrag for eventuelle indbetalinger, og med tillæg af evt. træk på kreditten frem til og med dagen, før skaden indtræder. Endvidere indgår rente frem til skadedatoen i den dækkede saldo. Den skyldige saldo beregnes pr. dagen før skadedatoen.

...

'Optjeningsperioden' betyder den periode forsikringsbegivenheden skal være til stede før første forsikringsydelse udbetales."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 29/8 2024 betalingssikring for kreditkort. Den 23/9 2025 blev hun opsagt fra sit arbejde med fratrædelse den 31/12 2025, og hun har fra 1/1 2026 været arbejdsledig. Selskabet har anerkendt dækning for ufrivillig arbejdsløshed og har anerkendt at dække restgælden på 31.954,46 kr. på kreditkortet pr. 22/9 2025 – dagen før opsigelsen. Selskabet har oplyst, at der efter 30 dages ledighed udbetales 10 % af restgælden (3.195,45 kr.), og at der

Ankenævnet for Forsikring

10.

105423

efter 60 dages ledighed udbetales det resterende beløb på 28.759,01 kr. Klageren ønsker, at selskabet dækker ud fra restgælden pr. 31/12 2025, der var 102.534,75 kr., og at selskabet derfor udbetaler maksimumserstatningen på 100.000 kr. med tillæg af renter.

Klageren har anført, at forsikringsbegivenheden indtrådte den 1/1 2026, hvor hun blev ufrivilligt arbejdsløs. Forsikringsbetingelserne er uklare, idet det fremgår, at forsikringen betaler "det skyldige beløb dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden". Det er også uklart, om anmeldelsesdatoen har betydning for forsikringsdækningen. Uklarheder i forsikringsbetingelserne skal fortolkes til fordel for forsikringstageren. Klageren har anført, at selskabets medarbejder telefonisk i september og/eller oktober 2025 oplyste, at dækningen ville blive baseret på saldoen pr. 31/12 2025, idet klagerens første ledighedsdag var den 1/1 2026. Klageren har anført, at selskabets forsinkelse med udbetaling af erstatning stiller hende i en økonomisk vanskelig situation.

Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at det er restgælden dagen før opsigelsen, der dækkes. Ellers ville kunden i den mellemliggende periode omkostningsfrit kunne optage yderligere gæld. Selskabet har fået oplyst saldoen hos klagerens bank og har tilkendt dækning efter en optjeningsperiode på henholdsvis 30 og 60 dage i henhold til forsikringsbetingelserne. Selskabet har gennemlyttet en optagelse af klagerens telefonhenvendelse den 24/9 2025. Klageren blev oplyst, at hun tidligst kunne anmelde arbejdsløshed til selskabet den 1/1 2026, idet en anmeldelse forudsætter, at hun er registreret ledig hos jobcenteret. Klageren blev oplyst, at optjeningsperioden ville løbe fra 1/1 2026, og at selskabet dækker saldoen dagen før opsigelsen.

Det fremgår af et skema i forsikringsbetingelserne, at "Efter 30 dage betales 10 % af det skyldige beløb dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden. Efter yderligere 30 dages arbejdsløshed indfries restgælden, dog maks. kr. 100.000". Det fremgår af punkt 14, at "Efter udløbet af optjeningsperioden på 30 sammenhængende hele dage, betaler vi et beløb svarende til 10 % af den skyldige saldo på kreditten dagen, inden du modtog opsigelsen (skadedatoen). Efter yderli-

Ankenævnet for Forsikring

11.

105423

gere 30 dages arbejdsløshed indfries restgælden, pr. dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden, med fradrag af allerede betalte ydelser".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet ved opgørelsen af dækningen ved ufrivillig arbejdsløshed har taget udgangspunkt i saldoen på klagerens kreditkort dagen før opsigelsen den 23/9 2025. Nævnet kan ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår udtrykkeligt af forsikringsbetingelsernes punkt 14, at udbetalingen tager udgangspunkt i den skyldige saldo på kreditten dagen inden modtagelse af opsigelsen, idet dette betragtes som skadedatoen.

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelsernes punkt 14 herved uddyber oplysningerne i den korte dækningsoversigt i skemaet i indledningen af forsikringsbetingelserne, hvor der henvises til "det skyldige beløb dagen før forsikringsbegivenhedens indtræden". Forsikringsbetingelserne er ud fra en samlet læsning ikke uklare i forhold til, at det er den skyldige saldo på kreditten dagen inden modtagelse af opsigelsen, der er bestemmende for forsikringsdækningen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hun har fået mangelfuld information om forsikringens dækningsomfang af en medarbejder fra selskabet under en telefonsamtale i september eller oktober 2025.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

105423

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henrik Twilhøj', is written in a cursive style.

Henrik Twilhøj