

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. august 2026 blev i sag nr. 105558:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

FF Forsikring A/S
Overgade 24
5000 Odense C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har lønsikring. I klageskema af 9/3 2026 har klageren bl.a. anført:

"Sagen vedrører fastsættelsen af ikraftdatoen for min lønsikring, som efterfølgende er blevet udsendt med henvisning til, at jeg ikke skulle have udfyldt en online formular rettidigt.

Jeg rettede på et tidligere tidspunkt telefonisk henvendelse via det officielle telefonnummer med henblik på at få hjælp til at håndtere min opsigelse. Jeg handlede i den forbindelse i god tro og med en klar forventning om, at min henvendelse blev håndteret korrekt, eller at jeg som minimum ville blive vejledt om eventuelle nødvendige formelle skridt, herunder krav om udfyldelse af en specifik online formular. Under telefonsamtalen blev jeg imidlertid ikke gjort opmærksom på, at udfyldelse af en online formular var en forudsætning for at sikre den ønskede ikraftdato. Først efterfølgende har selskabet gjort gældende, at dette var et krav, og at min telefoniske henvendelse derfor ikke kunne tillægges betydning.

Jeg finder dette urimeligt af flere grunde. For det første fremstår fagforening, a-kasse og lønsikring samlet på samme hjemmeside og med samme telefonnummer. Som almindelig forbruger giver dette et klart indtryk af én samlet organisation eller en integreret medlemservice. Når jeg derfor kontakter organisationen via det oplyste telefonnummer, er det efter min opfattelse rimeligt at forvente, at min henvendelse enten håndteres korrekt eller videresendes internt til den relevante enhed. Selskabet har senere henvist til, at der af hensyn til GDPR er 'vandtætte skodder' mellem de forskellige juridiske enheder. Efter min opfattelse kan sådanne interne organisatoriske forhold imidlertid ikke lægges til grund for at stille forbrugeren ringere, særligt når virksomhederne over for medlemmer og kunder præsenteres samlet.

For det andet mener jeg, at selskabet ikke har opfyldt sin vejledningspligt. Når en kunde kontakter organisationen direkte med henblik på at få hjælp og råd i forbindelse med en fyring, må det forventes, at kunden tydeligt informeres om eventuelle formelle krav, der er nødvendige for at sikre

Ankenævnet for Forsikring

2.

105558

korrekt registrering. På den baggrund mener jeg, at jeg har handlet i god tro og på baggrund af de oplysninger, jeg fik ved min telefoniske henvendelse. Jeg mener derfor ikke, at det er rimeligt at Frie ikke vil ændre ikraftdatoen for min lønsikring i forhold til min første henvendelse.

Jeg anmoder derfor om, at Forsikringsankenævnet tager stilling til, om selskabet er berettiget til at fastsætte en senere ikraftdato under disse omstændigheder.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ønsker at ændre ikraftdatoen for supplerende lønsikring med virkning fra 1. maj."

Selskabet har den 17/4 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstageren tegner den 1. september 2024 en supplerende lønsikring på 12.000 kr. som overbygning til dagpenge.

Forsikringstageren har klaget over selskabets afgørelse af 10. februar 2026, hvor selskabet skriver til forsikringstageren, at lønsikring kan starte den 5. juli 2026. Dette selvfølgelig under forudsætning af at forsikringstageren opfylder sin tabsbegrænsningspligt.

Selskabet modtager forsikringstagerens skadeanmeldelse den 5. februar 2026. Selskabet har ingen noteringer om dialog med forsikringstageren eller andre om forsikringstagerens opsigelse fra sin arbejdsgiver, som hun har modtaget den 27. november 2025 til fratrædelse den 30. april 2026. Selskabets første notering om forsikringstagerens fratrædelse fra sit job, er dermed den 5. februar 2026.

Selskabets forsikringsvilkår indeholder en forpligtelse til at forsikringstageren deltager i et outplacementforløb gennem selskabet i en periode svarende til opsigelsesvarslets længde, hvilket er 5 måneder i denne sag, før der kan udbetales forsikringsydelse (lønsikring).

Såfremt forsikringstageren ikke anmelder sin skade i forlængelse af man er bekendt med opsigelsen, foretager selskabet en vurdering af, hvorvidt forsikringstageren i perioden fra man er bekendt med opsigelsen til skadeanmeldelsen modtages, har overholdt sin tabsbegrænsningspligt således dette kan sidestilles med at deltage i et outplacementforløb.

Selskabet har ikke i denne sag modtaget dokumentation på forsikringstageren har overholdt sin tabsbegrænsningspligt.

Forsikringstageren er via selskabets acceptpolitik bekendt med sin tabsbegrænsningspligt og skadeanmeldelsesprocedure, hvilket i øvrigt heller ikke bestrides af forsikringstageren i klagen.

Det er selskabets klare vurdering, at FF Forsikring ikke kan stilles til ansvar for at anerkende en skadeanmeldelse, der ikke er modtaget i selskabet, og selskabets retningslinjer for en procedure om skadeanmeldelse er klare og kommet forsikringstageren til kendskab gennem acceptpolitikken, oversigtsdokumentet og forsikringsvilkårene som forsikringstageren bekræfter at have læst inden den udstedes en police.

Vi har blandt andet uploadet vores forsikringsvilkår af 1. januar 2023 og oversigtsdokument for produktet som er en del af acceptpolitikken, hvor skadeanmeldelse er nævnt.

Selv i tilfælde af der måtte foreligge en aftale mellem forsikringstageren og sin fagforening, om at fagforeningen skal oprette en skadeanmeldelse hos FF Forsikring kan selskabet ikke stilles til ansvar for dette.

Selskabet kan i øvrigt se, at fagforeningen ikke har stillet dette i udsigt hos forsikringstageren. Der henvises i øvrigt til sag 93922.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af 10. februar 2026."

Klageren har i brev af 8/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg klager hermed over FF Forsikrings afgørelse af 10. februar 2026, hvor selskabet har udskudt udbetalingen af min supplerende lønsikring med henvisning til angiveligt for sen skadeanmeldelse og manglende deltagelse i outplacementforløb.

Jeg gør gældende, at afgørelsen bør omgøres, da jeg rettidigt rettede henvendelse til FF Forsikring, og da selskabet under alle omstændigheder ikke har dokumenteret noget konkret tab som følge af den påståede forsinkelse.

Jeg henviser i øvrigt til sag 80.850 afsagt den 23/4 2012, da der er lighedspunkter med nærværende sag. Også her har forsikringstager rettet telefonisk henvendelse i forbindelse med sin opsigelse, og også her vil forsikringsselskabet ikke anerkende anmeldelsestidspunktet.

Nævnet har i denne sag udtalt:

'De af selskabet påberåbte bestemmelser i forsikringsbetingelserne, hvorefter forsikringstageren mister rettigheder ved skriftlig anmeldelse senere end 5 dage efter opsigelsen og ved skriftlig anmeldelse senere end 3 måneder efter opsigelsen helt mister retten til dækning, er for begge bestemmelsers vedkommende angivet som anmeldelsesfrister. Sådanne bestemmelser må fortolkes i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens § 21. Efter denne bestemmelses stk. 2 har en for sen anmeldelse kun følgevirkninger for sikrede, hvis selskabet som følge af den sene anmeldelse vil lide retstab. Da dette ikke ses at være tilfældet, og da bestemmelsen er ufravigelig bortset fra nogle forsikringsarter, der ikke er aktuelle i denne sag, finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at afvise kravet med henvisning til for sen anmeldelse. Som følge af det anførte'

1. Faktiske omstændigheder

Jeg blev mundtligt orienteret om min opsigelse den 24. november 2025. Den skriftlige opsigelse modtog jeg den 27. november 2025 med fratrædelse den 30. april 2026. Allerede samme dag som den mundtlige orientering, den 24. november 2025, kontaktede jeg FF Forsikring via selskabets officielle hovednummer med henblik på at få vejledning om min situation. Telefonlogs for disse henvendelser er tidligere vedlagt som bilag.

FF Forsikring har anført, at første registrerede kontakt fra mig er den 5. februar 2026. Dette bestrides. Det forhold, at selskabet eventuelt ikke internt har registreret min henvendelse korrekt, kan ikke komme mig til skade, når jeg rettidigt har henvendt mig via selskabets officielle kontaktkanal, der for mig fremstod som ét samlet kontaktpunkt.

2. For sen anmeldelse – retsvirkning efter forsikringsaftalelovens § 21

Selv hvis Ankenævnet måtte lægge til grund, at skaden først blev registreret hos FF Forsikring den 5. februar 2026, kan dette efter forsikringsaftalelovens § 21 alene få betydning i det omfang, selskabet kan dokumentere et konkret tab som følge af den påståede forsinkelse. Efter forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2-3, kan en eventuel tilsidesættelse af anmeldelsesfristen kun føre til nedsættelse af erstatningen, hvis og i det omfang forsikringsselskabet har lidt et tab som følge heraf. Strengere retsfølger kan ikke gyldigt aftales, jf. § 21, stk. 4.

FF Forsikring har ikke dokumenteret, at selskabet har lidt noget konkret tab som følge af den påståede forsinkelse. Der er derfor ikke grundlag for at udskyde eller begrænse udbetalingen af min supplerende lønsikring.

3. Outplacement og tabsbegrænsningspligt

FF Forsikring har endvidere henvist til manglende deltagelse i outplacementforløb. Jeg gør gældende, at en intern betingelse om outplacement ikke kan føre til videregående retsvirkninger end dem, der følger af forsikringsaftalelovens § 21. Det afgørende spørgsmål er derfor fortsat, om FF Forsikring kan dokumentere et konkret tab som følge af, at outplacement ikke blev igangsat tidligere.

Et sådant tab er ikke dokumenteret.

Kravet om, at jeg skulle have deltaget i et outplacementforløb i hele opsigelsesperioden som betingelse for dækning, kan derfor ikke i sig selv begrunde udskydelse eller afslag på udbetaling, medmindre selskabet kan dokumentere et konkret økonomisk tab som følge heraf.

4. Rettidig telefonisk kontakt via selskabets officielle kontaktpunkt

Jeg rettede henvendelse til FF Forsikring via selskabets officielle hovednummer, som selskabet selv

angiver som kontaktkanal. Det kan ikke pålægges mig som forsikringstager at bære risikoen for selskabets interne organisering, herunder eventuel manglende viderestilling, manglende journalisering eller manglende korrekt registrering af min henvendelse.

Mine telefonlogs bør derfor tillægges bevismæssig vægt som dokumentation for, at jeg faktisk kontaktede selskabet rettidigt.

5. Uklar kommunikation og informationspligt

FF Forsikrings kommunikation om 'hurtig handling' fremstod efter min opfattelse som vejledning eller et tilbud om assistance – ikke som et klart og ufravigeligt krav, hvor manglende deltagelse ville føre til udskydelse eller bortfald af dækning.

Hvis selskabet ønsker at gøre en sådan betingelse gældende, må det kræves, at vilkåret og konsekvenserne heraf er kommunikeret klart, tydeligt og forståeligt. Uklarhed om væsentlige vilkår og retsfølger bør ikke komme forsikringstageren til skade.

Under alle omstændigheder gælder, at en eventuel indskrænkning af dækningen forudsætter, at FF Forsikring kan dokumentere et konkret tab, jf. forsikringsaftalelovens § 21.

Ankenævnet for Forsikring

5.

105558

6. Påstand

På baggrund af ovenstående anmoder jeg Ankenævnet for Forsikring om at omgøre FF Forsikrings afgørelse af 10. februar 2026, således at min supplerende lønsikring udbetales fra første berettigede dag.

Subsidiært anmoder jeg om, at en eventuel nedsættelse alene sker i det omfang, FF Forsikring dokumenterer et konkret tab som følge af en eventuel forsinket anmeldelse eller manglende tidligere igangsættelse af outplacementforløb.

Jeg anmoder endvidere om, at FF Forsikring pålægges at fremlægge intern kontakt-/opkaldslog for perioden fra den 24. november 2025 til begyndelsen af december 2025 samt dokumentation for ethvert påstået tab ved, at outplacement ikke blev igangsat tidligere.

Jeg henviser i øvrigt til de vedlagte bilag og står naturligvis til rådighed for eventuelle spørgsmål eller yderligere oplysninger."

Selskabet har i brev af 19/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til klagen og vil i øvrigt gøre opmærksom på at den afgørelse som forsikringstageren refererer til ikke er relevant, idet det er selskabets gamle forsikringsvilkår som efterfølgende er ændret på dette område. Vi har henvist til afgørelse fra Ankenævnet for Forsikring som omhandler den konkrete sag, ligesom selskabet ikke er ansvarlig for rådgivning ydet af forsikringstagerens fagforening."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 2/12 2025 fra juridisk hotline hos fagforening fremgår bl.a.:

"[Fagforening] vil gerne hjælpe dig hurtigt videre i et nyt job. Vores erfaring viser, at jo tidligere du starter din jobsøgning, jo hurtigere vil du komme i job igen.

Derfor vil vi allerede fra nu af tilbyde dig et jobsøgningsforløb, der tager udgangspunkt i netop din situation. Det kalder vi Hurtig Handling.

Du kan melde dig til her Hurtig Handling: [...]"

Af selskabets afgørelse af 10/2 2026 fremgår bl.a.:

"Vi har afsluttet din ansøgning om udbetaling af lønsikring pr. den 1. maj 2026.

Vi skal desværre orientere dig om følgende:

Afgørelse

Du har desværre ikke ret til udbetaling af Supplerende Lønsikring.

Afgørelsen er under forudsætning af, at du opfylder alle øvrige betingelser for udbetaling af lønsikring.

Begrundelse

For at få lønsikring fra 1. ledige dag, skal du opfylde et krav i forbindelse med din opsigelse: Du skal have deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem os svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst tre måneder. Jeg henviser til forsikringsvilkårene side 5, under afsnittet Særlige forhold. Forsikringsvilkårene kan ses på frie.dk.

Du har modtaget din opsigelse den 27. november 2025, og giver os besked den 5. februar 2026.

Vi kan derfor først fra den 5. februar 2026, anse dig for at være i stand til at deltage i outplacementforløbet.

Dette betyder desværre, at udbetaling af lønsikring tidligst kan starte den 5. juli 2026, hvilket er 6 måneder efter, vi har modtaget besked om din opsigelse."

Af selskabets notat af 18/2 2026 fremgår bl.a.:

"FT har under telefonsamtale tilkendegivet, at hun ikke har søgt arbejde i opsigelsesperioden."

Af mail af 5/3 2026 fra fagforening fremgår bl.a.:

"I forbindelse med dit ansættelsesforhold, er du i kontakt med [fagforenings] juridiske afdeling i november måned, og den 2. december 2025 kan jeg se de har sendt dig en e-mail om at komme i gang med jobsøgningen så hurtigt som muligt og henvist dig til det videre forløb.

Desværre er en henvendelse til [fagforeningens] juridiske afdeling ikke en tilstrækkelig henvendelse til at opfylde betingelserne på dit forsikringsprodukt, idet en skadeanmeldelse skal ske skriftligt til FF Forsikring, som er forsikringsudbyder af lønsikringsproduktet, og med de anvisninger der følger i dine forsikringsbestemmelser."

Af mail af 9/3 2026 fra juridisk afdeling hos fagforening fremgår bl.a.:

"Som jeg også har skrevet til dig er det korrekt at du den 26. november oplyste os i fagforeningen om at du var blevet opsagt. Vi er dog hverken berettiget eller forpligtet til at give denne information videre til FF Forsikring A/S. Dette følger bl.a. af reglerne i Persondatabeskyttelsesloven, samt de advokatetiske regler.

Vi skrev til dig vedrørende vores tilbud om Hurtig Handling, som desuden ville sikre dig den af os som fagforening udbudte gratis lønsikring i tillæg til dine dagpenge."

Det fremgår af oversigtsdokument:

"Skadeanmeldelse

Skadeanmeldelse skal altid ske skriftligt til FF Forsikring A/S uden grundet ophold. Dette gøres gennem sikker log in på den hjemmeside selskabet benytter eller på selskabets email, lonsikring@frie.dk Det er en forudsætning for påbegyndelse af udbetaling af lønsikringen, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 mæ-

der, har deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem FF Forsikring A/S. I tilfælde af opsigelse forpligter du dig fra opsigelsestidspunktet aktivt til at lave en handlingsplan og deltage i outplacementforløb, som bl.a. omhandler individuelt afklaringsmøde inden for 2 uger efter opsigelse eller efter aftale, ligesom du forpligter dig til aktivt at søge arbejde, også i opsigelsesperioden, og at stå til rådighed for arbejdsmarkedet i 37 timer pr. uge.

...

Opsigelse/ledighed og genplacering

Det er en forudsætning for påbegyndelse af udbetaling af lønsikringen, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 måneder, har deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem FF Forsikring A/S.

I tilfælde af opsigelse forpligter du dig fra opsigelsestidspunktet aktivt til at lave en handlingsplan og deltage i et outplacementforløb, som bl.a. omhandler individuelt afklaringsmøde inden for 2 uger efter opsigelse eller efter aftale, ligesom du forpligter dig til aktivt at søge arbejde, også i opsigelsesperioden, og at stå til rådighed for arbejdsmarkedet i 37 timer pr. uge."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Hvornår dækker lønsikring

Lønsikring dækker i tilfælde af ufrivillig arbejdsløshed, som du får kendskab til 5 måneder, eller senere, efter lønsikring er trådt i kraft. Det er en forudsætning, at din arbejdsgiver har udbetalt løn i de første 5 hele måneder efter, at lønsikring er trådt i kraft. Denne periode betegnes som 'kvalifikationsperioden'. Det er endvidere en forudsætning, at der i kvalifikationsperioden ikke opstår forhold der senere er medvirkende til en opsigelse. Der kan ved tegning af Lønsikring ske overførsel af den anciennitet, du har opsparet i en stats anerkendt arbejdsløshedskasse eller fra et andet forsikringsselskab. Denne anciennitet kan medtages til at opfylde 'kvalifikationsperioden'.

...

Det er en yderligere forudsætning for udbetaling ved opsigelse, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side (den længste periode af arbejdsgiverens opsigelsesvarsel i henhold til din kontrakt eller opsigelse), dog mindst 3 måneder, har deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem FF Forsikring A/S, jf. afsnittet 'Outplacement'.

...

Du skal være tilmeldt Jobcentret (gælder ikke ved fuldtidsdækning) senest den 1. dag efter ansættelsens ophør. På dage, hvor du ikke er tilmeldt Jobcentret, kan der ikke opnås dækning. Du skal stå til rådighed for det danske arbejdsmarked, jf. afsnittet 'Rådighed'. Du skal have deltaget i et outplacementforløb gennem FF Forsikring A/S i en periode svarende til dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 måneder, før der kan ske udbetaling, og du skal vedvarende deltage i outplacementforløbet for at bevare retten til udbetaling, jf. afsnittet 'Outplacement'.

...

Særlige forhold

I tilfælde af, at du bliver opsagt

Du skal sende en skriftlig skadeanmeldelse til FF Forsikring A/S, uden ugrundet ophold, efter du er blevet bekendt med din opsigelse. Dette gælder uanset årsagen til opsigelsen.

Det er en yderligere forudsætning for udbetalinger af lønsikring, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 måneder, har deltaget i et outplacementforløb gennem FF Forsikring A/S, jf. afsnittet 'Outplacement'

...

Outplacement

Det er en forudsætning for påbegyndelse af udbetaling af lønsikring, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 måneder, har deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem FF Forsikring A/S. Det er endvidere en forudsætning for fortsat udbetaling, at du vedvarende aktivt deltager i outplacementforløbet og overholder de nedenfor anførte forpligtelser.

I forbindelse med outplacement har du følgende pligter:

- 1) Du skal deltage i en afklaringsdrøftelse snarest muligt efter din opsigelse. FF Forsikring A/S kan kræve, at afklaringsdrøftelsen finder sted ved dit personlige fremmøde hos FF Forsikring A/S. Outplacementforløbet anses for påbegyndt ved din deltagelse i denne afklaringsdrøftelse.
- 2) Din handlingsplan er individuel og aktiveres fra det tidspunkt, du modtager den.
- 3) Du skal overholde den aftalte handlingsplan, hvori FF Forsikring A/S bl.a. kan fastsætte krav til omfanget af din jobsøgningsaktivitet, herunder indgivelse af ansøgninger, personlig kontakt til virksomheder og aktivering af netværk.
- 4) Du skal benytte de digitale platforme, som FF Forsikring A/S stiller til rådighed til registrering af jobsøgnings aktivitet, CV m.v.
- 5) I de første 6 måneder efter fratrædelse, skal du tage imod beskæftigelse med en løn, der som minimum svarer til din dækningssum pr. måned (supplerende dækning = dækningssum inklusive dagpenge). Derefter skal du tage imod ethvert beskæftigelsestilbud.
- 6) Udeblivelser fra aftalte møder, herunder telefonmøder, kan medføre, at du ikke modtager lønsikring for den pågældende dag.

Det vil være i din egen interesse at kontakte FF Forsikring A/S hurtigst muligt efter din opsigelse for at starte outplacement forløbet op. Ellers kan tidspunktet for udbetaling af dækningssummen udskydes.

...

ANMELDELSE OM OPSIGELSE

Skadeanmeldelse

Anmeldelse af opsigelse skal altid ske skriftligt. Dette gøres via Fries hjemmeside på frie.dk, under 'Mit Frie'. Skadeanmeldelse kan også sendes på e-mail til lonsikring@frie.dk. Skadeanmeldelse skal ske skriftligt uden ugrundet ophold, efter du er blevet bekendt med din opsigelse.

På baggrund af din skadeanmeldelse sender vi en bekræftelse på modtagelsen samt oplysning om, hvilken dokumentation FF Forsikring A/S skal have for at kunne behandle skadeanmeldelsen.

Så længe du mener, at du er berettiget til udbetaling af lønsikring, skal du hver måned sende skriftlig bekræftelse på, at du er ledig og aktivt jobsøgende.

Udbetalingsperioden vil altid være fra den første til sidste i måneden.

Hvornår starter udbetalingerne

Første udbetaling af lønsikringen sker sidste hverdag i den måned, du har ret til lønsikring. Herefter fortsætter udbetalingen af den månedlige ydelse fra lønsikringen for hver yderligere ledighedsdag."

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

105558

Ankenævnet for Forsikring

10.

105558

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet supplerende lønsikring med ikrafttrædelse den 1/9 2024. Den 24/11 2025 fik klageren mundtligt besked om, at hun ville blive opsagt med 5 måneders varsel. Den 24/11 2025 og 26/11 2025 henvendte klageren sig til sin fagforening med henblik på det videre forløb, og den 27/11 2025 modtog hun opsigelsen skriftligt. Den 5/2 2026 anmeldte klageren sin ufri-villige arbejdsløshed til selskabet. Den 10/2 2026 meddelte selskabet, at lønsikring tidligst kunne begynde den 5/7 2026, idet klageren først fra anmeldelsestidspunktet ville kunne være i stand til at deltage i et outplacementforløb. Selskabet oplyste at afgørelsen var under forud-sætning af, at klageren opfyldte de øvrige betingelser for udbetaling af lønsikring. Klageren øn-sker udbetaling af lønsikring med virkning fra 1/5 2026.

Klageren har anført, at hun allerede den 24/11 2025 rettede henvendelse via selskabets officiel-le telefonnummer med henblik på, at få hjælp til at håndtere sin opsigelse. Fagkasse og forsik-ring fremstår på samme hjemmeside og med samme telefonnummer, hvorfor hun havde et klart indtryk af en samlet organisation eller en integreret medlemsservice. Klageren har anført, at hun har handlet i god tro og med en klar forventning om, at henvendelsen ville blive håndte-ret korrekt, eller at hun som minimum ville blive vejledt om eventuelle nødvendige skridt, her- under krav om udfyldelse af online formular. Klageren har anført, at selskabet ikke har doku- menteret at have lidt noget konkret tab som følge af den påståede forsinkelse, og at der derfor ikke er grundlag for at udskyde eller begrænse udbetalingen af den supplerende lønsikring. Kla- geren har anført, at en intern betingelse om Outplacement ikke kan føre til videregående rets- virkninger end dem, der følger af forsikringsaftalelovens § 21, hvorfor det afgørende er om sel- skabet kan dokumentere et konkret tab som følge af, at Outplacement ikke er blevet igangsat tidligere. Klageren har anført, at selskabets kommunikation om "hurtig handling" fremstod som vejledning eller et tilbud om assistance, og ikke som et klar ufravigeligt krav, hvor manglende deltagelse ville føre til udskydelse eller bortfald af dækning.

Selskabet har anført, at der først er modtaget oplysning om klagerens opsigelse den 5/2 2026, og at der ikke er nogen noteringer om tidligere dialog med hverken klageren eller andre om

opsigelsen. Selskabet har anført, at forsikringsvilkårene indeholder en forpligtelse til, at forsikringstageren skal deltage i et outplacementforløb gennem selskabet i en periode svarende til opsigelsesvarslets længde, hvilket er 5 måneder for klagerens vedkommende. Selskabet har anført, at såfremt forsikringstageren ikke anmelder sin skade i forlængelse af, at vedkommende blev bekendt med opsigelsen, foretages en vurdering af, om forsikringstageren i perioden fra vedkommende blev bekendt med opsigelsen til skadeanmeldelsen modtages, har overholdt sin tabsbegrænsningspligt, således at dette kan sidestilles med at deltage i et outplacementforløb. Selskabet har anført, at der ikke er modtaget dokumentation på, at klageren har overholdt sin tabsbegrænsningspligt. Selskabet har anført, at selskabets retningslinjer for en procedure om skadeanmeldelse er klare og kommet klageren til kendskab gennem acceptpolitikken, oversigtsdokumentet og forsikringsvilkårene, som klageren bekræfter at have læst inden der udstedes en police. Selskabet har anført, at selskabet "ikke kan stilles til ansvar for at anerkende en skadeanmeldelse, der ikke er modtaget i selskabet, og selskabets retningslinjer for en procedure om skadeanmeldelse er klare og kommet forsikringstageren til kendskab gennem acceptpolitikken, oversigtsdokumentet og forsikringsvilkårene som forsikringstageren bekræfter at have læst inden den udstedes en police".

Det fremgår af oversigtsdokument, at "Skadeanmeldelse skal altid ske skriftligt til FF Forsikring A/S uden grundet ophold. Dette gøres gennem sikker log in på den hjemmeside selskabet benytter eller på selskabets email lonsikring@frie.dk. Det er en forudsætning for påbegyndelse af udbetaling af lønsikringen, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 måneder, har deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem FF Forsikring A/S. I tilfælde af opsigelse forpligter du dig fra opsigelsestidspunktet aktivt til at lave en handlingsplan og deltage i outplacementforløb, som bl.a. omhandler individuelt afklaringsmøde inden for 2 uger efter opsigelse eller efter aftale, ligesom du forpligter dig til aktivt at søge arbejde, også i opsigelsesperioden, og at stå til rådighed for arbejdsmarkedet i 37 timer pr. uge".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Anmeldelse af opsigelse skal altid ske skriftligt. Dette gøres via Fries hjemmeside på frie.dk, under 'Mit Frie'. Skadeanmeldelse kan også sendes på e-mail til lonsikring@frie.dk. Skadeanmeldelse skal ske skriftligt uden ugrundet ophold, efter du er blevet bekendt med din opsigelse".

Det fremgår også af forsikringsbetingelserne, at "Det er en forudsætning for påbegyndelse af udbetaling af lønsikring, at du i en periode svarende til længden af dit opsigelsesvarsel fra din arbejdsgivers side, dog mindst 3 måneder, har deltaget i et outplacementforløb i Danmark gennem FF Forsikring A/S. Det er endvidere en forudsætning for fortsat udbetaling, at du vedvarende aktivt deltager i outplacementforløbet og overholder de nedenfor anførte forpligtelser... Det vil være i din egen interesse at kontakte FF Forsikring A/S hurtigst muligt efter din opsigelse for at starte outplacement forløbet op. Ellers kan tidspunktet for udbetaling af dækningssummen ud-skydes". Nævnet bemærker, at disse krav har til formål at begrænse selskabets eventuelle tab ved udbetaling af erstatning for den anmeldte forsikringsbegivenhed, hvorfor kravene skal fortolkes i overensstemmelse med princippet i forsikringsaftalelovens § 52, jf. sagerne 90269, 86109 og 85123.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren tidligst vil være berettiget til supplerende lønsikring fra den 5/7 2026, forudsat at forsikringens øvrige betingelser for udbetaling er opfyldt. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i forbindelse med forsikringens tegning er blevet informeret om, at anmeldelsen skal ske skriftligt til selskabet uden ugrundet ophold, enten via selskabets hjemmeside eller mailadresse, og at udbetaling af ydelser først kan påbegyndes, når klageren har deltaget i et outplacementforløb. Dette fremgår af både oversigtsdokument og forsikringsbetingelser, som klageren har fået udleveret i forbindelse med forsikringens tegning.

Ankenævnet for Forsikring

13.

105558

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Det vil være i din egen interesse at kontakte FF Forsikring A/S hurtigst muligt efter din opsigelse for at starte outplacement forløbet op. Ellers kan tidspunktet for udbetaling af dækningssummen udskydes".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren først har fremsendt en skriftlig anmeldelse om ufri-villig arbejdsløshed til selskabet den 5/2 2026, og at klageren dermed først kan påbegynde et outplacementforløb igennem selskabet efter dette tidspunkt. Nævnet bemærker, at der ikke ses at være dokumentation på, at klageren på anden vis har overholdt sin tabsbegrænsningspligt. Det fremgår af selskabets notat af 18/2 2026, at klageren har tilkendegivet, at hun ikke har søgt arbejde i opsigelsesperioden.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren er nærmest til at vide, fra hvilket tidspunkt hun er opsagt, og til at sikre sig, at der sker skadeanmeldelse til forsikringen. Nævnet henviser til nævnets afgørelse i sag 93922.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand