

Udskriftsdato: mandag den 12. januar 2026

VEJ nr 10078 af 19/12/2018 (Gældende)

Vejledning om klage over a-kassernes afgørelser

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: Beskæftigelsesmin.,
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, j.nr. 18/18024

Vejledning om klage over a-kassernes afgørelser

I bekendtgørelse nr. 471 af 25. maj 2016 om klage over a-kassernes afgørelser er der fastsat regler om klage over a-kassernes afgørelser. I denne vejledning beskrives bekendtgørelsens regler. Nogle af disse er uddybet med nærmere retningslinjer.

Til § 1

For så vidt angår ret til repræsentation ved klager henvises til bekendtgørelse om kravene til arbejdsløshedskassernes sagsbehandling og afgørelser med tilhørende vejledning.

Er der tvivl om, hvem der er klageberettiget, henvises til den praksis, der gælder inden for forvaltningsretten.

Til § 3, stk. 1 - 2

Klagevejledning med oplysning om klageadgang og klagefrist skal være skriftlig. En klagevejledning i en a-kasses afgørelse kan have denne ordlyd: ”Du kan klage over vores afgørelse til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Det skal du gøre inden 4 uger efter, at du har fået dette brev. Det kan du se i § 98, stk. 1, i lov om arbejdsløshedsforsikring m.v. Du skal klage til a-kassens hovedledelse [mailadresse/adresse], der skal vurdere sagen på ny. Hvis hovedledelsen helt eller delvist fastholder afgørelsen, bliver din klage sendt til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering sammen med sagen og eventuelle bemærkninger til klagen.

Der er ikke krav om, at en klage er skriftlig. Der er heller ikke krav om, at en klage er begrundet.

A-kassen skal altid sikre, at det kan dokumenteres, hvornår klagen er modtaget.

Ved telefoniske klager eller klager ved personligt fremmøde skal a-kassen notere datoen for klagen, hvem der har afgivet klagen og de hovedsynspunkter, som klageren har fremført.

Ved klage via e-mail skal a-kassen sikre, at det kan dokumenteres, hvornår e-mailen er tilgængelig for a-kassen.

Klage over en afgørelse, som ikke indeholder klagevejledning eller har en meget mangelfuld klagevejledning, vil efter almindelige forvaltningsretlige principper ikke kunne begrænses af klagefristen på 4 uger.

Om krav til en a-kasses afgørelse henvises generelt til bekendtgørelse om krav til a-kassernes sagsbehandling og afgørelser.

Beregning af klagefristen

En klage skal være modtaget i hovedledelsen inden 4 uger efter, at afgørelsen er tilgængelig for/kommet frem til modtageren. Hvis en klage over en afdelings afgørelse ved en fejl bliver sendt til afdelingen, skal afdelingen straks sende klagen til hovedledelsen. Klagefristen skal dog beregnes ud fra den dato, da afdelingen modtog klagen.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering kan se bort fra overskridelse af klagefristen, når der er særlig grund hertil, jf. § 98, stk. 2, i lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

Ved beregningen af klagefrister henvises til justitsministeriets vejledning nr. 9533 af 26. juni 2018 om beregning af klagefrister.

Til § 3, stk. 5

Videresendelse af klage i tilfælde hvor hovedledelsen giver klageren delvist medhold eller hvor hovedledelsen skærper den påklagede afgørelse

Hovedledelsen skal ved behandlingen af en klage, hvor klageren får delvist medhold, træffe en egentlig ny afgørelse over for klageren. Det samme gælder ved behandlingen af en klage, hvor hovedledelsen mener, at den påklagede afgørelse skal skærpes til ugunst for klager. Den nye ændrede eller skærpede afgørelse skal ikke indeholde en klagevejledning. Derimod skal hovedledelsen straks sende klagen, den nye afgørelse og sine bemærkninger til styrelsen. Dette skal fremgå af afgørelsen, jf. § 3, stk. 7, i bekendtgørelsen.

Hvis der kommer (væsentlige) nye oplysninger i sagen, har a-kassen mulighed for at genoptage sagen. I det tilfælde skal a-kassen som første instans behandle sagen på ny.

Eksempel 1

En afdeling har truffet afgørelse om, at et medlem skal betale et beløb tilbage til a-kassen, og har truffet afgørelse om, at medlemmet skal gennemgå en sanktion for svig. Medlemmet klager over afgørelsen til hovedledelsen, uden at der fremkommer nye faktiske oplysninger til sagen.

Hovedledelsen er enig med afdelingen i, at medlemmet skal betale et beløb tilbage, men mener på baggrund af oplysningerne i sagen, at medlemmets handlemåde alene er uagtsom. Hovedledelsen skal træffe ny afgørelse over for medlemmet og straks sende afgørelsen mv. til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

Hvis medlemmet i eksemplet kun klager over afdelingens fastsættelse af sanktion og mener, at der er tale om uagtsomhed, får han fuldt ud medhold i sin klage. I dette tilfælde skal hovedledelsens afgørelse mv. ikke sendes videre.

Eksempel 2

En afdeling har truffet afgørelse om, at et medlem har ret til efterløn, når pågældende fylder 62 år. Hovedledelsen mener på baggrund af sagens oplysninger, at medlemmet ikke opfylder anciennitetsreglerne for ret til efterløn. Hovedledelsen skal træffe ny afgørelse over for medlemmet, og sende afgørelsen mv. til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

Til § 3, stk. 6 - 7

Orientering til klageren

Når a-kassen sender sine bemærkninger og evt. ny afgørelse, jf. stk. 5, til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, skal a-kassen altid udfylde og vedlægge en relevant bilagsliste.

I forbindelse med oversendelse af sager angående EØS henvises til de bilagslister, der ligger på styrelsens hjemmeside, hvor det er nærmere beskrevet, hvilke oplysninger og bilag, a-kassen skal sende.

A-kassen skal skriftligt orientere klageren om oversendelsen. Orienteringen skal indeholde en kopi af brevet til styrelsen og listen over sagens akter. A-kassen skal samtidig henvise til listen over materialet og oplyse, at klageren ved at kontakte a-kassen kan få kopi af de akter, der er sendt til styrelsen.

Formålet er at sikre, at klageren ved, hvilke akter a-kassen har sendt, og at klageren herefter har mulighed for at komme med sine bemærkninger til disse.

Til § 3, stk. 8

Når a-kassen sender sager via den elektroniske sagsudveksling, må der i emnefeltet ikke stå oplysninger om medlemmets navn, CPR-nr. eller andre fortrolige oplysninger. Det skyldes, at oplysningerne i emnefeltet ikke krypteres.

Når en klage med bilag sendes til styrelsen, skal a-kassen skrive ”klagesag” i emnefeltet.

Når sager sendes via den elektroniske sagsudveksling, skal a-kasserne i tekstfeltet som minimum anføre følgende oplysninger:

- medlemmets navn
- medlemmets cpr-nr.
- evt. journalnummer
- klage over a-kassens afgørelse om ...
- a-kassens navn
- sagsbehandlerens navn og direkte telefonnummer.

Når akterne i sagerne sendes, skal de elektroniske filer navngives individuelt (”afgørelse”, ”klage” ”ledighedserklæring”, ”lønsedler” osv.). Formålet er at gøre det nemmere at visitere og behandle sagerne.

Wordfiler mv., der sendes, må ikke indeholde automatiske brevdatoer og andre makroer, der ændres efter, at de er sendt. Styrelsen opfordrer a-kasserne til fortrinsvis at fremsende dokumenter i PDF-format.

Akterne i en sag må alene indeholde oplysninger om det medlem, der skal have en sag behandlet, jf. forvaltningsloven og lov om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven)). Navne og cpr-nr. på andre medlemmer af a-kassen må således ikke optræde i dokumenterne.

Til § 5

Klagereglerne omfatter også a-kassernes afgørelser efter anden lovgivning, hvor der henvises til klagebestemmelserne i lov om arbejdsløshedsforsikring m.v. Det drejer sig f.eks. om afgørelser efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Til § 6

Denne vejledning erstatter vejledning nr. 9448 af 25. maj 2016 om klage over a-kassernes afgørelser.

Endvidere ophæves skrivelse nr. 9717 af 11. juli 2016

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, den 19. december 2018

SØREN TINGSKOV

/ Susanne L. Bærentzen