

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. december 2024 blev i sag nr. 102028:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 24/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"My [familiemedlem] passed away on the same day of travelling, We traveled in the morning and my [familiemedlem] passed away at noon. They say that the insurance covers if you must interrupt your vacation and return home to Denmark due to a death in the immediate family in Denmark.

But the deal with them the "In case of acute serious illness or death in your immediate family".

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

- Vacation house rent.
  - The fuel for the car.
  - Holiday allowance for the vacation period.
- In total: DKK 17,200"

Selskabet har den 23/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav for udgiften til ødelagt ferie i forbindelse med et dødsfald i den nærmeste familie. Klager var afsted på ferien som planlagt i samme land som det afdøde familiemedlem havde bopæl og klager blev således ikke kaldt hjem til Danmark grundet dødsfaldet.

Selskabet har afvist at dække klagers krav, da forsikringsvilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation.

Klagers har fremsat et krav på 17.200 kr. for til udgiften til ophold, transport frem og tilbage samt feriepenge. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

## Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1 (police) og forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2 (vilkår).

## Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 10. juni 2024, at hans [familiemedlem] var gået bort den 4. maj 2024 ved middagstid, hvilket var samme dag som de rejste på ferie til [land]. Klager og familien var rejst afsted om morgenen. Vi indsætter her en kopi af anmeldelsen: *'My [familiemedlem] passed away in the same day of travelling, We traveled in the morning and my [familiemedlem] passed away at noon.'*

Ved anmeldelsen indsendte klager sine udgifter til ferien, herunder ophold fra den 4. maj – 11. maj 2024, udgifter til benzin på ud- og hjemrejsedatoerne hhv. den 4. maj 2024 og den 11. maj 2024 samt feriepenge ifølge lønseddel.

På baggrund af klagers anmeldelse afviste selskabet at dække klagers krav, da der ikke var tale om en dækningsberettigende udgift under forsikringsvilkårenes dækning om 'Hjemkald til Danmark', jf. vilkårenes punkt 17.14 eller 'Ødelagte feriedøgn i udlandet', jf. punkt 17.6, jf. bilag 3 (selskabets svar af 26. juni 2024 til klager).

Vi bemærker, at klagen ikke har været behandlet ved selskabets kundeklageansvarlige, men idet der ikke er kommet nye oplysninger, fastholder vi vores afgørelse i sagen.

## Vores syn på sagen

Vi har naturligvis stor forståelse for den triste situation som klager står i på grund af dødsfald i den nærmeste familie og at ferien derfor ikke blev som planlagt. Det er dog ikke alle situationer, der kan henføres til forsikringsvilkårenes dækningsområde.

Det følger således af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav, idet klager ikke opfylder betingelserne for dækning iht. vilkårene.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at det er ubestridt, at klager var afsted på rejsen som planlagt fra den 4. – 11. maj 2024, hvilket ses af de af klager indsendte bilag til sagen, herunder kvitteringer for køb af benzin på ud- og hjemrejsedatoerne, jf. klagers bilag til Ankenævnet.

Det følger af vilkårenes punkt 17.14, at der dækning for transport hjem til Danmark, hvis en person i din nærmeste familie\* dør.

### 17.14. Hjemkald til Danmark

#### A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker transport hjem til Danmark:

2. Hvis en person i din nærmeste familie\* dør

B. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke hjemkald til Danmark, hvis det betyder, at du er hjemme under 12 timer før det tidspunkt, hvor du oprindeligt skulle være kommet hjem.

Ved nærmeste familie forstår vi: Ægtefælle, registreret partner eller samlever, børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, søskende, svogre, svigerinder, nevøer, niecer, bedsteforældre, svigerforældre eller samlevers børn, børnebørn, forældre og søskende. Som nærmeste familie forstår vi også ikke-biologiske forældre og bedsteforældre, når pågældende person er gift eller lever fast sammen med en biologisk forælder eller bedsteforælder, jf. vilkårenes side 25.

Allerede fordi klager var afsted på rejsen som planlagt i perioden fra den 4. maj til 11. maj 2024, er der således ikke tale om hjemkald til Danmark som defineret i vilkårenes punkt 17.14.A, jf. punkt 17.14.B.

Derudover har vi lagt vægt på, at det ligeledes er ubestridt i sagen, at klagers [familiemedlem] var bosat i [land] samt afgik ved døden i [land]. Dette fremgår af den af klager vedlagte dødsattest, jf. klagers bilag ...

Vi indsætter her uddrag af dødsattesten, hvor det er anført, at [familiemedlem] gik bort den 4. maj 2024 i [udenlandsk by] samt at [familiemedlem] havde bopæl i [udenlandsk by]:

...

Idet klagers afdøde [familiemedlem] var bosat og afgik ved døden i [land], er der således heller ikke her tale om, at klager blev kaldt hjem til Danmark i forbindelse med dødsfaldet.

Det fremgår ligeledes af klagers bookingoversigt, at han havde booket en feriebolig i [udenlandsk by], jf. klagers bilag.

Ved søgning på nettet ses det, at ferieboligen lå tæt på [familiemedlems] by/bopæl:

...

Selvom ferien ikke blev som forventet pga. de triste omstændigheder for klager og dennes familie, er der således desuagtet ikke dækning for ferien iht. vilkårenes punkt 17.14.

Vi gør i samme forbindelse opmærksom på, at forsikringen under alle omstændigheder alene dækker ekstra udgifter til transport hjem til Danmark:

17.14.C. Hvordan dækker forsikringen?

Forsikringen dækker:

1. De ekstraudgifter\*, du har til transport hjem til Danmark
2. Ekstraudgifter\* til rejsen tilbage til feriestedet, hvis du genoptager din rejse.

Ved ekstraudgifter forstås:

Rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Udgifter, som du alligevel skulle have betalt – uanset skaden – er ikke ekstraudgifter, jf. vilkårenes side 24.

For god ordens skyld bemærker vi, at klager ikke har haft nogle ekstra udgifter til hjemtransport til Danmark, hvilket ses bekræftet af de indsendte bilag på kvitteringer for køb af benzin på ud- og hjemrejsedatoerne, dvs. en udgift klager skulle have afholdt under alle omstændigheder.

Endelig har vi lagt vægt på, at klager ikke opfylder betingelserne for kompensation af ødelagte feriedøgn iht. vilkårenes punkt 17.6, hvor det ligeledes er en forudsætning, at man er blevet kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14:

*17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet*

*A. Forsikringen dækker*

*Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:*

*5. Du bliver kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14*

Idet klager ikke er blevet kaldt hjem til Danmark i forbindelse med [familiemedlems] dødsfald i [land], er der allerede af denne grund ikke dækning for ødelagte feriedøgn efter vilkårenes punkt 17.6.5.

## Vi fastholder afgørelsen

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores afgørelse i sagen og kan derfor ikke tilbyde at dække klagers udgifter til den afholdte ferie."

Klageren har i brev af 20/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

" Topdanmark answer did not add anything new to last answer from them and they did not explain the extra detail that not mentioned when I bought the insurance. It is look like cheating to put that the insurance cover me in case of death and in the detail the insurance will not cover me, only in certane case, like coming back to Denmark.

### ✓ Cancellation worldwide

No deductible

Replaces the trip if you have to cancel. Note: The cancellation insurance must be in force before you pay for the trip and at least 14 days before you leave. Otherwise it does not cover.

^ Details

#### Covers

- ✓ Expenses after canceling a holiday - also in Denmark, if the holiday consists of at least three nights
- ✓ If you become acutely seriously ill or are seriously injured
- ✓ If you get divorced, lose your job or have to retake the exam
- ✓ In case of acute serious illness or death in your immediate family
- ✓ If your traveling companion becomes acutely seriously ill or is seriously injured and has to cancel

#### Does not cover

- ✗ If the reason for the cancellation is already present when you buy either the trip or the insurance or before the insurance comes into force
- ✗ If the cancellation insurance has come into effect after you have paid the first part of the trip price
- ✗ In the event of airline bankruptcy, strikes and the like (but the law gives you some rights as an air traveler)

Selskabet har i brev af 10/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

" Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger, hvor han henviser til et udklip fra vores hjemmeside, som han mener stiller ham en bedre dækning i udsigt end den, han er berettiget til ifølge forsikringsvilkårene.

Vi har indsat henvisningen fra hjemmesiden her:

### Tilvalg: Gør din dækning endnu bedre

#### Afbestillingsforsikring

Erstatter rejsen, hvis du bliver nødt til at afbestille.

En afbestillingsforsikring dækker dig i perioden inden rejsen. Den er god at have, hvis du fx bliver syg eller skilt, inden din rejse begynder. Køb den derfor hurtigst muligt, og sørg for, at den er aktiv, før du betaler rejsen og mindst 14 dage, før du skal afsted.

**Dækker**

- ✓ Udgifter efter afbestilling af en ferie - også i Danmark, hvis ferien består af mindst tre overnatninger
- ✓ Hvis du bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade
- ✓ Hvis du bliver skilt, mister jobbet eller skal til reeksamen
- ✓ Ved akut alvorlig sygdom eller død i din nærmeste familie
- ✓ Hvis din rejseledsager bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade og må afbestille

**Dækker ikke**

- ✗ Hvis årsagen til afbestillingen allerede er til stede, da du køber enten rejsen eller forsikringen, eller inden forsikringen træder i kraft
- ✗ Hvis afbestillingsforsikringen er trådt i kraft efter du har betalt første del af rejsens pris
- ✗ Ved flyselskabers konkurs, strejker og lignende (men loven giver dig som flyrejsende nogle rettigheder)

Som det fremgår, har vi under afbestilling skrevet, at vi dækker 'Ved akut alvorlig sygdom eller død i din nærmeste familie'. For god ordens skyld bemærker vi, at klager ikke har afbestilt rejsen, idet han og familien har været afsted på rejsen som planlagt. Derudover bemærker vi, at en henvisning til hjemmesiden ikke udgør en fuldstændig beskrivelse af, hvordan man er dækket.

Det er helt sædvanligt, at de fuldstændige betingelser for dækning fremgår af et sæt vilkår. Hjemmesideteksterne er til for at skabe et kort overblik over de forskellige dækninger og mulige tilvalgsdækninger, så man som potentiel kunde kan få et overblik over mulighederne. Teksterne er ikke til for at regulere aftalen i detaljen og derfor vil – som det også fremhæves på hjemmesiden – selve for sikringsaftalen være reguleret af policen og et tilhørende sæt vilkår. Klager kan derfor ikke på baggrund af hjemmesideteksten / henvisningen have fået en berettiget forventning om en bedre dækning end den, der fremgår af vilkårene.

I det hele taget er det policen og vilkårene, der regulerer, hvordan klager er dækket på sin rejseforsikring, da disse beskriver den aftale, klager har indgået med os.

Scroller man herefter helt ned på hjemmesiden eller klikker på overskriften 'Vilkår', ser man således afsnittet 'Vilkår', hvor det fremgår, at alle detaljerne står nærmere beskrevet i vilkårene og at henvisningen på hjemmesiden ikke udgør en fuldstændig beskrivelse:

## Vilkår

**Alle detaljer står i vilkårene**

Siden her handler om den nyeste udgave af forsikringen. Det er ikke en fuldstændig beskrivelse. Hvis du vil vide i detaljer, hvad og hvordan forsikringen dækker, kan du downloade de nyeste vilkår herunder. Har du allerede forsikringen? Log ind i Mit Topdanmark og se de vilkår, der gælder for dig.

- [Vilkår for årsrejseforsikring \(vilkårsnr. 6692-2\)](#)
- [Vilkår for årsrejseforsikring \(enkeltperson\) \(vilkårsnr. 6760-2\)](#)
- [Årsrejseforsikring EU-faktaark](#)

Vi henviser samtidig til nævnets kendelse 89743, hvor nævnet bl.a. udtalte:

*Nævnet bemærker indledningsvist, at forsikringstagere ved gennemgangen af et forsikringstilbud - sædvanligvis må forvente, at vilkårene for den præcise forsikringsdækning – herunder undtagelser, begrænsninger og forudsætninger for dækning – vil fremgå af et sæt forsikringsbetingelser, idet forsikringstilbuddet ikke på let og overskuelig vis kan indeholde en fuldstændig gengivelse af forsikringsbetingelserne. Udtalelsen angår et forsikringstilbud og må så meget desto mere også gælde en hjemmesidetekst.*

Vedrørende henvisning til hjemmesidetekst, kan vi henvise til tidligere kendelse 99366, hvor nævnet udtalte, at: *Hvad angår klagerens henvisning til teksten på hjemmesiden, finder nævnet, at den forholdsvis kortfattede beskrivelse af dækningen for kosmetisk skade ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at der ikke kunne være knyttet yderligere krav til dækningen i forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor heller ikke på dette grundlag pålægge selskabet at yde dækning ud over det givne tilsagn. Nævnet henviser til, at der udtrykkeligt henvises til forsikringsbetingelserne for en nærmere beskrivelse af dækningsomfanget, og at den overordnede beskrivelse af en dækning på selskabets hjemmeside ikke på let og overskuelig vis kan indeholde en fuldstændig gengivelse af forsikringsbetingelserne."*

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

**"17.14. Hjemkald til Danmark**

A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker transport hjem til Danmark

...

2. Hvis en person i din nærmeste familie dør.

# Ankenævnet for Forsikring

7.

102028

...

B. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke hjemkald til Danmark, hvis det betyder, at du er hjemme under 12 timer før det tidspunkt, hvor du oprindeligt skulle være kommet hjem."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren rejste på ferie i udlandet om morgenen den 4/5 2024 med planlagt hjemrejse den 11/5 2024. Klagerens familiemedlem, som boede i det land, hvor klageren skulle holde ferie, døde senere på dagen den 4/5 2024. Klageren rejste hjem til Danmark som planlagt den 11/5 2024. Klageren ønsker dækning af udgifter til feriebolig, benzin og feriepenge. Selskabet har afvist at yde dækning for hjemkaldelse og for ødelagte feriedøgn.

Klageren har anført, at det fremgår af selskabets hjemmeside, at forsikringen dækker i tilfælde af dødsfald i nærmeste familie.

Selskabet har anført, at klageren ikke er blevet hjemkaldt til Danmark, da familiemedlemmet døde i udlandet. Selskabet har anført, at klageren rejste hjem som planlagt, og at der ikke ydes dækning for hjemkaldelse, hvis den forsikrede kommer hjem mindre end 12 timer fra det planlagte hjemkomsttidspunkt. Selskabet har anført, at teksten på selskabets hjemmeside – som klageren har henvist til – vedrører afbestillingsdækning, og at klageren ikke har afbestilt rejsen, idet han og familien har været afsted på rejsen som planlagt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.14.A, at forsikringen dækker transport hjem til Danmark "hvis en person i din nærmeste familie dør." Det fremgår af punkt 17.14.B, at forsikringen ikke dækker "hjemkald til Danmark, hvis det betyder, at du er hjemme under 12 timer før det tidspunkt, hvor du oprindeligt skulle være kommet hjem".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har godtgjort, at han som følge af familiemedlemmets dødsfald har været nødsaget til at rejse til Danmark før tid.

# Ankenævnet for Forsikring

8.

102028

Nævnet bemærker, at teksten på selskabets hjemmeside angår afbestillingsdækning, hvorfor teksten ikke er relevant i denne sag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand