

# Ankenævnet for Forsikring

Den 5. marts 2025 blev i sag nr. 102282:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 15/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Min familie og jeg var på skiferie i [land] d. 10/-2024 til d. 17/2-2024. Jeg kommer desværre til skade med mit knæ d. 13/2-2024.

Rejsen kostede 58401 kr. De 38000 kr. blev betalt med [kreditkort], det resterende med [andet kreditkort], da det ikke var muligt at betale hele beløbet med [kreditkort].

Ved telefonisk henvendelse d. 22/2-24 til Skadeafdelingen fik jeg at vide, at vores rejseforsikring ikke var trådt i kraft, da ikke hele rejsen er betalt med [kreditkort].

Når jeg læser betingelserne, står der, at pakkerejse skal være betalt med [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen. Det, vil jeg også mene, er tilfældet, i og med knap 2/3 af rejsen ER betalt med [kreditkort]. Derved kan man ikke sige, at vi IKKE har betalt rejsen med [kreditkort]. Desuden virker det som kunde mærkeligt, at forsikringen ville dække, hvis ikke man havde rejst med fly eller købt en pakkerejse.

Derudover virker det til, at det er mere undtagelsen end reglen, at rejseforsikring ikke dækker. I betingelser vedr. [Kreditkort] Gold gennem bl.a. [bank], [bank] og [bank] fremgår det, at rejsen ikke behøver at være betalt med [kreditkort], for at rejseforsikringen kan træde i kraft. Jeg vil derfor mene, at det dermed er endnu vigtigere, at det står skrevet i [kreditkort] betingelser, at rejsen skal være betalt FULDT UD med [kreditkort] for at forsikringen dækker.

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

Jeg vil derfor gerne anmode om, at vi bliver omfattet af rejseforsikring via [kreditkort] med henblik på erstatningsrejse (modregnet udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn via [andet selskab] (dobbeltforsikring))"

# Ankenævnet for Forsikring

2.

102282

Selskabet har den 10/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører krav om erstatningsrejse i forbindelse med tilskadekomst på skirejse til [land] i februar 2024. Selskabet har afvist dækning under kortforsikringen, da rejsen ikke var fuldt ud betalt med kortet.

Der henvises til forsikringsbetingelser for kortforsikring via [kreditkort] nr. med policenummer ... . Se bilag 1.

## Sagsfremstilling

Selskabet bemærker indledningsvis, at klagen ikke har været behandlet i Selskabets klageansvarlige afdeling, før den blev indbragt for Nævnet.

Klager henvendte sig telefonisk til Selskabets skadeafdeling d. 22. februar 2024 med krav om erstatning for ødelagt ferie som følge af tilskadekomst på skirejse til [land] og blev i telefonsamtalen oplyst om, at forsikringen ikke var trådt i kraft, da ikke hele rejsen var betalt med [kreditkort]. Dette blev efterfølgende bekræftet i en opfølgende e-mail fra skadeafdelingen d. 8. marts 2024. Mailen findes fremlagt af klager.

Herefter har der ikke været yderligere dialog med klager, før Selskabet modtog klagen via nævnet. Klagen har været i bero med henblik på fuld belysning af sagen, og Selskabet har i den forbindelse modtaget en skriftlig anmeldelse af kravet, da en sådan ikke forelå. Skadeanmeldelsen findes fremlagt som bilag 2.

Af skadeanmeldelsen fremgår det, at klager var på skirejse til [land] fra d. 10. februar 2024 – 17. februar 2024 og kom til skade med knæet om eftermiddagen d. 13. februar 2024. Herefter søgte klager læge på rejsedestinationen d. 14. februar 2024. Klager oplyser, at lægen ordinerede indendørsophold fra d. 13. februar 2024 – 17. februar 2024, og at der fra andet selskab er udbetalt en erstatning på 11.694,72 for ødelagte rejsedage.

Det fremgår af klageskemaet til nævnet, at rejsens pris var 58.401 kr., hvoraf de 38.000 kr. var betalt med [kreditkort] og den resterende del med [andet kreditkort].

Klager anfører i klagen til nævnet følgende:

*'Når jeg læser betingelserne, står der, at pakkerejse skal være betalt med [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen. Det, vil jeg også mene, er tilfældet, i og med knap 2/3 af rejsen ER betalt med [kreditkort]. Derved kan man ikke sige, at vi IKKE har betalt rejsen med [kreditkort]. Desuden virker det som kunde mærkeligt, at forsikringen ville dække, hvis ikke man havde rejst med fly eller købt en pakkerejse.'*

Klager har til støtte for klagen vedlagt referencer til andre kortforsikringer, der ikke indeholder betalingskrav.

## Forsikringsbetingelser

Af forsikringsbetingelserne for [kreditkort], som finder anvendelse i nærværende sag, fremgår følgende imidlertid af afsnit 3 [Hvornår gælder forsikringen]:

Forsikringen gælder på rejser op til 60 dages varighed, når du er indehaver af et gyldigt [kreditkort], som er gyldigt i hele rejseperioden.

### **Betaling af rejsen**

Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen.

#### **Flyrejser**

Ved flyrejser skal flybillettet til udrejsen, inkl. evt. mellemlandinger, være betalt med kortet. Er hjemrejsen bestilt inden udrejsen påbegyndes, skal flybilletten til hjemrejsen, inkl. evt. mellemlandinger, også være betalt med kortet. Betales flyrejsen med bonuspoint, skal skatter og afgifter være betalt med kortet.

#### **Pakkerejser**

Pakkerejser er rejseudbydere, som er købt hos en rejseudbyder og som kan indeholde både transport, indkvartering, turistmæssige ydelser, fx koncertbilletter, greenfee og liftkort og billeje.

#### **Øvrige rejser**

For øvrige rejser er det ikke krav til, at rejsen skal betales med kortet.

Forsikringen dækker Feriekompensation efter forsikringsbetingelsernes afsnit 24 [Feriekompensation]. Herunder dækkes erstatningsrejse, når et af følgende kriterier er opfyldt:

*'Lægens diagnose viser at du ikke kan deltage i rejsens planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode'*

*'Du får et knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridding, forstuvning, der gør at du ikke kan deltage i rejsens planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af rejsens planlagte rejseperiode.'*

Hvis skadelidte ikke er berettiget til en erstatningsrejse, giver forsikringen erstatning for ødelagte feriedøgn i tilfælde af lægeordineret tvunget ophold i ferieboligen eller knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridding, forstuvning, der gør, at skadelidte ikke kan deltage i rejsens planlagte primære aktivitet.

Erstatningen beregnes fra første lægebesøg til og med udskrivningsdagen eller ophøret af lægeordinationen. Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage, uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt. Der ydes ingen erstatning for den oprindeligt planlagte hjemkomstdag og aldrig erstatning ud over den oprindeligt planlagte rejseperiode.

### **Selskabets vurdering**

Ifølge sagens oplysninger, er der tale om en pakkerejse købt hos en rejseudbyder. For at være omfattet af kortforsikringen skal rejsen derfor iht. ovenstående være betalt med [kreditkort].

Det er Selskabets vurdering, at det fremgår med tilstrækkelig tydelighed af forsikringsbetingelserne, at pakkerejser skal være betalt med kortet.

Det er herefter Selskabets primære påstand, at betalingskriteriet ikke er opfyldt, idet Klager kun har betalt knap 2/3 af pakkerejsens pris med kortet.

Det er Selskabets opfattelse, at dækningskriteriet 'Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen' ud fra en almindelig ordlydsfortolkning forudsætter fuld betaling af rejsen med kortet, ligesom rejsen først er betalt, når fuld betaling

har fundet sted.

Forsikringsbetingelserne tilsiger ikke dækning, når en pakkerejse kun er delvist betalt med kortet. Såfremt delvis betaling med kortet havde været tilstrækkeligt for at aktivere forsikringen, ville dette have fremgået af forsikringsaftalen.

På [banks] hjemmeside fremgår endvidere følgende (bilag 4):

*Sammenlign rejseforsikring på Gold og Platinum [kreditkort]*

*En særlig fordel ved Platinum kortet er, at du blot skal være indehaver af kortet, for at du og hele din husstand er dækket af rejseforsikringen, når I rejser sammen. Har du andre rejseforsikringer, kan det være en god ide at tjekke, om du med fordel kan opsig dem og spare præmien. Med dit [bank] Gold derimod, er det en betingelse, at rejsen er betalt med kortet, for at du er dækket af rejseforsikringen.*

Selskabet bemærker, at krav om at rejsen skal være betalt med kortet er et almindeligt vilkår for rejseforsikringer via kreditkort. Dette understøttes efter Selskabets opfattelse af de af Klageren fremlagte eksempler på andre kortforsikringer, samt ovenstående produktsammenligning, hvor det netop fremhæves som en særlig fordel, når der ikke er et sådant krav.

Såfremt nævnet måtte finde, at klager har opfyldt betalingskriteriet ved alene at betale knap 2/3 af rejsens pris med kortet, er det fortsat Selskabets vurdering, at Klagers krav om erstatningsrejse ikke kan imødekommes, idet tilskadekomsten ikke har medført lægeordineret ophold i ferieboligen eller forhindret deltagelse i rejsens primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode.

Klager har i klageskemaet fremsat krav om erstatningsrejse modregnet udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn udbetalt fra anden forsikring.

Klager oplyser på skadeanmeldelsen, at hun efter tilskadekomsten fik ordineret indendørs ophold i ferieboligen fra d. 13. februar 2024 – 17. februar 2024 af lægen og måtte opholde sig i ro resten af rejseperioden.

Af journal fra behandlende læge på rejsedestinationen fremgår det, at Klager søgte læge d. 14. februar 2024 efter tilskadekomst dagen før. Det fremgår, at lægen diagnosticerede skade på den mediale menisk i højre knæ (Laes, men, med, gen, dextt), der blev behandlet med medicin, Voltarenbandage og krykker. Lægen anbefalede desuden MR scanning og opfølgende behandling i hjemlandet.

Journalen indeholder ikke anbefaling om ophold i ferieboligen i en nærmere angivet periode. Der henvises til bilag 3.

Idet Klager søgte læge d. 14. februar 2024, beregnes en eventuel erstatning fra denne dato. Såfremt betalingskravet havde været opfyldt, og rejsen dermed var omfattet af kortforsikringen, ville der ikke have været grundlag for erstatningsrejse, idet den resterende del af rejsen ikke udgjorde mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode. Sagen skulle i givet fald vurderes efter bestemmelserne for ødelagte rejsedøgn.

Selskabet finder på baggrund af sagens lægelige oplysninger, at Klager ikke kunne deltage i rejsens primære aktivitet efter tilskadekomsten. Det fremgår imidlertid, at Klager allerede har fået erstatet ødelagte rejsedøgn fra en anden rejseforsikring med et beløb, der er større end den erstatning, der ville kunne komme til udbetaling, såfremt betalingskravet på kortforsikringen havde været opfyldt. Selskabets skadeafdeling har i den forbindelse beregnet som følger:

Ødelagte rejsedøgn i perioden 14-16/2 = 3 ØR

Rejsens pris: 58.401 / 4 personer = 14.600,25 / 8 rejsedage x 3 ødelagte rejsedøgn = 5.475,09 kr.

På ovenstående baggrund fastholder selskabet, at der ikke er grundlag for erstatning fra kortforsikringen. Ved vurderingen lægges der vægt på, at gældende krav om, at rejsen skal være betalt med kortet, ikke er opfyldt.

Der lægges subsidiært vægt på, at klager ikke opfylder kriteriet for at være berettiget til erstatningsrejse, og at klager i forvejen har fået erstatet ødelagte rejsedøgn fra anden forsikring."

Klageren har i brev af 15/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Ad erstatningsrejse:

Ærgerligt man skal bøde for at være pragmatisk og hensynsfuld. Til at starte med ville jeg se tiden an, da der jo ingen grund er til at bruge unødige ressourcer, hvis det viste sig, at skaden blot var en forbigående gene. Da smerterne tiltager, forsøger jeg at ringe til Rejsehjælp, hvilket jeg også kan bevise af opkaldsliste. Da telefonen ikke bliver taget, tænker jeg, jeg kan vente med at ringe til tidligt næste morgen, da der er tryk på linjen.

Der kan ikke herske tvivl om, at skaden skete d. 13-02-2024, eftersom der både er vidner til faldet, Rejsehjælp forsøges kontaktet samme dag og atter kontaktes tidligt om morgenen d. 14-02-2024. Efter vejledning sendes jeg til [udenlandsk by] på en offentlig skadestue, som ligger et godt stykke væk, hvorfor lægebesøg først fastsættes til kl. 09:50.

...

Af skade bliver man klog, og jeg har i hvert fald lært, at man skal suse afsted til lægen med det samme ved enhver skade for at kunne gøre brug af sine rettigheder. Jeg synes, det er en ærgerlig sag, da der helt konkret er sket en akut skade, som fuldstændigt ødelægger en rejse for en hel familie i mere end halvdelen af rejsens længde. Jeg synes, det er ærgerligt, man ikke kigger på det reelle forløb ift. skaden.

Ad dækning

De bilag, der refereres til, jeg tidligere har vedhæftet, er blot for at understøtte den gængse opfattelse af, at [kreditkort] udløser rejseforsikring, når kortholder er med på rejsen. Hvis man googler, er det også de resultater, der fremkommer. Alle, jeg har drøftet sagen med, er af samme opfattelse.

Jeg kan ikke se, at produktsammenligningen af [bank] Gold med [bank] Platinum skulle kunne have hjulpet i situationen, da jeg, som jeg hele tiden har nævnt, var af den klare overbevisning, at rejseforsikring ville dække på rejse med kortholder. Derfor er det ikke noget, jeg ville have søgt oplysninger om.

Jeg fastholder fortsat, at en så væsentlig og afgørende detalje i form af, at hele pakkerejsen skal være betalt med [kreditkort], for at man omfattes af rejseforsikringen, bør fremgå udtrykkeligt, så der ikke kan herske nogen form for tvivl."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

### "3. Hvornår gælder forsikringen

Forsikringen gælder på rejser op til 60 dages varighed, når du er indehaver af et gyldigt [kreditkort], som er gyldigt i hele rejseperioden.

### Betaling af rejsen

Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen.

### Flyrejser

Ved flyrejser skal flybillettet til udrejsen, inkl. evt. mellemlandinger, være betalt med kortet. Er hjemrejsen bestilt inden udrejsen påbegyndes, skal flybilletten til hjemrejsen, inkl. evt. mellem-landinger, også være betalt med kortet. Betales flyrejsen med bonuspoint, skal skatter og afgifter være betalt med kortet.

### Pakkerejser

Pakkerejser er rejseydelser, som er købt hos en rejseudbyder og som kan indeholde både transport, indkvartering, turismæssige ydelser, fx koncertbilletter, greenfee og liftkort og billeje.

### Øvrige rejser

For øvrige rejser er det ikke krav til, at rejsen skal betales med kortet."

## Nævnet udtaler:

Klageren har et kreditkort med tilknyttet rejseforsikring. Klageren kom til skade på en skiferie i februar 2024. Rejsen var en pakkerejse til en pris på 58.401 kr., hvoraf 38.000 kr. var betalt med kreditkortet, mens det resterende beløb var betalt med et andet kreditkort. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at rejsen ikke var betalt fuldt ud med kreditkortet. Klageren ønsker at blive "omfattet af rejseforsikring via [kreditkort] med henblik på erstatningsrejse (modregnet udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn via [andet selskab] (dobbeltforsikring))".

Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker pakkerejser, der er betalt med kreditkortet, og at det ikke er tilstrækkeligt, at rejsen er delvist betalt med kortet. Selskabet har anført, at "såfremt nævnet måtte finde, at klager har opfyldt betalingskriteriet ved alene at betale knap 2/3 af rejsens pris med kortet, er det fortsat Selskabets vurdering, at Klagers krav om erstatnings-

# Ankenævnet for Forsikring

7.

102282

rejse ikke kan imødekommes, idet tilskadekomsten ikke har medført lægeordineret ophold i ferieboligen eller forhindret deltagelse i rejsens primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode".

Klageren har anført, at "når jeg læser betingelserne, står der, at pakkerejse skal være betalt med

[kreditkort] for at være omfattet af forsikringen. Det, vil jeg også mene, er tilfældet, i og med knap 2/3 af rejsen ER betalt med [kreditkort]. Derved kan man ikke sige, at vi IKKE har betalt rejsen med [kreditkort]". Klageren har anført, at "Derudover virker det til, at det er mere undtagelsen end reglen, at rejseforsikring ikke dækker. I betingelser vedr. [kreditkort] gennem bl.a. [bank], [bank] og [bank] Danmark fremgår det, at rejsen ikke behøver at være betalt med [kreditkort], for at rejseforsikringen kan træde i kraft. Jeg vil derfor mene, at det dermed er endnu vigtigere, at det står skrevet i [kreditkorts] betingelser, at rejsen skal være betalt FULDT UD med [kreditkort] for at forsikringen dækker".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at "Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter forsikringsbetingelserne er et krav, at "Fly- og pakkerejser skal være betalt med" kreditkortet. Dette krav må ud fra en almindelig sproglig fortolkning forstås således, at rejsens fulde pris skal være betalt med kreditkortet. Udtrykket "skal være betalt" kan ikke med rimelig forståelse således, at der alene er krav om, at alene en vis andel (evt. mere end halvdelen) af rejsens pris skal være betalt med kreditkortet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

# Ankenævnet for Forsikring

8.

102282

bestemmes:

---

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings