

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. maj 2025 blev i sag nr. 103001:

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 31/1 2025 har klageren bl.a. anført:

"Da jeg ikke kan betale en rejse med mit [kreditkort], og dermed få forsikring, bliver jeg af min bank henvist til at ringe til Tryg, som er dem der varetager [kreditkortforsikringer] for dem. Tryg giver mig forsikringen alligevel, hvilket jeg modtager en bekræftelse på, på mail (vedhæftet). I opkaldet til Tryg spørger jeg indtil om hvordan jeg er dækket, når jeg har betalt hele rejsen for 3 personer, jeg har betalt for min [barn] og [svigerbarn] også, og jeg får ordret at vide, at jeg vil få alle pengene igen, jeg skal blot kunne dokumentere, at det er mig der har betalt for hele rejsen. Da jeg ringer op til Tryg giver jeg samtykke til at samtalen må optages. Jeg har haft fat i [teleselskab], som har bekræftet opkaldet, og sendt mig dokumentation (vedhæftet). Det uheldige sker så, at min [barn] bliver alvorlig syg dagen før afrejse, og rejsen aflyses. Tryg vil nu kun dække mig, og kun kr. 15.000,-(er udbetalt), og henviser til, at det har de også skrevet i mailen, men mailen jeg modtager, modtager jeg som dokumentation for jeg er dækket omend jeg ikke har betalt med kort. Jeg er givetvis blevet oplyst noget forkert, men jeg er ordret blevet oplyst ovenfor nævnte, og jeg vil mene at en mundtlig information/aftale er lige så holdbar som en skriftlig og man SKAL som kunde, kunne stole lige så meget på en mundtlig information/aftale som en skriftlig. Jeg har bedt Tryg finde telefonsamtalen frem, men blev først oplyst, at de ikke kunne finde den, men da jeg efterfølgende gjorde dem opmærksom på præcis hvornår jeg havde ringet (15/4-24 08.49), så havde de ikke optaget den, omend jeg havde givet samtykke til dette.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have, at de finder telefonsamtalen frem, og lytter den igennem, og dermed konstatere, at jeg er blevet forkert oplyst, og så udbetaler de mig de resterende penge (38.266,-). De har nu både dato og præcis tidspunkt for opkaldet, og de har også navn på den medarbejder jeg snakkede med. Hvis de af en eller anden årsag stadig påstår de ikke kan finde optagelsen, må det komme mig til gode, og de må udbetale alligevel.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103001

Min [barn] og [svigerbarn] tegnede af denne årsag IKKE afbestilling på deres rejseforsikring, da jeg lige var blevet oplyst, at jeg ville få ALLE penge retur blot jeg kunne dokumentere, at det var mig der havde betalt. Denne dokumentation er fremsendt til Tryg."

Selskabet har den 20/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at Klager måtte afbestille rejse til [land] som følge af sygdom hos sin medrejsende [barn]. Klager er omfattet af afbestillingsforsikring via [kreditkort]. Selskabet har ydet erstatning for Klagers andel af rejseudgifterne, men har afvist at dække Klagers [barn] og [svigerbarn] med henvisning til, at de ikke er omfattet af den sikrede personkreds.

Der henvises forsikringsbetingelser for [kreditkort], der fremlægges om bilag 1.

Sagsfremstilling

Klager bestilte d. 17. april 2024 en ferierejse til [land] fra d. 11. december 2024 til d. 26. december 2024 til sig selv samt hendes [barn] og [svigerbarn].

Desværre blev rejsen aflyst som følge af [sygdom] hos [barnet].

Klager anmeldte d. 11. december 2024 krav til forsikringen vedrørende tabte rejseudgifter for i alt 79.900 kr. omfattende Klager samt hendes medrejsende [barn] og [svigerbarn]. Klager oplyste på anmeldelsen, at hun ikke var omfattet af anden forsikring. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Selskabet meddelte i svar på skadeanmeldelsen d. 13. december 2024, at forsikringen alene dækkede Klagers andel af rejsen. Dækning af rejseudgifter for klagers medrejsende [barn] og [svigerbarn] blev afvist med henvisning til, at de ikke var omfattet af forsikringen. Svar på skadeanmeldelsen findes fremlagt som bilag 3.

Klager sendte herefter indsigelse, hvori hun henviste til telefonsamtale med en medarbejder d. 15. april 2024. Ifølge Klager havde medarbejderen telefonisk bekræftet, at hun ville få dækket hele rejsens pris, såfremt hun kunne dokumentere, at hun havde afholdt hele udgiften. Klagers indsigelse fremlægges om bilag 4.

Selskabets skadeafdelingen oplyste i svar på indsigelsen, at samtalen med den pågældende medarbejder ikke var blevet optaget. Skadeafdelingen henviste samtidig til en e-mail, der blev sendt som opfølgning på telefonsamtalen d. 15. april 2024. Af mailen fremgår:

'Vi bekræfter hermed at du er omfattet af rejseforsikringsbetingelserne på følgende rejse:

Destination: [land]

Rejsedeltagere: [klagers navn og cpr-nummer]

Rejseperiode: 11/12-2024 t.o.m. 27/12-2024'

Dokumentation vedrørende telefonopkaldet og opfølgende mail vedrørende samtale med Klager d. 15. april 2024 fremlægges om bilag 5a og 5b. Svar på indsigelsen findes som bilag 5c.

Selskabet fastholdt i svar på indsigelsen d. 16. december 2024, at alene Klagers egen andel af udgifterne kunne dækkes, og at Klager derfor ville modtage 15.000 kr. Selskabet udbetalte d. 16. de-

Ankenævnet for Forsikring

3.

103001

cember 15.000 kr. i erstatning, hvilket svarer til den maksimale ydelse per person per rejse. Samtidig blev der oplyst om mulighed for at klage til Selskabets klageansvarlige afdeling. Svar på indsigelsen findes som bilag 6.

Klager sendte herefter ny indsigelse, hvori hun anførte, at skadeafdelingens mail af d. 15. april 2024 alene bekræftede, at hun var dækket af kortforsikringen, selvom rejsen ikke var betalt med kortet, hvorimod det ikke fremgik, hvem der var omfattet af forsikringen.

Samtidig fastholdt hun, at hun telefonisk havde fået bekræftet, at hun ville få dækket hele rejsens pris, såfremt hun kunne dokumentere, at hun havde betalt hele rejsen. Klagers indsigelse findes som bilag 7.

Klagers henvendelse blev d. 17. december 2024 modtaget i Selskabets klageansvarlige afdeling. Klager anfører i klagen følgende:

'D. 15 april er jeg i telefonisk kontakt med [medarbejder], der ordret oplyser mig om, at har jeg betalt hele rejsen får jeg alle penge retur, jeg skal blot dokumentere, at jeg har betalt det hele. Jeg har haft fat i mit telefonselskab, og kan hermed dokumentere, at opkaldet til jer er sket den 15/4 kl. 8.49. Da jeg gav samtykke til optagelse af opkaldet, vil jeg på det kraftigste opfordre jer til at finde dette opkald frem nu. Hvis I forsat ikke vil finde det frem eller påstår opkaldet ikke er optaget, vil I blive politianmeldt, og der vil blive indgivet en klage til ankenævnet. [Medarbejder] har givetvis oplyst mig noget forkert, men en mundtlig information/aftale er lige så holdbar som en skriftlig og man SKAL som kunde, kunne stole lige så meget på en mundtlig information/aftale som en skriftlig.'

Klagen fremlægges som bilag 8.

De bemærkes, at Klager har valgt at indgive klagen til Ankenævnet for Forsikring før henvendelsen er færdigbehandlet i Selskabets klageansvarlige afdeling.

Selskabets vurdering

Ifølge sagens oplysninger måtte Klager aflyse en planlagt ferierejse, da hendes medrejsende [barn] blev syg. Selskabet har dækket den maksimale sum af Klagers andel af udgifterne til rejsen, men har afslået at dække hendes medrejsende [barn] og [svigerbarn]. Klager anfører, at Selskabet skulle have givet telefonisk tilsagn om, at hun ville få dækket hele rejsens pris, såfremt hele udgiften var afholdt af Klager.

Klager gør gældende, at hun kontaktede Selskabet telefonisk d. 15. april 2024 vedrørende krav om betaling af rejsen, idet hun ikke kunne betale rejsen med kortet, men måtte betale via bankoverførsel. Selskabet bekræftede efterfølgende på mail, at Klager selv var omfattet af forsikringen.

Selskabet har i forbindelse med behandlingen af klagen undersøgt, om den refererede telefonsamtale skulle være blevet optaget, idet Klager anfører, at hun havde givet samtykke hertil.

Det fremgår imidlertid af Selskabets telefonsystem, at Klager fravalgte denne mulighed. Selskabet henviser til bilag 5a, hvoraf det af screenshot fra Selskabets telefonsystem fremgår, at Klager aktivt har fravalgt optagelse af opkaldet, idet der under optagelse står 'Skal ikke optages'.

Selskabets skadeafdeling oplyser, at de dagligt rådgiver i lignende spørgsmål, og at det er usandsynligt, at medarbejderen skulle have lovet dækning ud over den gældende forsikringsaftale. Dette ville i givet fald have fremgået af den opfølgende mail til Klageren, der blev sendt samme dag.

Klagers [barn] var på afbestillingstidspunktet over 23 år og derfor ikke omfattet af forsikringen, ligesom Klagers [svigerbarn] aldrig har været omfattet af personkredsen jf. afsnit 1.

I sagsforløbet har Klager oplyst, at hun også har forsikring i et andet selskab. Mail fra Klager herom fremlægges som bilag 9.

Selskabet har allerede udbetalt det maksimale erstatningsbeløb på 15.000 kr. til Klager. Idet kravet i klagen til Ankenævnet ikke længere udgør rejsens fulde pris på 79.900 kr. som angivet på skadeanmeldelsen, men er reduceret til 38.267 kr., må det antages, at Klager har fået en erstatning svarende til 1/3 af rejsens pris fra den anden forsikring.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 1, omfatter forsikringen indehaveren af et gyldigt [kreditkort], medrejsende ægtefælle/samlever samt Klagers og ægtefælle/samlevers medrejsende børn under 23 år.

Forsikringen dækker afbestilling af rejse iht. afsnit 5. Herunder dækkes afbestilling som følge af akut opstået sygdom hos kortholder, kortholders ægtefælle/samlever, børn, søskende, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, børnebørn og disses ægtefæller/samlever eller en person i hvis varetægt enhver af de ovennævnte personer befinder sig.

Forsikringen dækker fra betaling af depositum for rejsen og ophører, når den forsikrede har checket ind i lufthavnen eller sidder i det transportmiddel, der skal benyttes til rejsen fx bus, tog eller egen bil.

Ved afbestilling af rejse, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport, udflugter og arrangementer, fx koncertbilletter eller til en planlagt aktivitet, fx leje af skiudstyr og -instruktion, med op til 15.000 kr. pr. person og maks. 45.000 kr. pr. rejse.

Selskabet bemærker, at forsikringsbetingelsernes afsnit 1 indeholder en udtømmende liste over personer, der er dækket under forsikringen, ligesom de maksimale dækningssummer i forbindelse med afbestilling tydeligt fremgår af afsnit 5.

Selskabet bemærker videre, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, eller at der er lovet dækning ud over de gældende betingelser for forsikringsaftalen.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at der ikke er grundlag for at yde yderligere erstatning end de 15.000 kr., som selskabet allerede har udbetalt til Klager, da Klagers [barn] og [svigerbarn] ikke er omfattet af den sikrede personkreds, og da klageren ikke har bevist, at hun har fået tilsagn om dækning af [barnet] og [svigerbarnet]s andel af rejsen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at Klagers [barn] – der var over 23 år på afbestillingstidspunktet – ikke var omfattet af forsikringen på skadetidspunktet, og at Klagers [svigerbarn] heller ikke er omfattet af den sikrede personkreds.

Ankenævnet for Forsikring

5.

103001

Selskabet har desuden udbetalt det maksimale erstatningsbeløb til Klager, ligesom hun har opnået dækning fra en anden rejseforsikring.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at Selskabet skulle have lovet dækning ud over de gældende forsikringsbetingelser, og at selskabet – i modsætning til det, klager har oplyst – kan dokumentere, at hun selv fravalgte, at den pågældende telefonsamtale blev optaget.

Vurderingen understøttes efter Selskabets opfattelse af tidligere sager behandlet af Ankenævnet for Forsikring. Herunder henvises der til kendelse nr. 100227, hvor Nævnet gav Selskabet medhold i, at et udeboende barn på 21 år ikke var omfattet af den dækkede personkreds. Kendelsen vedlægges som Bilag 10.

Selskabet fastholder på ovenstående baggrund afgørelsen."

Klageren har i mail af 24/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bliver nødt til at starte med at sige, at jeg er dybt rystet. Jeg ved at Tryg lyver, og Tryg ved de lyver, og der må sidde en medarbejder med MEGET røde ører, der godt ved han har oplyst mig forkert.

Årsagen til at, jeg er SÅ sikker er, at da jeg lige efter telefonsamtalen d. 15/4 modtager mailen fra medarbejderen, tænker jeg over, at der kun står mit navn på mailen, og overvejer at ringe op igen, men konkluderer, at det er fordi jeg er kortholder og tænker også:

1. Han sagde ordret og flere gange endda, at jeg ville få alle penge igen, hvis blot jeg kunne dokumentere, at det var mig der havde betalt det hele.
2. Skulle der blive noget, så er telefonsamtalen optaget.

Jeg giver altid samtykke til optagelse – også denne.

Jeg er på ingen måde uenig i Tryg's beskrivelse af sagens forløb og ej heller deres betingelser, og set i bagklogskabets lys skulle jeg selv have læst dem, men rejsen skulle bekræftes samme dag og som tidligere skrevet, så skal man kunne stole på en mundtlig information.

Tryg ringede også selv til mig samme dag – er disse samtaler optaget? Jeg må ærligt indrømme, at jeg er overbevist om, at der er manipuleret med data. Kan Tryg fremsende en liste hvor alle opkald på mit telefonnummer d. 15/4 fremgår – både indgående og udgående? Og hvor det ligeledes fremgår om opkaldende er optaget/ikke optaget?

Dette da jeg tænker, at der er blevet manipuleret i kolonnerne/data, så det ser ud som om det er mit opkald der ikke er optaget, men det i virkeligheden er det/de opkald de lavede til mig samme dag, der ikke er blevet optaget. Noget er der gjort, Jeg ved det er en hård anklage jeg kommer med, men jeg ved også med 100% sikkerhed, hvad der blev sagt til mig i telefonen, og det ved medarbejderen også."

Selskabet har i brev af 17/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

6.

103001

"Klager anfører i kommentaren, at hun altid giver samtykke til optagelse og anklager Selskabet for at manipulere med data, så det ser ud som om hendes opkald til forsikringen ikke er blevet optaget.

Ved søgning på Klagers telefonnummer har det kun været muligt at fremsøge ét enkelt opkald d. 15. april 2024 i Selskabets telefonssystem. Der henvises til bilag 5a, hvoraf det fremgår, at optagelse af opkaldet er blevet fravalgt af Klageren.

Selskabet har ingen interesse i at manipulere med data og afviser Klagers anklage herom.

Det bemærkes, at Klager ikke har fremført bevis for, at andre samtaler med Selskabet skulle have fundet sted på den pågældende dato."

Klageren har i mail af 1/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg giver fortabt, men er fortsat dybt rystet over påstandene fra Tryg. Jeg ved jo, at det ikke passer, og uanset om opkaldet er optaget eller ej, ved jeg jo hvad der blev sagt i telefonen.

Jeg har forsøgt at få oplyst indgående opkald til mit telefonnummer fra mit teleselskab ... men i forhold til GDPR er det kun politiet der må få det. Opkaldene er desværre for gamle til stadig at figurere på min [telefon]. Jeg har endda været i kontakt med politiet, som oplyser, at der skal være foregået noget kriminelt førend de kan bede om disse oplysninger. Om end det er svindel, vil jeg ikke gå så langt at anmelde Tryg.

Jeg har stor forståelse for, hvis Ankenævnet ikke kan give mig medhold, da der jo ikke er nogen beviser, men jeg håber min sag kan gavne fremtidige lignende sager. Endvidere undrer det mig meget, at man får valget om optagelse af samtale hos Tryg, andre forsikringsselskaber, eksempelvis ... oplyser bare ved opkald, at samtalen bliver optaget, men måske det er lige netop af denne årsag, så der kan påstås at det blev fravalgt. Jeg håber ankenævnet tager med i overvejelserne, at alle 3 rejsende tegner rejseforsikring til hele verden d. 15/4, jeg tegner med afbestilling og min [barn] og [svigerbarn] uden. Det koster ikke særligt meget at tegne med afbestilling, så hvorfor fravælge, hvis det ikke er fordi man er blevet oplyst, at den der betaler rejsen, får alle pengene retur, det skal blot kunne dokumenteres."

Det fremgår af udskrift fra selskabet telefonsystem:

"

SEARCH RESULTS			Retrieved 1 items	
Optagelse	Start Time		Contact Duration	
Skal ikke optages	15/04/2024 08:50:13		8:20	

"

Det fremgår af selskabets mail af 15/4 2024 til klageren:

Ankenævnet for Forsikring

7.

103001

" Vi bekræfter hermed at du er omfattet af rejseforsikringsbetingelserne på følgende rejse :

Destination: [Land]

Rejsedeltagere: [Klageren]

Rejseperiode: 11/12-2024 t.o.m. 27/12-2024"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Hvem er omfattet

Forsikringen omfatter dig, som er indehaver af et gyldigt [kreditkort], og

- din medrejsende ægtefælle/samlever,
- dine og ægtefælle/samlevers medrejsende børn under 23 år.

...

5. Afbestilling af rejsen

...

Akut sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker afbestilling af din rejse som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos dig,

- din ægtefælle/samlever, børn, søskende, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, børnebørn og disses ægtefæller/samlever eller en person, i hvis varetægt enhver af de ovennævnte personer befinder sig.

...

Erstatning

Hvis du er nødt til at afbestille din rejse, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport, udflugter og arrangementer, fx koncertbilletter eller til en planlagt aktivitet, fx leje af ski udstyr og -instruktion, med op til 15.000 kr. pr. person og maks. 45.000 kr. pr. rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren har via sit kreditkort rejseforsikring med afbestillingsdækning, der er betinget af, at rejsen er betalt med kreditkortet. Klageren ønskede at købe en rejse til sig selv, til sit barn og svigerbarn til 79.900 kr. Da klageren ikke kunne betale rejsen med kreditkortet men alene ved en bankoverførsel, kontaktede hun selskabet telefonisk den 15/4 2024. Selskabet bekræftede, at rejsen var omfattet af forsikringen. Rejsen blev afbestilt på grund af sygdom hos barnet. Selskabet har ydet afbestillingsdækning til klageren med 15.000 kr., men har afvist at yde dækning til barnet, som er over 23 år, og svigerbarnet, da disse ikke er sikret på forsikringen. Klageren ønsker, at selskabet dækker yderligere 38.266 kr.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103001

Klageren har anført, at hun under telefonsamtalen fik oplyst, at hun ville få hele rejsens pris dækket, hvis hun kunne dokumentere, at hun havde betalt hele rejsen. Klageren har anført, at hun gav samtykke til, at samtalen den 15/4 2024 blev optaget.

Selskabet har afvist, at der er givet et dækningstilsagn til klageren den 15/4 2024. Selskabet har anført, at samtalen ikke blev optaget, og at det fremgår af selskabets system, at klageren havde fravalgt optagelse.

Det fremgår af selskabets mail af 15/4 2024, at "Vi bekræfter hermed at du er omfattet af rejseforsikringsbetingelserne på følgende rejse: Destination: [Land]. Rejsedeltagere: [Klageren]. Rejseperiode: 11/12-2024 t.o.m. 27/12-2024".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at "forsikringen omfatter dig, som er indehaver af et gyldigt [kreditkort], og •din medrejsende ægtefælle/samlever, •dine og ægtefælle/samlevers medrejsende børn under 23 år".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har givet et dækningstilsagn, eller at selskabets rådgivning er behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar herfor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er givet dækningstilsagn, eller at selskabet har ydet mangelfuld information/rådgivning, som indebærer, at nævnet kan pålægge selskabet at yde dækning på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet alene har ydet afbestillingsdækning med 15.000 kr. svarende til dækningsmaksimummet pr. person, og at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning til barnet og svigerbarnet, idet disse personer ikke er sikret på policen og ikke opfylder kravet i forsikringsbetingelserne om at være "børn under 23 år".

Ankenævnet for Forsikring

9.

103001

Nævnet har blandt andet lagt vægt på mailen af 15/4 2024 – der alene angiver klageren som rejsedeltager, der er omfattet af rejseforsikringsbetingelserne – og at der ikke foreligger en optagelse af telefonsamtalen, hvorfor det ikke er muligt at afklare, hvad der er blevet oplyst under samtalen.

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.



Peter Thønnings