

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 103273:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 20/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Jeg ønsker hermed at indsende en klage over Alm. Brand for uberettiget afvisning af dækning på min rejseforsikring, som jeg har tegnet i god tro og i overensstemmelse med deres procedurer.

Sagens detaljer:

Den 15. august 2023 købte jeg flybilletter.

Den 16. august 2023, kun én dag senere, tegnede jeg en rejseforsikring hos Alm. Brand for at dække min rejse i december 2023.

Ved købet af forsikringen blev jeg informeret af en af Alm. Brands medarbejdere om, at jeg frit kunne vælge startdatoen for forsikringsdækningen, og jeg valgte, at den skulle træde i kraft i oktober 2023, i god tid før min rejse.

Senere afviste selskabet dækningen med den begrundelse, at jeg havde købt billetterne før forsikringen, selvom dette aldrig blev nævnt for mig under købsprocessen.

Mine indsigelser imod selskabets beslutning:

Jeg tegnede forsikringen fire måneder før afrejsen og valgte bevidst en startdato i oktober, hvilket tydeligt viser min gode tro.

Forsikringsmedarbejderen var ikke gennemsigtig i sin kommunikation om eventuelle begrænsninger ved købet, hvilket førte til en misforståelse og vildledning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder om, at Ankenævnet for Forsikring vurderer sagen og pålægger Alm. Brand at opfylde den dækning, som jeg har betalt for. Jeg beder desuden om en vurdering af selskabets praksis, da denne mangel på gennemsigtighed ikke er acceptabel."

Selskabet har den 22/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over, at Alm. Brand Forsikring har afvist dækning for klagers anmeldelse vedrørende afbestilling af klagers rejse til [land] som følge af sygdom.

Efter gennemgang af klagen fastholder Alm. Brand Forsikring, at klageren, jf. forsikringsbetingelserne, ikke er berettiget til dækning på rejseforsikringen for det anmeldte forhold.

Sagens forløb

Klager er omfattet af en rejseforsikring gældende fra den 1. oktober 2024.

Forsikringspolice og forsikringsbetingelser er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog skriftlig anmeldelse den 20. december 2024 fra klager om, at deres rejse til [land] i rejseperioden 19.12.24 – 10.01.25 måtte aflyses som følge af hans ægtefælles sygdom. Rejsen blev betalt og bestilt den 21. august 2024.

Skadesanmeldelse er fremlagt som bilag B.

Som følge af anmeldelsen anmodede selskabet om yderligere dokumenter for at kunne behandle sagens videre forløb.

Korrespondancen er fremlagt som bilag C.

Klager oplyste i den forbindelse, at han ikke var i besiddelse af nogen skriftlig dokumentation på, at flyselskabet havde annulleret deres flybilletter og at flyselskabet havde oplyst, at billetterne ikke kunne annulleres.

Korrespondancen er fremlagt som bilag D og bilag E.

Den 28. januar 2025 fremsendte klager blodprøvesvar efter lægebesøg, som bekræftede, at hans ægtefælle var lav på jern, hvorfor hun oplevede træthed og svimmelhed samt at urinprøven viste tegn på blærebetændelse.

Den 10. februar 2025 blev selskabets skadebehandler opmærksom på, at klagers forsikring først var trådt i kraft den 1. oktober 2024, og at tilbuddet på rejseforsikringen var blevet accepteret den 23. august 2024 samt at klager havde bestilt flybilletter 2 dage forinden, den 21. august 2024.

Selskabets skadebehandler kontaktede herefter selskabets kundecenter med henblik på at klarlægge, hvad der var blevet oplyst af klager under indtegningen af hans rejseforsikring i forhold til, at han allerede forinden indtegningen havde købt flybilletterne.

Hertil blev det oplyst, at klager selv ønskede, at forsikringen først skulle gælde fra den 1. oktober 2024, og at han undervejs i samtalen spurgte ind til afbestillingsreglerne, men at han ikke på noget tidspunkt nævnte, at flybilletterne allerede var blevet købt.

Selskabet afviste herefter kravet med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, hvor der er krav om, at afbestillingsforsikringen senest er i kraft ved bestilling af rejsen.

Afvisningsbrevet er fremlagt som bilag F.

Klager var uenig i afvisningen og fremsendte sin indsigelse, hvori han oplyste, at han under samtalen havde forklaret forsikringsrådgiveren fra kundecenteret, at forsikringen blev tegnet med det formål at være dækket på den bestilte rejse.

Korrespondancen er fremlagt som bilag G.

Selskabets kundecenter var herefter i telefonisk kontakt med klager, hvori det blev oplyst, at vi fastholdt afgørelsen om, at rejsen ikke var dækket af forsikringen, idet han selv to gange havde bedt om, at forsikringen først skulle starte den 1. oktober 2024 uden at oplyse, at rejsen allerede var blevet købt. Klager efterspurgte i samtalen at få fremsendt sin forsikringspolice, så han kunne læse og forstå denne, hvilket blev fremsendt.

Selskabet modtog herefter endnu en indsigelse fra klager den 18. februar 2025.

Indsigelsen er fremlagt som bilag H.

Selskabet var igen i kontakt med kundecentret, hvor man modtog følgende svar fra afdelingen:
'Hej ...

Jeg har gennemgået samtalerne vedrørende kundens indtegnning af rejseforsikring. I begge samtaler nævner kunden ikke, at han allerede har bestilt en rejse til [land]. Det er korrekt, at han spørger ind til vores afbestillingsdækning, men vores rådgiver har ikke mulighed for at vide, at spørgsmålene er relateret til en allerede bestilt rejse.

Kunden beder selv om at få tilbuddet tilsendt for at gennemgå det. Dagen efter ringer han igen for at acceptere tilbuddet, og det gensesendes, da det oprindelige tilbud så ud til at være en overflytning fra et andet selskab. Rådgiveren spørger kunden, hvornår forsikringen skal starte, og da den oprindeligt var sat til 1.10.24, har kunden mulighed for at nævne sin allerede bestilte rejse – men det gør han ikke. De bliver enige om startdatoen 1.10.24.

Ifølge vores betingelser under punkt 6.1:

6.1 Afbestillingsforsikring:

'Afbestillingsforsikringen skal være købt senest samtidig med bestilling af rejsen.'

Ankenævnet for Forsikring

4.

103273

Da dette ikke er sket eller oplyst til os, vurderer jeg, at vi ikke har begået en fejl i rådgivningen. Derfor mener jeg, at vi bør fastholde vores afvisning af skaden.'

Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 under afbestillingsforsikring, jf. bilag A, s. 32 fremgår følgende: *'Afbestillingsforsikringen skal være købt senest samtidig med bestilling af rejsen.'*

Selskabet fastholder sin vurdering

Alm. Brand Forsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde, at der ikke er forsikringsdækning på rejseforsikringen for klagerens aflyste rejse.

Selskabet skal overordnet gøre gældende, at det er klageren, der efter almindelige forsikringsretlige principper, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Det er selskabets opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet.

Selskabet bemærker overordnet set, at klagers hoteludgifter er afbestilt uden omkostninger, og at klagers krav alene vedrører flybilletterne. Det samlede krav udgør i alt ca. $1.939,85 \times 7,5 = \text{DKK } 14.548,90$.

Klager har gjort gældende, at han i god tro tegnede forsikringen med en startdato i oktober, og at han ikke ved indtegningen blev korrekt rådgivet om, at forsikringen ikke ville dække, hvis flybilletterne var blevet købt inden forsikringen blev tegnet.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at afbestillingsforsikringen skal være købt senest samtidig med bestilling af rejsen, jf. punkt 6.1.

Selskabet bemærker, at der efter aflytning af de optagne samtaler mellem klager og forsikringsrådgiveren kan konstateres, at det ikke af klager blev oplyst, at klager allerede havde bestilt en rejse i december 2024, og at forsikringen skulle dække denne rejse.

Selskabets forsikringsrådgiver har overordnet rådgivet om betingelserne for at opnå dækning ved afbestilling, men klager oplyste ikke nærmere om, hvornår klager ønskede at rejse, og hvornår klager ville købe rejsen, hvorfor det ikke har været naturligt for rådgiveren at nævne, at forsikringen skulle være trådt i kraft, før der kunne opnås dækning for afbestilling.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at der ikke er tale om en rådgivningsfejl fra selskabets side og at det er klager der har fortiet væsentlige oplysninger under indtegningen.

På det foreliggende grundlag må selskabet fastholde, at klager ikke er berettiget til dækning for den afbestilte rejse, idet klager bestilte flybilletterne forinden indtegningen af forsikringen, hvor klager selv aktivt valgte, hvornår rejseforsikringen skulle træde i kraft."

Klageren har i brev af 27/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne fremhæve nogle vigtige forhold, som jeg mener ikke er blevet taget tilstrækkeligt i betragtning i Alm. Brands afvisning af min sag:

1. Under samtalen med Alm. Brands rådgiver forklarede jeg tydeligt, at rejsen var planlagt til december. Det burde have været tydeligt, at rejsen allerede var booket, da jeg specifikt nævnte, at jeg ønskede at forsikre denne rejse.
2. Det var faktisk rådgiveren, der foreslog, at jeg selv kunne vælge startdatoen for dækningen, og anbefalede den 1. oktober 2024 – uden at advare mig om, at køb af flybilletter før denne dato ville udelukke dækning for afbestilling. Hvis jeg var blevet gjort opmærksom på dette, havde jeg selvfølgelig valgt en startdato, der dækkede hele forløbet.
3. Efterfølgende blev jeg kontaktet telefonisk af en medarbejder fra Alm. Brand, som ønskede at afslutte sagen over telefonen. Jeg afviste dette og insisterede på skriftlig dokumentation for at sikre gennemsigtighed og en fair behandling.
4. Jeg er i forvejen kunde hos Alm. Brand, hvor jeg har min bilforsikring. Dette viser, at jeg har et etableret og tillidsfuldt forhold til selskabet, og at udvidelsen af min dækning til også at omfatte rejseforsikring skete i god tro og uden nogen intention om at omgå regler.
5. Jeg har handlet i god tro og reageret hurtigt – kun to dage efter booking af rejsen – for at sikre, at jeg og min familie var dækket. Afvisningen skyldes efter min vurdering udelukkende et kommunikationsproblem og manglende rådgivning fra selskabets side, ikke noget brud på vilkår i ond tro fra min side.

Jeg beder Ankenævnet om at tage højde for disse forhold og vurdere sagen ud fra den dokumenterede intention om at være korrekt dækket og den manglende vejledning fra selskabets side".

Selskabet har i brev af 4/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har gjort gældende, at 1) klager skulle have forklaret i telefonsamtalen med selskabets forsikringsrådgiver, at rejsen allerede var booket og planlagt til december.

Selskabet er uenig heri.

Klager kontaktede telefonisk selskabet den 22. august 2024, hvor han indledningsvist ønskede at ændre sin selvrisiko på hans bilforsikring. Efterfølgende spørger forsikringsrådgiveren, om klager skulle have planer om at rejse i forhold til indtegningen af hans rejse- og afbestillingsforsikring, hvortil klager blot svarer, at han rejser hvert år og at det primært er i sommerferien. Herefter bliver

de generelle betingelser for rejse- og afbestillingsforsikringen gennemgået ud fra klagers behov samt priserne på de enkelte dækninger, men klager nævner under samtalen på intet tidspunkt, at han allerede har booket en ferie til december.

Selskabet er derfor fortsat af den opfattelse, at klager ikke har givet væsentlige oplysninger til selskabets forsikringsrådgiver i forhold til, at rådgiveren i så fald ville have oplyst til klager, at forsikringen skulle være trådt i kraft før der kunne opnås dækning for afbestilling for den allerede bestilte rejse.

Samtalen er fremlagt som bilag I.

Klager har gjort gældende, at 2) forsikringsrådgiveren foreslog startdatoen for rejseforsikringen uden at oplyse, at køb af flybilletter før denne dato ville udelukke dækning for afbestilling.

Selskabet er ikke enig heri.

I samtalen med selskabets forsikringsrådgiver den 23. august 2024 spørger rådgiveren om, hvornår

klager ønskede, at hans rejse- og afbestillingsforsikring skulle træde i kraft og om han forventede at rejse snart, hvortil klager svarede, at forsikringen skulle træde i kraft pr. 1. oktober 2024.

I denne samtale nævner klager heller ikke på noget tidspunkt, at han allerede havde bestilt en rejse

til december og at forsikringen blev indtegnet ved selskabet for at dække netop denne rejse.

Samtalen er fremlagt som bilag J.

Klager har gjort gældende, at 3) klager blev kontaktet telefonisk af en medarbejder fra selskabet for at afslutte sagen telefonisk, men at dette blev afvist af klager, idet han skulle have insistet på en skriftlig kommunikation med selskabet som dokumentationsgrundlag.

Selskabet bemærker hertil, at den seneste telefoniske samtale med klager foregik den 20. marts 2025, hvor klager ringede ind for at høre, om sagen var blevet lukket. Hertil oplyste selskabets medarbejder, at sagen var blevet lukket, hvortil klager spurgte, hvornår der var blevet sendt en afgørelse. Selskabets medarbejder oplyste i den forbindelse, at afgørelsen var blevet afsendt den 10. februar 2025, hvorefter klager fandt afgørelsen og takkede for hjælpen.

Selskabet mener ikke, at der er overensstemmelse med klagers beskrivelse af hændelsesforløbet i forhold til, hvad der er registreret i selskabets interne telefoniske notat.

Selskabet fastholder fortsat, at klager ikke er berettiget til dækning for den afbestilte rejse i forhold til, at afbestillingsforsikringen skulle have været købt senest samtidig med bestilling af rejsen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.1."

Klageren har i brev af 20/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

Jeg vil hermed komme med yderligere kommentarer til sagen, som jeg mener er afgørende for en retfærdig vurdering:

1. I slutningen af april 2025 blev jeg ringet op af en medarbejder fra Alm. Brand ved navn ..., som ønskede at afslutte sagen telefonisk. Jeg takkede nej og insisterede på, at alt skulle foregå skriftligt. Jeg har tidligere nævnt dette i min skriftlige indsigelse. Det er derfor overraskende, at selskabet i deres seneste svar benægter eksistensen af dette opkald. Dette indikerer en mangelfuld intern registrering, hvilket rejser spørgsmål om nøjagtigheden i deres sagsbehandling.
2. Under den oprindelige samtale med medarbejderen fra Alm. Brand informerede jeg tydeligt om, at min rejse var planlagt til december. Det var åbenlyst, at jeg ønskede at tegne forsikringen netop for denne rejse, som allerede var booket. Medarbejderen burde have spurgt ind til, hvornår rejsen var bestilt, og forklaret konsekvenserne af at købe forsikringen med en startdato efter bookingdatoen.
3. Det var medarbejderen, der foreslog den 1. oktober 2024 som startdato for dækningen. Jeg blev ikke advaret om, at dette ville betyde, at en allerede booket rejse ikke ville være dækket ved afbestilling. Her mangler tydelig faglig vejledning fra selskabets side.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103273

4. Jeg købte rejsen den 21. august og kontaktede forsikringsselskabet umiddelbart efter – den 22. august – for at tegne forsikringen. Den korte tid mellem booking og køb af forsikringen viser tydeligt, at formålet var at sikre netop denne rejse, hvilket underbygger min gode tro og intention.
5. Jeg er i forvejen en aktiv kunde hos Alm. Brand, hvor jeg har en bilforsikring. Jeg kontaktede endda selskabet oprindeligt for at ændre oplysninger i den eksisterende police. Det viser, at jeg ikke er en ny kunde, men en fast kunde, som burde kunne forvente klar rådgivning og professionel håndtering.

Jeg beder derfor Ankenævnet tage højde for den manglende rådgivning, det dokumenterede hensyn til god tro, og den tvivlsomme registrering af kundekontakt i sagen. Alt peger på, at sagen bør genovervejes til min fordel."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6 Afbestilling

6.1 Afbestillingsforsikring

Afbestillingsforsikringen skal være købt senest samtidig med bestilling af rejsen."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet lydoptagelserne af telefonsamtaler af 22/8 2024 og 23/8 2024 mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 21/8 2024 en rejse med planlagt rejseperiode fra 19/12 2024 til 10/1 2025. Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 22/8 2024 for at købe en rejseforsikring med afbestillingsdækning. Klageren fik samme dag tilsendt et tilbud på forsikringen. Klageren kontaktede selskabet igen den 23/8 2024, da han ønskede at acceptere tilbuddet. Det blev aftalt, at forsikringen trådte i kraft 1/10 2024. Klageren anmeldte den 20/12 2024, at de havde afbestilt rejsen på grund af sygdom hos ægtefællen.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at der alene kan ydes afbestillingsdækning, hvis afbestillingsforsikringen er købt senest samtidig med købet af rejsen. Selskabet har anført, at klageren ikke på noget tidspunkt i forbindelse med købet af forsikringen oplyste til selskabet, at han allerede havde bestilt en rejse.

Klageren har anført, at han har handlet i god tro, og at han under samtalerne med selskabet tydeligt forklarede, at rejsen var planlagt til december, og at han nævnte, at det netop var denne rejse, som han ønskede at forsikre. Klageren har anført, at medarbejderne burde have spurgt ind til, hvornår rejsen var bestilt, og at selskabet burde have forklaret konsekvenserne af at købe forsikringen med en startdato efter bestillingstidspunktet.

Det fremgår af telefonoptagelserne fra samtalerne, at selskabets medarbejder spørger om klageren skal rejse i fremtiden, og at klageren svarer, at han rejser hvert år om sommeren. Medarbejderen spørger, om klageren rejser om vinteren, og klageren – der ikke talte de forskellige sprog (dansk/engelsk) flydende – svarer; ja måske også om vinteren. Medarbejderen spørger, hvornår forsikringen skal træde i kraft, og om klageren forventer at rejse snart, hvortil klageren svarer "yes maybe in october ... 1st october is okay" eller lignende.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, at "Afbestillingsforsikringen skal være købt senest samtidig med bestilling af rejsen".

Det fremgår af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og behov.

Nævnets flertal udtaler:

Nævnets flertal bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabets medarbejdere specifikt havde oplyst, at afbestillingsdækningen ikke dækkede rejser, som er bestilt inden købet af rejseforsikringen.

Trods dette finder flertallet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet ved salget af forsikringen har handlet ansvarspådragende. Flertallet kan derfor ikke pålægge selskabet på erstatningsretligt grundlag at yde afbestillingsdækning til klagerens rejse ultimo 2024. Da forsikringen kun giver ret til dækning ved afbestilling af rejser, hvis afbestillingsforsikringen er købt senest samtidig med bestilling af rejsen, kan flertallet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i telefonsamtalerne ikke oplyste om den allerede bestilte rejse til trods for, at medarbejderne i begge telefonsamtaler spurgte klageren, om han skulle rejse.

Flertallet bemærker, at klageren på baggrund af spørgsmålene kunne og burde have svaret mere konkret end han gjorde – nemlig at han allerede havde købt en rejse, og at han havde en konkret rejseperiode. Ved at undlade at give denne information til selskabet, har klageren været medvirkende til den uheldige situation, som er opstået.

Flertallet bemærker videre, at klageren over for nævnet har oplyst, at han ønskede at forsikre den købte rejse, hvorfor det kan undre, at han ikke oplyste om rejsen til selskabet, når han blev spurgt om sine rejseplaner.

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

Nævnets mindretal udtaler:

Nævnets mindretal bemærker, at det må have stået klart for selskabets medarbejdere, at klageren kun i begrænset omfang talte engelsk/dansk, og at det derfor kunne være påkrævet at være ekstra omhyggelig med afklaringen af klagerens krav og behov.

Ankenævnet for Forsikring

11.

103273

Mindretallet bemærker videre, at det ved nytegning af en afbestillingsforsikring er særligt relevant, at selskabet sikrer sig, at kunden ikke har købt en rejse forud for, at kunden køber rejseforsikringen.

En relevant krav og behovsafdækning kan relativt let ske ved enten at spørge, om klageren allerede har købt/bestilt en rejse eller ved udtrykkeligt at gennemgå reglen om, at afbestillingsforsikringen kun dækker rejser, der er bestilt efter, at klageren har købt rejseforsikringen.

Dette har selskabets medarbejdere undladt i begge telefonsamtaler, hvorfor mindretallet efter en samlet vurdering finder, at selskabet ikke har foretaget en fyldestgørende afklaring af klagerens krav og behov, inden de solgte rejseforsikringen til ham. Mindretallet bemærker, at uanset at klageren blev spurgt, om sine rejseplaner, så blev klageren ikke direkte spurgt, om han allerede havde købt en rejse.

Selskabet ifalder på den baggrund erstatningsansvar over for klageren, hvorfor selskabet på erstatningsretligt grundlag skal anerkende, at afbestillingsdækningen kan finde anvendelse på klagerens rejse ultimo 2024, selvom rejsen var bestilt, før klageren købte rejseforsikringen. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og afgøre, om klageren opfylder de øvrige betingelser i aftalegrundlaget for at kunne få dækket en afbestilt rejse.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103273

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'HJNB', is written over a faint, light blue rectangular stamp.

Hans-Jørgen Nymark Beck