

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103340:

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 31/3 2025 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagens forløb:

[Klageren] skulle den 09.09.2024 på en rejse i udlandet. I forbindelse med dette havde hun tidligere tegnet en rejseforsikring hos tryg af typen SUPERPAKKE, hvor afbestilling af rejser var dækket. Før rejsen skifter [klageren] dog forsikringsselskab til [andet selskab] den 01.05.2024 efter utilfredshed over selskabet, i forbindelse med noget uvedkommende for sagen. Ved skiftet for [klageren] at vide at alle hendes tidligere forsikringsaftaler ved TRYG blot overtages af [andet selskab], og at hun derfor beholder de samme policer og dækninger som hun tidligere havde haft hos TRYG. Rejsen ender med at blive aflyst grundet sygdom, men efter henvendelse hos [andet selskab] mener de ikke at det var en skade som var dækket af [klagerens] rejseforsikring. [Klageren] undrer sig over dette da [andet selskab] blot havde oversaget hendes tidligere forsikringer, og de erklærer at fejlen må lig hos tryg. Efter henvending ved TRYG kommer det frem at [klagerens] rejseforsikring, var blevet ændret den 01-11-2022, fra en SUPERPAKKE (hvor afbestilling er dækket) til en UDVIDET PAKKE (der ikke dækker afbestilling). [Andet selskab] har dermed overtaget en rejseforsikring uden afbestillingsdækning, og det står klart at fejlen ikke ligger hos dem.

[Klageren] vil dermed gerne klage over TRYG forsikring, idet hun ikke mener at hun har samtykket til at hendes forsikring skulle ændres til en uden afbestillingsdækning. [Klageren] har ikke de store tekniske evner, og havde derfor ved indgåelsen af forsikringsaftalen med TRYG, anmodet om at alt korrespondance mellem hende og TRYG skulle foregå på skrift. Dette kan jeg bekræfte da TRYG siden hen har reklameret med, at hun for en billigere pris, ville kunne modtage alle beskeder på mail, hvilket hun har afvist. [Klageren] har ikke fået tilstrækkelig oplysninger om hvad ændringen i policen medførte. Det fremgik på samme tid af den skriftlige police som [klageren] havde modta-

get (bilag 1), at hendes forsikring dækkede ødelagt rejse samt sygdom/tilskadekomst. [Klageren] er dermed uforstående overfor hvordan hendes police kunne ændres ved et telefon opkald, idet hun havde anmodet om alle vigtige dokumenter på skrift. [Klageren] er også uforstående over hvordan hun kan blive forpligtet til at chekke mails på 'minside' hos selskabet, da aftalen lød på at alt skulle modtages på skrift.

Den fulde korrespondance med TRYG er også vedhæftet (Bilag 2).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for afbestilling af rejsen."

Selskabet har den 1/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klager har tidligere haft årsrejseforsikring i Selskabet, men har valgt at overføre forsikringen til nyt Selskab. I forbindelse med aflysning af planlagt rejse, opdager Klager, at der ikke er afbestillingsdækning på forsikringen i hendes nye selskab. Klager mener, den manglende afbestillingsdækning kan henføres til en fejl begået hos selskabet.

Sagsfremstilling

Klager indgik i januar 2022 aftale med Selskabet oprettelse af årsrejseforsikring med virkning fra 01. maj 2022. Aftale om køb af forsikringer fremlægges som bilag 1.

Herefter fremsendtes d. 12. april forsikringspolice, hvoraf det fremgår, at forsikringen havde pakkevalg 'Super' og omfattede afbestillingsdækning. Forsikringspolice findes fremlagt som bilag 2.

Klager kontaktede i november 2022 Selskabet igen telefonisk med ønske om at ændre dækninger. Årsrejseforsikringen blev i den forbindelse ændret fra pakkevalg 'Super' til 'Udvidet', uden tilvalg af afbestillingsdækning.

Salgsafdelingen sendte som opfølgning på telefonsamtalen følgende e-mail til Klager:

Hej [navn] Tak for en behagelig samtale.

Som aftalt har du nu 0,- i selvrisiko på både bil, fritidshus og husforsikring. Prisstigningen er samlet på 1982,- årligt.

Årsrejseforsikringen er nu tilknyttet pakkevalget 'udvidet.' Besparelsen er på 840,- årligt.

Skriv endelig tilbage hvis du har nogle spørgsmål. Fortsat god dag.

Venlig hilsen [navn] Forsikringsagentur

Mailen fremlægges som bilag 3.

Herefter blev ny police fremsendt digitalt via MinSide d. 2. november 2022. Af følgebrev fremgår følgende:

'Din Årsrejse er blevet ændret med følgende:

Konkurs fra Ja til Nej

Ekstra Rejseledsager fra Ja til Nej

Erhvervsdøgn fra Ja til Nej

Afbestilling fra Ja til Nej

Bagagebeskadigelse fra Ja til Nej

*Flykompensation fra Ja til Nej
Vaccine fra Ja til Nej
Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).'*

Af policedokumentet fremgår:
**'Forsikringen omfatter ikke
Afbestilling
Afbestilling ved sygdom og tilskadekomst
Afbestilling af andre årsager.'**

Ny police og følgebrev findes fremlagt som bilag 4.

Klager valgte at overføre sine forsikringer til et andet Selskab med virkning d. 1. maj 2024.

I forbindelse med aflysning af rejse i september 2024 blev Klager bekendt med, at der ikke var afbestillingsforsikring på den nyoprettede årsrejseforsikring.

Selskabet modtog i oktober 2024 telefonisk henvendelse fra SOS med forespørgsel om hvor vidt, afbestillingsdækning kunne påføres med tilbagevirkende kraft således, at dækningen kunne videreføres i det nye Selskab.

Selskabet meddelte, at dette ikke var muligt, idet Klager selv havde ønsket ændring af policen for et år og 6 måneder siden med henblik på besparelse og i den forbindelse havde modtaget en ny forsikringspolice.

I januar 2025 modtog Selskabet henvendelse fra klager via [repræsentant]. Klagers henvendelse og svar på denne findes fremlagt af Klager.

I henvendelsen anføres det, at det nye Selskab havde forpligtet sig til at overtage samme police som den eksisterende, og at Selskabet i forbindelse med en omtegning af forsikringen d. 1. november 2022 ved en fejl havde undladt at inkludere afbestillingsdækningen, hvilket medførte, at det nye Selskab overtog en forsikring uden denne dækning.

Hertil svarede Selskabet d. 21. januar 2025, at Klager i telefonsamtale med Selskabets rådgiver d. 1. november 2022 havde bekræftet ændring af pakkevalg fra 'Superpakke' til 'Udvidet pakke,' hvor afbestilling som udgangspunkt ikke er med, med det formål at opnå en lavere præmie, og at der efterfølgende var blevet sendt en ny police til kunden, hvor nye dækninger fremgik.

Herefter anførte Klagers repræsentant, at Klager havde anmodet om at modtage alle relevante dokumenter skriftligt, da hun er ældre og ikke er så teknisk, men at hun ikke havde modtaget forsikringsbetingelserne og derfor har været i den tro, at hun var dækket ved afbestilling. Klager anfører i klagen til Nævnet, at hun ikke mener, hun har givet samtykke til, at hendes forsikring skulle ændres til en version uden afbestillingsdækning og ikke har fået tilstrækkelige oplysninger om, hvad ændringen i policen medførte. Klager anfører videre, at det af den skriftlige police som hun havde modtaget fremgår, at hendes forsikring dækkede ødelagt rejse samt sygdom/tilskadekomst.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til bet. for Tryg Årsrejse, nr. PA62, der findes fremlagt som bilag 5.

Selskabets vurdering

Klager, som er omfattet af rejseforsikring i et andet selskab, er i forbindelse med aflysning af rejse blevet bekendt med, at der ikke er dækning for afbestillingsdækning på forsikringen.

Rejseforsikringen hos selskabet ophørte pr. 1. maj 2024, og afbestillingen fandt sted i september 2024.

Klager mener, dette skyldes en fejl begået af selskabet i forbindelse med en ændring af policen i november 2022.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er Klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at manglende afbestillingsdækning skyldes en fejl fra forsikringsselskabets side.

Efter en gennemgang af sagen finder Selskabet det ikke bevist, at der skulle være sket en fejl i forbindelse med ændring af forsikringsdækningen i november 2022.

Ved vurderingen lægges der vægt på, at Klager selv kontaktede Selskabet med ønske om at ændre årsrejseforsikringen til en billigere dækning og i den forbindelse fik fremsendt opfølgende skriftlig bekræftelse på e-mail samt oversigt over ændringerne og ny police digitalt via Min Side, hvoraf det tydeligt fremgår, at forsikringen ikke omfatter tilvalg af afbestillingsdækning.

Af policedokumentet fremgår det, at forsikringen omfatter 'ødelagt rejse,' der giver ret til erstatningsrejse eller erstatningsdøgn, hvis rejsen bliver ødelagt som følge af hospitalsindlæggelse på rejsen. Denne dækning er altså ikke det samme som en afbestillingsforsikring.

Af Selskabets policesystem fremgår det, at Klager i overensstemmelse med eget ønske har været registreret som ikke-digital kunde med virkning fra 6. september 2023, og at forsikringsdokumenter

efter denne dato er sendt med post. Ændring fra digital til ikke-digital post er således først foretaget omkring 10 måneder efter ændring af forsikringsdækningen.

Såfremt nævnet måtte finde, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved at ændre klagerens police i november 2022, er det selskabets vurdering, at klageren ikke har lidt et økonomisk tab i forbindelse med ændringen, hvorfor selskabet heller ikke af denne grund kan pålægges at erstatte klagerens afbestilte rejse.

Ved den vurdering har selskabet lagt vægt på, at den eventuelt fejlbehæftede rejseforsikring ophørte pr. 1. maj 2024, hvor den blev overtaget af klagerens nuværende forsikringsselskab, og selskabets risiko ophørte i samme forbindelse. Dette forsikringsselskab var i henhold til gældende POG-regler forpligtede til at foretage en krav- og behovsanalyse i forbindelse med indtegningen af klageren som kunde for at sikre, at klageren havde de rigtige dækninger i forhold til hendes behov.

Klagerens nuværende forsikringsselskab kunne således ikke blot kopiere de dækninger, hun havde hos selskabet uden en nærmere dialog med klageren. I en sådan dialog havde det været oplagt at nævne afbestillingsdækningen.

Såfremt klageren mener, at der mangler en afbestillingsdækning på hendes nuværende rejseforsikring, ligger ansvaret herfor hos hendes nuværende forsikringsselskab, og det kan lastes selskabet i aktuelle sag.

Ydermere har selskabet lagt vægt på, at rejsen blev afbestilt i september 2024, og det således var mere end fire måneder efter, forsikringen hos selskabet – og dermed selskabets risiko – ophørte."

Klagerens repræsentant har i brev af 2/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal det fremhæves, at min klient ikke har rettet telefonisk henvendelse til selskabet med henblik på at ændre sin dækning. Tværtimod blev hun kontaktet af selskabet. Min klient bestrider endvidere selskabets oplysning om, at meddelelser vedrørende ændringer blev sendt til hende skriftligt fra april, idet hun først har modtaget brev fra selskabet i september. Da selskabet fra aftalens indgåelse var gjort opmærksom på, at min klient ønskede alle relevante meddelelser tilsendt i brev, mener jeg at selskabet bærer ansvaret for at en sådan væsentlig ændring er meddelt korrekt.

Min klient vedhæfter sig yderligere ved, at i den periode hvor hun havde undersøgt hvorfor skaden ikke var dækket, havde modtaget svar fra [andet selskab], som erklærede at omtegningen af [klagerens] forsikring ved TRYG, var sket ved en fejl hos TRYG (meddelelsen vedhæftes som BILAG 1).

Slutteligt fastholder min klient, at hun aldrig har modtaget et brev vedrørende ændringen af forsikringsaftalen. Subsidiært gør hun gældende, at hun under ingen omstændigheder ville have accepteret en sådan ændring, idet hun kan konstatere, at den ændrede police ikke dækker de skader, som hun oprindeligt ønskede dækket under sin rejseforsikring. Det følger af almindelige forsikringsretlige principper samt forarbejderne til forsikringsaftaleloven, at væsentlige ændringer i dækningsomfanget kun kan foretages ved at fremsende brev med tilbud om en ny aftale til forsikringstageren, og at manglende eller mangelfuld varsling kan medføre, at ændringen ikke er bindende for forsikringstageren. Min klient mener ikke, at selskabets forklaring om at ændringen blev tilsendt digitalt, opfylder deres aftale, og betaling for den nye police anser hun derfor ikke for at være en accept af ændringen.

Min klient er derfor ikke enig i selskabets udsagn om at hun først skulle have tilmeldt sig som ikke digital-kunde i september, og mener i øvrigt at hun først havde modtaget noget på skrift i april. På baggrund af den manglende skriftlighed, som parterne havde aftalt fra aftalens indgåelse, samt den manglende oplysning om, at policen var ændret og at der var indgået en ny aftale, fastholder min klient, at TRYG bør dække det økonomiske tab, hun har lidt i forbindelse med afbestillingen af sin rejse. Tabet fastsættes til det beløb som min klient havde forudbetalt og som hun ikke kunne få tilbagebetalt ved afbestillingen hvilket udgør 8.950 kr., (BILAG 2)"

Selskabet har i brev af 26/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I høringsvaret anføres det, at klageren ikke selv kontaktede Selskabet med henblik på ændringen af sine forsikringer i november 2022, og at hun aldrig har modtaget et brev vedrørende ændringen af forsikringsaftalen.

Ved gennemgang af Selskabets policesystem ses det, at der på baggrund af telefonisk henvendelse fra kunden d. 1. november 2022 blev foretaget ændringer af klagerens forsikringer, herunder ændring til en billigere rejseforsikring. Som opfølgning herpå blev der sendt bekræftelse på ændringerne til klagerens registrerede e-mail samt notifikation på mail om, at nye dokumenter var tilgængelige på MinSide. Det bemærkes, at det af sagens bilag fremgår, at klageren er i stand til at sende og modtage e-mails.

Af policesystemet fremgår det, at kunden d. 10. november 2022 igen kontaktede Selskabet telefonisk, idet hun fortrød ændring af selvrisiko på hus, sommerhus og bil, hvorefter der blev fremsendt nye policer for disse forsikringer.

Selskabet foretog d. 10. marts 2023 serviceopkald, hvor klageren bekræftede, at alt var fint.

Selskabet fastholder, at der ved gennemgang af klagerens kundehistorik ikke er fundet anledning til at konkludere, at der er begået fejl fra Selskabets side, eller at klageren ikke har haft adgang til sine policedokumenter.

Sammenfattende fastholder Selskabet, at det ikke findes bevist, at den manglende afbestillingsdækning på klagerens opsagte rejseforsikring kan henføres til en fejl fra Selskabets side."

Nævnets sekretariat anmodede selskabet den 28/8 2025 om yderligere oplysninger og anførte:

"Vi skal derfor bede om at få fremlagt kopi af selskabets interne log i forbindelse med telefonsamtalen med klageren den 1/11 2022 samt eventuel optagelse af telefonsamtalen. Vi skal anmode selskabet om at redegøre for i hvilket omfang, at klageren blev vejledt i forbindelse med ændringen af rejseforsikringen fra 'super' til 'udvidet', herunder om det blev oplyst, at 'udvidet' ikke indeholdt afbestillingsdækning.

Selskabet har endvidere anført: 'Af Selskabets policesystem fremgår det, at Klager i overensstemmelse med eget ønske har været registreret som ikke-digital kunde med virkning fra 6. september 2023'. Dette skal vi anmode af modtage dokumentation for."

Selskabet har herefter den 4/9 2025 bl.a. anført:

"Ved gennemgang af Selskabets policesystem ses det, at der på baggrund af telefonisk henvendelse fra kunden d. 1. november 2022 blev foretaget ændringer af klagerens forsikringer med henblik på besparelse. Herunder blev der foretaget af rejseforsikringen fra 'Super' til 'Udvidet' med fravalg af afbestillingsdækning.

Der findes ingen optagelser af relaterede telefonsamtaler, idet disse af hensyn til persondataskyttelse kun opbevares i op til et år i Selskabets system, hvorefter de slettes.

Ankenævnet for Forsikring

7.

103340

Samtalen er dog fulgt op af en bekræftelsesmail til kunden samt notifikation om nye dokumenter på 'Min side'. Mail til klager er tidligere fremlagt som bilag 3. Supplerende hertil vedlægges kopi af systemlog som bilag 6.

Det bemærkes, at ændringen af rejseforsikringen er foretaget på foranledning af kunden efter et ønske om en præmienedsættelse. Det må formodes, at kundens fravalg af afbestillingsdækningen har indgået i drøftelserne, og ændringen fremgår tydeligt af den tilsendte forsikringsaftale. Det bemærkes hertil, at det ikke er usædvanligt at fravælge en afbestillingsforsikring, og at det i sagens natur ville have været i Selskabets interesse at bibeholde en dyrere forsikringspakke.

Af policesystemet fremgår det, at kunden d. 10. november 2022 igen kontaktede Selskabet telefonisk, idet hun fortrød ændring af selvrisiko på hus, sommerhus og bil, hvorefter der blev fremsendt nye policer for disse forsikringer. Systemlog vedrørende kundens fortrydelse fremlægges som bilag 7.

Selskabet foretog d. 30. marts 2023 serviceopkald, hvor klageren bekræftede, at alt var fint. Systemlog vedrørende serviceopkald fremlægges som bilag 8.

Kunden valgte i september 2023 at gå fra at være digital kunde til ikke-digital kunde. Skærmpoint af ændringen fremlægges som bilag 9.

Selskabet fastholder, at der ved gennemgang af klagerens kundehistorik ikke er fundet anledning til at konkludere, at der er begået fejl fra Selskabets side, eller at klageren ikke har haft adgang til sine policedokumenter.

Sammenfattende fastholder Selskabet, at det ikke findes bevist, at den manglende afbestillingsdækning på klagerens opsagte rejseforsikring kan henføres til en fejl fra Selskabets side."

Klagerens repræsentant har i mail af 15/9 2025 bl.a. anført:

"Jeg er blevet instrueret af min klient til at meddele, at hun fastholder, at hun ikke selv har taget kontakt til TRYG med henblik på at få ændret sin dækning. Min klient understreger desuden, at hun fra sagens begyndelse har anmodet om tydelig og direkte kontakt, idet hun ikke er teknisk begavet. Hun gør gældende, at eventuelle ændringer i hendes dækning ikke har været tilstrækkeligt klart eller tydeligt kommunikeret til hende."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Det fremgår af selskabets mail til klageren af 1/11 2022:

"Tak for en behagelig samtale.

Som aftalt har du nu 0,- i selvrisiko på både bil, fritidshus og husforsikring. Prisstigningen er samlet på 1982,- årligt.

Årsrejseforsikringen er nu tilknyttet pakkevalget 'udvidet.' Besparelsen er på 840,- årligt.

Skriv endelig tilbage hvis du har nogle spørgsmål."

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 1/11 2022:

Ankenævnet for Forsikring

8.

103340

"Ændring af Årsrejse

Din Årsrejse er blevet ændret med følgende:

Konkurs fra Ja til Nej

Ekstra Rejseledsager fra Ja til Nej

Erhvervsdøgn fra Ja til Nej

Afbestilling fra Ja til Nej

Bagagebeskadigelse fra Ja til Nej

Flykompensation fra Ja til Nej

Vaccine fra Ja til Nej

Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækningerne passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige."

Det fremgår af klagerens police pr. 1/11 2022:

"Forsikringen omfatter ikke

Afbestilling

Afbestilling ved sygdom og tilskadekomst,

Afbestilling af andre årsager."

Det fremgår af selskabets sagslog:

"

[Medarbejde]	13-11-2022 00:00	E-mail	Notifikation nye dokumenter
[Klageren]	13-11-2022 00:00	E-mail	Notifikation nye dokumenter
[Klageren]	10-11-2022 13:01	0 Telefon inbound	selvriscisi
[Klageren]	05-11-2022 00:00	E-mail	Notifikation nye dokumenter
[Medarbejde]	05-11-2022 00:00	E-mail	Notifikation nye dokumenter
[Klageren]	01-11-2022 14:27	0 Telefon inbound	agentur

"

Det fremgår af screenshot fra selskabets system:

"

Ankenævnet for Forsikring

9.

103340

Aktivitet: Digital status rettet		
Udført af: LKTASAG Dato: 06-09-2023 Kl. 10:20:59		
Mere 1 til 9 af 9		
Felt	Før ændring	Efter ændring
Digital (J/N)	J	N
Primær kanal	Via tryg.dk	Via fysisk post
Ikke-digital gebyr	N	J
Gebyr kode		
Gebyr sagsbehandler		
Gebyr kode dato		
Markedsfør. samtykke		
Status		
Senest opdateret		

Ankenævnet for Forsikring

10.

103340

Det fremgår af oversigt over rejseforsikring fremlagt af klageren:

"Dækning:
Syg/tilsk.mm
Ødelagt rejse
Forsinkelse
SR Lejebil"

Det fremgår af mail af 18/11 2024 fra andet selskab til klageren:

"Som tidligere oplyst, er det et krav for dækning på afbestillingsforsikringen, at rejsen er bestilt maksimalt 8 dag før dækningens ikrafttrædelse, eller at afbestillingsforsikringen er købt samtidig med betaling af depositum. Da der ved bestilling af rejsen ikke var tegnet afbestillingsforsikring hos Tryg og der først tegnes afbestillingsforsikring pr. 1. Maj 2024 hos [andet selskab], hvilket er næsten 2 måneder efter rejsen er betalt, er ingen af ovennævnte betingelser opfyldt og vi må derfor fastholde vores tidligere afgørelse.

Årsagen til at du ikke er dækket, ligger hos Tryg Forsikring, som ikke har sørget for at din dækning var korrekt, da du fik omtegnet din forsikring 1. November 2022, hvor de glemte at påføre afbestillingsdækning på din forsikring.

For god ordens skyld oplyser jeg klagereglerne hos [andet selskab] herunder, men gør opmærksom på, at sagen allerede er vendt med dem. Jeg vil anbefale dig at kontakte Tryg Forsikring, da det er dem der har lavet en fejl i deres ændring af din tidligere forsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede i januar 2022 en årsrejseforsikring "super" med afbestillingsdækning, der trådte i kraft 1/5 2022. Rejseforsikringen blev ændret den 1/11 2022 fra "super" til "udvidet" uden afbestillingsdækning. Den 14/2 2024 købte klageren en rejse med planlagt afrejse den 9/9 2024. Den 1/5 2024 flyttede hun sine forsikringer til et andet selskab, hvor rejseforsikringen blev tegnet med afbestillingsdækning. Klageren har på grund af sygdom måttet afbestille rejsen. Klagerens nye selskab har afvist at yde afbestillingsdækning, idet rejsen blev købt, da klageren ikke havde afbestillingsdækning. Klageren er utilfreds med, at selskabet i november 2022 ændrede hendes rejseforsikring fra "super" til "udvidet" uden afbestillingsdækning, hvilket hun ikke mener at have givet samtykke til. Hun ønsker erstatning fra selskabet for den afbestilte rejse.

Ankenævnet for Forsikring

11.

103340

Selskabet har anført, at den manglende afbestillingsdækning på forsikringen ikke kan henføres til fejl fra selskabets side. Endvidere ophørte rejseforsikringen den 1/5 2024. Selskabet kan derfor ikke pålægges at erstatte klagerens afbestilte rejse. Selskabet har anført, at klageren kontaktede selskabet telefonisk den 1/11 2022 for at ændre sine forsikringer. Forsikringerne blev ændret, således at selvrisikoen på bil-, fritidshus- og husforsikringerne blev nedsat til 0 kr., og rejseforsikringen blev ændret til "udvidet" uden afbestillingsdækning. Selskabet sendte samme dag en bekræftelsesmail herpå og en ny police til klageren, hvor ændringerne fremgik, herunder at der ikke længere var afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at klageren den 10/11 2022 kontaktede selskabet igen, idet hun havde fortrudt ændringen af selvrisiko på bil-, fritidshus- og husforsikringerne. Selskabet har anført, at klageren først den 6/9 2023 fravalgte digital kommunikation.

Klageren har anført, at det ikke var hende, der kontaktede selskabet den 1/11 2022, men derimod selskabet, der kontaktede hende. Klageren har ikke en stor teknisk forståelse, hvorfor hun fra start af har anmodet selskabet om, at al korrespondance skulle være på skrift. Det er ikke først i september 2023, at hun fravalgte digital kommunikation. Klageren har anført, at hun ikke har fået tilstrækkelige oplysninger om, hvad ændringen i policen medførte, og at det fremgik af policen, at forsikringen dækkede "ødelagt ferie". Klageren er uforstående over for, at hendes police kunne ændres ved et telefonopkald, og at hun var forpligtet til at læse mails på "minside", når det var aftalt, at hun skulle modtage kommunikation på skrift.

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 1/11 2022: "Tak for en behagelig samtale. Som aftalt har du nu 0,- i selvrisiko på både bil, fritidshus og husforsikring. Prisstigningen er samlet på 1982,- årligt. Årsrejseforsikringen er nu tilknyttet pakkevalget 'udvidet.' Besparelsen er på 840,- årligt. Skriv endelig tilbage hvis du har nogle spørgsmål".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 1/11 2022: "Ændring af Årsrejse. Din Årsrejse er blevet ændret med følgende: ... Afbestilling fra Ja til Nej. ... Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police). Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dæk-

Ankenævnet for Forsikring

12.

103340

ningerne passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige".

Det fremgår af selskabets sagslog: "[Klageren] 01-11-22 14:27 Telefon inbound".

Det fremgår af screenshot fra selskabets system, at klagerens digitale status den 6/9 2023 blev rettet fra "ja" til "nej".

Det fremgår af oversigt over rejseforsikring fremlagt af klageren: "Dækning: Syg/tilsk.mm. Ødelagt rejse. Forsinkelse. SR Lejebil".

Det fremgår af mail af 18/11 2024 fra andet selskab til klageren, at "Som tidligere oplyst, er det et krav for dækning på afbestillingsforsikringen, at rejsen er bestilt maksimalt 8 dag før dæknings ikrafttrædelse, eller at afbestillingsforsikringen er købt samtidig med betaling af depositum. Da der ved bestilling af rejsen ikke var tegnet afbestillingsforsikring hos Tryg og der først tegnes afbestillingsforsikring pr. 1. Maj 2024 hos [andet selskab], hvilket er næsten 2 måneder efter rejsen er betalt, er ingen af ovennævnte betingelser opfyldt og vi må derfor fastholde vores tidligere afgørelse. Årsagen til at du ikke er dækket, ligger hos Tryg Forsikring, som ikke har sørget for at din dækning var korrekt, da du fik omtegnet din forsikring 1. November 2022, hvor de glemte at påføre afbestillingsdækning på din forsikring".

Nævnet bemærker, at klagerens rejseforsikring ophørte den 1/5 2024, og at det fremgår af policen, at der ikke er afbestillingsdækning. Det er klageren, der har bevisbyrden for, at selskabet ifalder erstatningsansvar for mangelfuld vejledning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger mangelfulde forhold ved selskabets håndtering af klagerens forsikringer eller ved selskabets vejledning af klageren, som giver grundlag for at statuere, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal dække klagerens afbestilte rejse.

Ankenævnet for Forsikring

13.

103340

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens rejseforsikring blev ændret den 1/11 2022, hvorefter der ikke længere var afbestillingsdækning. Selskabet sendte samme dag en mail til klageren med oplysning om, at forsikringen var ændret, og en police, hvor ændringerne fremgik. Nævnet har ikke grundlag for at antage, at selskabets ændringer ikke er sket i overensstemmelse med det, som klageren og selskabet aftalte telefonisk. Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets sagssystem, at det var klageren, der kontaktede selskabet den 1/11 2022. Nævnet bemærker videre, at klageren kontaktede selskabet igen den 10/11 2022, idet hun havde fortrudt de aftalte ændringer af selvrisikoen på bil-, fritidshus- og husforsikringerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af screenshot fra selskabets system, at klagerens digitale status først blev ændret den 6/9 2023. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, at hun forud for dette tidspunkt har anmodet selskabet om ikke at modtage digital kommunikation. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet fremsendte forsikringspapirer til klageren elektronisk den 1/11 2022.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand