

Ankenævnet for Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 103400:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 11/4 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at indgive en klage over Privatsikrings afgørelse om at afvise min rejseforsikrings sag vedrørende dækning af udgifter til nye flybilletter i forbindelse med en forsinkelse og mistet tilslutningsfly. Sagen er behandlet under min rejseforsikring tilknyttet [kreditkort] Platinum.

Baggrund og hændelsesforløb

Jeg var på ferie [i land1] og havde booket en hjemrejse via [land2] til [land3].

Flyvningen fra [land1] blev uforudsigeligt aflyst, og vi blev tilbudt en alternativ rute, hvor vi ville ankomme ca. 20 timer senere og ikke via [land2], som planlagt.

På grund af den væsentligt ændrede rejserute og manglende adgang til at kontakte forsikrings selskabet inden afrejse (grundet tidsforskel og lukkede telefonlinjer), valgte jeg at købe nye flybilletter med [flyselskab2], som bragte os til [land3] nogenlunde til tiden.

Forsikringsselskabets begrundelse for afvisning

Selskabet henviser til, at jeg burde have taget imod den ombookede rute, og at køb af nye flybilletter ikke er dækket under punkt 9 om flyforsinkelse. De argumenterer endvidere, at jeg har forøget skadens omfang ved at købe billetter på egen hånd, og henviser til Forsikringsaftaleloven § 21 og § 53.

Jeg finder denne afgørelse urimelig og i strid med både selskabets egne forsikringsbetingelser og almindelig forsikringsretlig praksis.

Min argumentation for, at sagen bør dækkes

1. Dækning for indhentning af rejserute (pkt. 17.3)

Ankenævnet for Forsikring

2.

103400

Ifølge betingelsernes punkt 17.3 dækker forsikringen:

'Udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person [...] ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly.'

Dette er præcis, hvad der skete:

Vi kunne ikke nå vores tilslutningsfly i [land2] pga. flyaflysningen fra [land1].

[Flyselskab1] tilbød en alternativ rejse ikke via [land2], som var væsentligt anderledes end vores oprindelige rejseplan.

Der var derfor tale om, at rejseruten ikke kunne opretholdes, hvilket udløser dækning efter punkt 17.3.

2. Tabsbegrænsning (Forsikringsaftaleloven § 53)

Ved selv at købe nye flybilletter i stedet for at vente 20 timer på en ny rute, har jeg aktivt forsøgt at begrænse skadens omfang - Det skal også nævnes at vi rejste med en ...årig [barn] hvor det at tage en alternativ rute med 4 mellemlandinger og behov for ekstra hotel overnatninger skærpede denne

omstændighed:

Jeg har undgået udgifter til hotel og forplejning, som ellers ville være dækket af forsikringen.

Jeg har desuden undgået potentielle videre omkostninger ved yderligere ændringer.

Forsikringsselskabets påstand om, at jeg har forøget skadens omfang, er derfor urimelig og uunderbygget.

3. Manglende mulighed for kontakt (§ 21 FAL)

Jeg havde ikke reel mulighed for at kontakte forsikringsselskabet, da jeg traf beslutningen.

Der var lukket i deres telefonservice pga. tidsforskellen, og betingelserne nævner ikke, at kontakt er en betingelse for dækning.

Konklusion

Jeg mener, at forsikringsselskabet uretmæssigt har afvist at dække udgifter, som klart er omfattet af deres egne forsikringsbetingelser (pkt. 17.3) og forsikringsaftaleloven (§ 53). Jeg handlede i god tro og med det formål at minimere både mine egne og forsikringsselskabets omkostninger.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet for Forsikring om at behandle sagen og pålægge forsikringsselskabet at dække udgifterne til de nye flybilletter, i overensstemmelse med dækningen for indhentning af rejserute.

Vedlagt følger:

Korrespondance med forsikringsselskabet

Dokumentation for køb af nye billetter

Rejseplan og evt. kvitteringer

...

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

103400

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at de dækker købet af de nye flybilletter, hvilket de er forpligtet til ift. deres betingelser."

Selskabet har den 23/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over, at Privatsikring har afvist dækning for klagers anmeldelse vedrørende køb af nye flybilletter i forbindelse med flyaflysning på en del af deres hjemrejse fra [land1] til [land3].

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

Sagens forløb

Klageren er omfattet af en rejseforsikring tilknyttet [kreditkort] Platinum.

Betingelserne fremgår af klagers fremlagte bilag

Selskabet modtog skriftlig anmeldelse fra klager den 7. januar 2025 om, at en del af deres hjemrejse fra [land1] til [land3] via [land2] blev annulleret, og at de derfor måtte købe nye flybilletter for at indhente deres rejseplan.

Skadesanmeldelse er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog sammen med anmeldelsen dokumentation i form af en bekræftelse på, at deres ene fly fra [land1] til [land2] var blevet aflyst samt en kopi af de nye flybilletter, som de selv havde købt.

Dokumentationen er fremlagt som bilag B.

Den 23. januar 2025 anmodede selskabet om yderligere dokumentation for at kunne behandle sagen.

Selskabet modtog herefter den efterspurgte dokumentation.

Der henvises til [bilag] og [bilag] fremlagt af klager.

Den 29. januar 2025 var selskabet i telefonisk kontakt med klager, hvor det blev oplyst, at rejse-selskabet havde tilbudt en ny rejse dagen efter, men at de ikke kunne nå tilslutningsflyet fra [land2] til [land3], hvorfor de valgte at købe nye flybilletter til 30.000 kr.

Den 17. februar 2025 afviste selskabet, at forholdet var omfattet af dækning: '*... Din rejseforsikring gennem [kreditkort] Platinum omfatter ved 'Flyforsinkelse og - forbindelse' nødvendige og rimelige udgifter til forplejning samt eventuelle overnatninger.*

Såfremt du skulle have udgifter til disse, er du velkommen til at fremsende dem til os.

Da dit fly bliver aflyst og du derved booker ny flyrejse, er desværre ikke noget som forsikringen gennem dit [kreditkort] Platinum dækker.

Dit [kreditkort] dækker indhentning af rejserute ved forsinkelse til tilslutningsfly ved forsinket ankomst til et tilslutningsfly. Ved dit tilfælde er der ikke tale om forsinket ankomst, men en aflysning af et fly.

Ud fra det foreliggende kan jeg desværre ikke imødekomme dækning.'

Klager var uenig i selskabets vurdering og fremsendte sin indsigelse.

Indsigelsen er fremlagt som bilag C.

Den 28. februar 2025 besvarede selskabet følgende:

"... Din rejseforsikring gennem [kreditkort] Platinum ville dække flyforsinkelsen fra [land1] til [land2] jf. punkt 9.1 når dit fly bliver forsinket i mere end 4 timer eller aflyst. Det vil sige, at vi dækker nødvendige og rimelige udgifter til forplejning samt eventuelle overnatninger jf. punkt 9.2 [i land1], imens man venter på at komme videre til næste flyafgang. Udgifterne skal være betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted, og refunderes mod forevisning af originale kvitteringer.

I bliver tilbudt en ombooking, hvor i vil have kommet frem 1,5 døgn senere hvis i havde takket ja til dette. Hvis dette var tilfældet, ville i have kommet for sent til flyet til [land3]. Her ville der rigtig være tale om forsinket fremmøde, hvor forsikringen jf. punkt 17.3 dækker udgifter til nye flybilletter til indhentning af rejserute. Forsikringen dækker udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person på maksimalt økonomiklasse.

Da i vælger ikke at tage imod ombookingen, men at købe helt nye flybilletter fra [land1], er desværre ikke noget din rejseforsikring kan dække.

Jeg har vedhæftet dine rejseforsikrings betingelser, således du kan se bestemmelserne i sin helhed.'

Den 11. marts 2025 modtog selskabet endnu en indsigelse fra klager.

Indsigelsen er fremlagt som bilag D.

Den 26. marts 2025 besvarede selskabet følgende:

"... Jeg er af min kollega blevet bedt om, at gennemgå din sag på ny, for at se om den er behandlet i henhold til betingelserne på dit [kreditkort] Platinum.

Som min kollega har oplyst dækker forsikringen ekstra udgifter til forplejning og eventuel ophold, hvis et fly bliver aflyst eller forsinket i mere en 4 timer. Der er således ikke dækning for udgift til køb af nye flybilletter.

Du skriver i din henvendelse, at havde du ikke købt nye flybilletter, ville du have et forsinket fremmøde i [land2]. Jeg kan se, at du har købt en samlet flybillet via [rejsebureau] og at i skulle flyve med [flyselskab1] hele vejen hjem. Hvis du som følge af, at dit første fly bliver aflyst/forsinket kommer for sent til dit tilslutningsfly, skal de ombooke dig til en ny flyvning.

Vi har ikke modtaget dokumentation på, hvad [rejsebureau] / [flyselskab1] har fået tilbudt dig af flyvninger.

Ydermere har flyselskabet pligt til at refundere dig billetens pris, hvis du ikke tager imod deres tilbud om en senere eller anden flyvning.

Havde du kontaktet os inden du havde købt nye flybilletter, sådan som man jf. Forsikringsaftaleloven § 21 har pligt til, kunne vi have rådgivet dig om, at disse ikke ville været dækket.

Jeg finder ikke, at du ved køb af nye flybilletter har begrænse tabet jf. Forsikringsaftaleloven § 53, men derimod øget skadens omfang. Dette sammenholdt med, at køb af flybilletter ikke er omfattet af dækning for flyforsinkelse/-aflysning jf. forsikringsbetingelserne pkt. 9.0 gør, at jeg må fastholde vores tidligere afgørelse om, at vi ikke kan imødekomme dit krav om erstatning for køb af nye flybilletter.'

Klager var fortsat uenig og skrev følgende:

'Tak for jeres svar. Jeg er dog uenig i afgørelsen og vil gerne bede om en ny vurdering af min sag.

1. Dækning for forsinket fremmøde under pkt. 17.3

- Jeg blev tilbudt en ny rejserute af [flyselskab1], der ville ankomme 20 timer senere og ikke via [land2].*
- Pkt. 17.3 i forsikringsbetingelserne dækker udgifter til nye flybilletter, når man pga. uforudsete forhold ikke når sit tilslutningsfly.*
- Da jeg ikke kunne nå mit oprindelige tilslutningsfly i [land2], har jeg krav på dækning efter dette punkt.*

2. Jeg minimerede skaden og reducerede forsikringsselskabets potentielle omkostninger

- Hvis jeg havde taget imod [flyselskab1s] ombooking, ville jeg være ankommet 20 timer senere og forsikringen ville have skullet dække hotel og forplejning i den periode.*
- Ved at handle hurtigt og købe en ny billet minimerede jeg skaden og undgik yderligere udgifter for både mig selv og forsikringen.*
- Dette er i overensstemmelse med Forsikringsaftaleloven § 53, som siger, at sikrede skal forsøge at begrænse tabet.*

3. Manglende mulighed for at kontakte jer før køb af nye billetter

- Pga. tidsforskellen var det ikke muligt at kontakte jer, da jeres kontor først åbnede kl. 07 dansk tid.*
- Da betingelserne ikke eksplicit nævner, at man SKAL kontakte jer før køb af nye billetter, handlede jeg i god tro ud fra de informationer, der fremgår af forsikringen.*

4. [Flyselskab1] tilbød ikke en ombooking, der svarede til min oprindelige rejseplan

- Forsikringsbetingelserne siger ikke, at jeg skal acceptere enhver alternativ rute, hvis den ikke bringer mig til min oprindelige destination som planlagt.*
- Min oprindelige rute var via [land2], og jeg havde specifikke planer der (bl.a. afhentning af en vare i lufthavnen).*
- Da [flyselskab1] ændrede ruten væsentligt, og jeg derved stadig ville have et forsinket fremmøde, er det naturligt, at jeg fandt en alternativ løsning.*

Jeg vil derfor gerne have en præcis forklaring på, hvorfor pkt. 17.3 ikke dækker mit tilfælde, når alle betingelser for dækning er opfyldt. Hvis ikke I kan give en tilfredsstillende begrundelse, vil jeg gå videre med en klage til Ankenævnet for Forsikring. ... '

Den 11. april 2025 henviste selskabet til deres interne klageafdeling:

'...Jeg vil henvise dig til min tidligere mail tilsendt d. 28.02.2025, hvor jeg forklarer hvordan punkt 17.3 dækker og hvorfor den i dit tilfælde ikke dækker.

Sagen er behandlet korrekt. Hvis du fortsat ikke mener vi har behandlet din sag i henhold til dine betingelser, har du mulighed for at klage over vores afgørelse. Dette kan du gøre ved at følge linket her: Kundeklager".

Klageren påklagede samme dag afgørelsen til selskabets interne klageafdeling.

Klagen er fremlagt som bilag E.

Sagen blev også samme dag påklaget til Ankenævnet for Forsikring, hvorfor selskabets klageansvarlige henviste den videre behandling i den verserende ankenævns sag.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9 under 'flyforsinkelse og -forbindelse', jf. s. 11 fremgår følgende:

'Forsikringssum 7.500 kr. pr. person.

9.1 Dækning

Forsikringen dækker i følgende tilfælde:

- *Når det reserverede fly er forsinket i mere end 4 timer.*
- *Når det reserverede fly er indstillet.*
- *Når sikrede ufrivilligt ikke kommer med det reserverede fly på grund af overbooking eller for sent fremmøde pga. dokumenteret forsinkelse af tilslutningsfly, og intet alternativt fly kan tilbydes.*

9.2 Erstatning

Forsikringen dækker nødvendige og rimelige udgifter til forplejning samt eventuelle overnatninger med op til 7.500 kr. pr. rejse pr. person. Endvidere erstattes nødvendige og rimelige udgifter til tøj og toiletartikler i forbindelse med overnatningen med maksimalt 500 kr. pr. rejse.

Udgifterne skal være betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted, og refunderes mod forevisning af originale kvitteringer.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17, jf. s. 17 fremgår følgende:

'17.0 Forsinket fremmøde og indhentning af rejserute

Forsikringssum 10.000 kr. pr. person og 1.000 kr. pr. person til hotel og forplejning.

17.1 Dækning – forsinket fremmøde i forbindelse med transporten til afgangshallen

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til 10.000 kr. pr. person til transport, maksimalt økonomiklasse, og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotelophold og forplejning:

- *når sikrede er påbegyndt rejsen fra sin bopæl/opholdssted eller fra ferieboligen, og uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent frem til afgangshallen i henhold til rejseplanen.'*

'17.3 Dækning – Indhentning af rejserute ved forsinkelse til tilslutningsfly (connecting flight)

Forsikringen dækker udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person på maksimalt økonomiklasse og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotel og forplejning ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly.

17.3.1

Årsager til sikrede ikke når sit tilslutningsfly skal være:

- sikrede kommer ufrivilligt ikke med reserveret fly på grund af for sent fremmøde til tilslutningsflyet og intet alternativt fly kan tilbydes*
- uforudsete vejrforhold, naturkatastrofer eller tekniske årsager.'*

Selskabet fastholder sin vurdering

Privatsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde sin vurdering af, at klageren ikke har krav på at få dækket de købte flybilletter som følge af flyselskabets annullering af en del af klagers flyrejse.

Selskabet gør gældende, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er forsikringstageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Denne bevisbyrde ses ikke at være løftet.

Klager har gjort gældende, at han ikke havde mulighed for at kontakte forsikringsselskabet pga. tidsforskellen, da han besluttede sig for at bestille nye flybilletter.

Selskabet bemærker hertil, at det altid er muligt at kontakte selskabets samarbejdspartner SOS International telefonisk for råd og vejledning under rejsen. Hvis klager havde kontaktet SOS inden han købte nye flybilletter, ville han være blevet rådgivet om, at disse ikke ville være dækket af rejseforsikringen.

Derudover har klager desuden haft adgang til information om rejseforsikringsdækning på [hjemmeside]

Klager har endvidere gjort gældende, at han har begrænset skadens omfang ved at bestille nye flybilletter, idet selskabet ellers ville skulle have betalt for udgifter til hotel og forplejning.

Klagers rejseforsikring gennem [kreditkort] Platinum omfatter dækning i forbindelse med Flyforsinkelse og -forbindelse jf. betingelserne punkt 9 samt Forsinket fremmøde og indhentning af rejserute jf. betingelserne punkt 17.

Selskabet bemærker indledningsvist, at der ved en flyforsinkelse dækkes ekstraudgifter til forplejning og eventuelle ophold samt nødvendige og rimelige udgifter til tøj og toiletartikler i forbindelse med overnatningen, hvis flyet bliver aflyst eller forsinket i mere en 4 timer. Der er således ikke dækning for udgifter til køb af nye flybilletter.

Selskabet har modtaget dokumentation i sagen i form af de oprindelige flybilletter med [flyselskab1] fra [land1] til [land3] med et tilslutningsfly i [land2] den 7. januar 2025 og med ankomst i

[land3] kl. 19.50. Derudover har klager fremsendt de nye flybilletter, som han bestilte den 7. januar 2025 med [flyselskab2] fra [land1] med et tilslutningsfly i [land4] med ankomst i [land3] kl. 21.40.

Selskabet gør gældende, at der i den nærværende sag er tale om en forsinkelse af klagers hjemrejse fra [land1] til [land3] med mellemlanding i [land2]. Der er ikke tale om to separate flyrejser, da rejsen er købt som en samlet rejse fra [land1] til [land3] med [flyselskab1], og der fremgår dertil ét bookingnummer.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at [flyselskab1] havde ansvaret for, at klager som passager kommer fra [land1] og hele vejen til [land3] jf. de europæiske flypassagerrettigheder. Selskabet bemærker samtidig, at hvis der er forsinkelse af første del af rejsen fra [land1] til [land2], så klager ikke kan nå anden del af rejsen fra [land2] til [land3], er det [flyselskab1] der skal tilbyde klager en ny afgang, så de kommer frem til slutdestinationen.

I det her konkrete tilfælde har klager valgt ikke at tage imod den nye rejse, hvorfor han har haft ret til en refundering af udgiften til den oprindelige flyrejse fra [flyselskab1].

Det bemærkes hertil, at selskabet ikke har modtaget dokumentation på, hvad [rejsebuureau]/[flyselskab] har tilbudt klager af alternative flyvninger.

Det forhold, at klager skulle nå frem til [land3] til bestemt tidspunkt og ikke har villet acceptere flyselskabets alternative rejserute, er sagen om forsikringsdækning uvedkommende.

Selskabet finder ikke, at klager ved køb af nye flybilletter fra [land1] til [land3] via [land4] med [flyselskab2] har begrænset tabet, jf. Forsikringsaftaleloven §52, men derimod øget skadens omfang. Dette sammenholdes med, at køb af flybilletter ikke er omfattet af dækning for flyforsinkelse/-aflysning, jf. forsikringsbetingelserne punkt 9.

Selskabet fastholder som følge af ovenstående, at selskabet ikke kan imødekomme klagers krav om at tilbyde erstatning for købet af de nye flybilletter."

Klageren har i brev af 7/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er min opfattelse, at min situation er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 17.3 om indhentning af rejserute, og at selskabets afvisning er uberettiget.

1. Forsikringsbetingelsernes punkt 17.3 dækker situationen

Ifølge betingelsernes punkt 17.3 og 17.3.1:

'Forsikringen dækker udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person [...] ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly.'

Dækningen forudsætter, at:

- sikrede kommer ufrivilligt ikke med reserveret fly på grund af for sent fremmøde til tilslutningsflyet og intet alternativt fly kan tilbydes,
- eller at forsinkelsen skyldes tekniske årsager.

Min situation opfylder disse krav:

- Den første del af rejsen (opereret af [flyselskab3]) blev aflyst, hvilket bevirkede, at jeg ikke kunne nå mit reserverede tilslutningsfly med [flyselskab1] i [land2].
- Rejsen var booket samlet gennem en tredjepartsplatform, men de to strækninger var ikke med samme flyselskab. Dermed havde jeg som passager ikke garanti for sammenhæng i rejsen ved aflysning.
- Det foreslåede alternativ fra flyselskabet indebar over 20 timers forsinkelse, tre mellemlandinger, og ville kræve to overnatninger i [land1].
- Når man rejser med en ...-årig, må dette anses som urimeligt og som en løsning, der ikke kan sidestilles med et reelt alternativ. Det må derfor konstateres, at 'intet alternativt fly kunne tilbydes' i henhold til 17.3.1.

2. Dækning kan ikke afvises med henvisning til punkt 9

Selskabet har henvist til punkt 9, som vedrører flyforsinkelse og -forbindelse og alene dækker udgifter til forplejning og eventuelle overnatninger, ikke nye flybilletter.

Denne paragraf er irrelevant i min sag, fordi der ikke blot var tale om ventetid, men om et konkret, uundgåeligt forsinket fremmøde til et reserveret tilslutningsfly – netop det forhold, der behandles i punkt 17.3.

3. Jeg kontaktede SOS – men de kunne ikke hjælpe

Selskabet hævder, at jeg burde have kontaktet SOS International, før jeg købte nye flybilletter.

Dette gjorde jeg. Men grundet tidsforskellen var det uden for åbningstid, og jeg kom i kontakt med vagttelefonen, som udelukkende kunne håndtere akutte medicinske situationer – ikke rejseafklaringer. Jeg fik derfor ingen rådgivning om min dækningssituation.

Det er derfor forkert og misvisende, når selskabet anfører, at jeg blot kunne have kontaktet SOS. Derudover er det vigtigt at understrege, at hverken forsikringsbetingelserne eller lovgivningen stiller krav om, at sikrede skal kontakte SOS som en betingelse for dækning.

4. Jeg handlede i overensstemmelse med Forsikringsaftaleloven § 53 – tabsbegrænsning

Jeg handlede hurtigt og købte nye flybilletter med [flyselskab1], der bragte os til [land1] samme dag – og undgik derved udgifter til:

- To hotelovernatninger i [land1],
- Forplejning og udgifter til yderligere ventetid,
- Øget belastning af et mindreårigt barn.

Dette var i overensstemmelse med min pligt som forsikringstager til at begrænse skadens omfang, jf. § 53 i Forsikringsaftaleloven.

5. Jeg har løftet bevisbyrden

Jeg har dokumenteret:

- Aflysningen af første fly,
- Kopi af både oprindelige og nye billetter,
- Beskrivelse af det alternative rejseforslag, herunder rejsetid og stop.

Det er ikke realistisk at forvente, at jeg midt under rejseforløbet skulle have skriftlig dokumentation for afviste ombookinger fra [flyselskab1], især når alternativet, der blev præsenteret, var åbenlyst uegnet.

6. Uklarheder i forsikringsbetingelserne skal komme kunden til gode

Det fremgår af sagen, at der er tolkningsmæssig uklarhed mellem selskabets henvisning til punkt 9 og mit krav baseret på punkt 17.3.

Når et forsikringsselskab selv må fortolke, hvilket dækningspunkt der gælder, og når forsikringstageren i god tro tolker reglerne anderledes, må det lægges til grund, at der foreligger en tvetydighed i forsikringsvilkårene.

Efter almen aftaleret og forsikringsret, og i overensstemmelse med forsikringsaftaleloven § 3, gælder følgende: *'Uklarheder i forsikringsbetingelserne skal fortolkes til fordel for forsikringstageren.'*

Det er derfor min klare opfattelse, at enhver tvivl om betingelsernes rækkevidde må falde ud til min fordel, særligt når hændelsen – objektivt set – opfylder ordlyden i punkt 17.3.

Konklusion

Min sag opfylder alle betingelser for dækning under punkt 17.3 i forsikringsbetingelserne. Jeg oplevede et ufrivilligt forsinket fremmøde til et tilslutningsfly, uden at et reelt alternativ kunne tilbydes, og handlede hurtigt og forsvarligt for at begrænse omkostningerne.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at pålægge selskabet at dække min udgift til nye flybilletter i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 17.3 – op til den maksimale forsikringssum på 10.000 kr. pr. person."

Selskabet har i brev af 4/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har gjort gældende, at 1) rejsen er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 17.3, idet første del af rejsen blev aflyst, hvilket forårsagede, at klager ikke kunne nå tilslutningsflyet fra [land2].

Selskabet bemærker, at flyselskabet tilbød et alternativt fly, uanset om klager mener, at det er et godt alternativ eller ej.

Der er tale om en hjemrejse med to flyvninger, men begge er med [flyselskab1], jf. klagers flybillet, og rejsen har kun ét bookingnummer. Selskabet er derfor ikke enig i, at klager som passager ikke havde garanti for sammenhæng af de to flyvninger fra flyselskabet.

Klager har gjort gældende, 2) at der ikke kan afvises dækning med henvisning til betingelsernes punkt 9, idet denne vedrører flyforsinkelse og -forbindelse.

Selskabet bemærker hertil, at forsinket fremmøde netop opstår grundet forsinkelse af den første flyvning fra [land1] til [land2] den 7. januar 2025. Selskabet har derfor undersøgt, om der kunne gives dækning for nogle udgifter under denne betingelse, men idet klager ikke har haft udgifter til hotel/fortæring, er der ingen erstatning i henhold til betingelsernes punkt 9.

Klager har gjort gældende, 3) at han kontaktede SOS International, men at de ikke kunne hjælpe og at betingelserne ikke stiller krav om, at der alene kan opnås dækning hvis man har kontaktet SOS.

Selskabet kan i systemet ikke se, at der skulle være taget kontakt til SOS International i form af en oprettet sag og/eller at selskabet har modtaget faktura herfor. Selskabet henviser altid til SOS for vejledning og oplysning om, hvorvidt man er dækket inden man sætter sig i ekstra udgifter, hvilket klager ikke har valgt at gøre.

Selskabet har ikke på noget tidspunkt anført, at der alene kan opnås dækning for disse ekstraudgifter, hvis man har kontaktet SOS. Selskabet har gjort gældende, at klager har haft mulighed for at kontakte SOS og blive orienteret om, at disse flybilletter ikke ville blive dækket af hans rejseforsikring inden han bestilte de nye flybilletter.

Klager har anført, 4) at han begrænsede sit tab i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 53 ved at købe nye flybilletter med [flyselskab1].

Selskabet er ikke enig heri.

Selskabet bemærker, at klager fik tilbudt en ny flyvning hjem, som han valgte af afslå. Han valgte til gengæld blot at købe nye flybilletter til i alt 4.004,40 USD = 25.750,29 DKK, uden at rådføre sig hos hverken selskabet eller SOS.

Selskabet har kunnet konstatere, at der er nærliggende hotel, hvor 2 overnatninger for 2 voksne og 1 barn kan fås til under 3.000 DKK.

Selskabet bemærker hertil, at udgifter til overnatning og forplejning ofte dækkes af flyselskaberne i sådanne situationer, og ellers kan selskabet som udgangspunkt efterfølgende søge regres.

Ud fra klagers oplysninger, er der heller ikke søgt om refusion for oprindelig, ubrugt flybillet ved flyselskabet.

Selskabets udgifter i sagen ville alt andet lige være noget lig 0, hvorfor det ikke er tabsbegrænsende at købe nye flybilletter selv, som klager har fastslået.

Klager har endvidere anført, 6) at der er uklarheder i forsikringsbetingelserne som skal komme kunden til gode.

Forsikringsbetingelsernes punkt 9 vedrører flyforsinkelse grundet eks. indstillet (aflyst) fly. Dette er tilfældet med klagers planlagte flyvning fra [land1] til [land2].

Forsikringsbetingelsernes punkt 17 vedrører forsinket fremmøde, hvilket ikke er relevant i nærværende sag, idet det alene er den første flyvning der er aflyst/forsinket, og eftersom at klager ikke vælger ikke at tage den næst tilbudte af flyselskabet, kommer klager ikke for sent frem til [land2]. Betingelserne ville have været relevant for sagen, hvis klager havde valgt at tage imod flyselskabets tilbudte flyvning, hvilket ikke er tilfældet.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103400

Som følge af ovenstående omtales alene betingelsernes punkt 9, da der i nærværende sag kun er tale om flyforsinkelse."

Klageren har i mail af 8/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal herved kommentere på selskabets seneste indlæg og fastholde min klage med følgende bemærkninger:

1. Punkt 17.3 – Relevansen af indhentning af rejserute

Selskabet fastholder, at punkt 17.3 ikke finder anvendelse, da der ikke foreligger 'forsinket fremmøde'. Dette beror på en for snæver og efter min vurdering ukorrekt fortolkning af begrebet.

Jeg blev forhindret i at møde frem til mit reservede tilslutningsfly i [land2] som følge af aflysning af den første strækning. Det er netop dét, punkt 17.3.1 dækker, når det nævnes:

'Sikrede kommer ufrivilligt ikke med reserveret fly på grund af for sent fremmøde til tilslutningsflyet, og intet alternativt fly kan tilbydes.'

Flyaflysningen betød, at jeg ikke kunne opretholde rejseplanen, og flyselskabets alternativ bestod i en rute med over 20 timers rejsetid, tre mellemlandinger og to overnatninger i [land1] – hvilket jeg afviste, da jeg rejste med en ...-årig.

Et alternativ, der medfører væsentlig gene og urimelig forsinkelse, kan ikke betragtes som et reelt alternativ i forsikringsretlig forstand. Jeg blev dermed reelt efterladt uden anvendeligt alternativ, og situationen udløste netop den type tab, som punkt 17.3 skal dække.

2. Tabsbegrænsning – Forsikringsaftaleloven § 53

Selskabet anfører, at to overnatninger for to voksne og et barn på [land1] kan fås til under 3.000 kr. Denne påstand er taget helt ud af kontekst.

[Land1] er generelt et af de dyreste steder i verden at overnatte – særligt for en familie med et mindre barn og behov for trygge, ordentlige forhold. Det nævnte priseksempel henviser tydeligvis til et lavpris-hostel, som hverken er rimeligt eller realistisk for en småbørnsfamilie i den givne situation.

Hvis selskabet ønsker at bruge dette som normativ reference, beder jeg om, at de fremlægger den konkrete bookingmulighed og navn på overnatningsstedet.

Dette argument fremstår som et forsøg på at minimere enhver mulig udgift – ikke ud fra, hvad der er rimeligt og realistisk, men alene for at undgå erstatningspligt.

Det rejser alvorlig tvivl om, hvorvidt selskabet overhovedet handler i overensstemmelse med sin forsikringsfunktion. Det signalerer en tilgang, hvor hensynet til kunden er sekundært i forhold til ønsket om profitmaksimering. Ved i stedet at købe nye flybilletter undgik jeg udgifter til to overnatninger, forplejning og yderligere belastning – alt sammen i overensstemmelse med min pligt som sikrede til at begrænse tabet, jf. Forsikringsaftaleloven § 53.

3. Kontakt til SOS

Det er korrekt, at jeg forsøgte at kontakte SOS International, men blev forbundet med deres vagttelefon, som alene håndterer akutte medicinske forhold. Jeg blev ikke tilbudt rådgivning om rejser eller dækning.

Det er derfor faktisk forkert, når selskabet hævder, at jeg 'ikke kontaktede' SOS – og det er samtidig irrelevant, da selskabet selv anerkender, at det ikke er et krav for dækning, at SOS kontaktes forud for dispositioner.

4. Refusion fra flyselskabet

Det anføres, at jeg ikke har søgt om refusion af den oprindelige billet. Det er korrekt, men uden betydning for denne sag. Eventuel refusion vil naturligvis kunne søges og anvendes til regres. Det ændrer dog ikke ved, at forsikringen skal dække tabet i første omgang, jf. betingelsernes punkt 17.3.

5. Uklarheder i betingelserne – Forsikringsaftaleloven § 3

Selskabet insisterer på, at sagen udelukkende hører under punkt 9, men de anerkender samtidig, at der er tale om et forsinket fremmøde som følge af en aflysning. Dette viser, at grænsen mellem punkt 9 og 17 er uklar – særligt i tilfælde, hvor hele rejseforløbet kolliderer som følge af aflysning.

I henhold til Forsikringsaftaleloven § 3 og almindelige aftaleretlige principper skal:
'Uklarheder i forsikringsbetingelserne fortolkes til fordel for forsikringstageren.'

Når min situation objektivt opfylder ordlyden i punkt 17.3, og der er tvivl om, hvordan betingelserne skal anvendes, skal det komme mig som kunde til gode.

?

Konklusion

- Min situation falder klart ind under betingelsernes punkt 17.3.
- Jeg forsøgte at kontakte SOS, men kunne ikke få hjælp.
- Jeg handlede hurtigt og ansvarligt for at begrænse tabet, jf. § 53.
- Jeg har løftet bevisbyrden.
- Selskabets hotelargument er useriøst og udokumenteret.
- Betingelsernes tvetydighed skal fortolkes i min favør, jf. § 3.

Jeg anmoder derfor fortsat om at få dækket mine udgifter til nye flybilletter, op til den maksimale forsikringssum på 10.000 kr. pr. person."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"9.0 Flyforsinkelse og -forbindelse

Forsikringssum 7.500 kr. pr. person.

9.1 Dækning

Forsikringen dækker i følgende tilfælde:

- Når det reserverede fly er forsinket i mere end 4 timer.
- Når det reserverede fly er indstillet.
- Når sikrede ufrivilligt ikke kommer med det reserverede fly på grund af overbooking eller for sent fremmøde pga. dokumenteret forsinkelse af tilslutningsfly, og intet alternativt fly kan tilbydes.

9.2 Erstatning

Forsikringen dækker nødvendige og rimelige udgifter til forplejning samt eventuelle overnatninger med op til 7.500 kr. pr. rejse pr. person. Endvidere erstattes nødvendige og rimelige udgifter til tøj og toiletartikler i forbindelse med overnatningen med maksimalt 500 kr. pr. rejse.

Udgifterne skal være betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted, og refunderes mod forevisning af originale kvitteringer.

...

17.0 Forsinket fremmøde og indhentning af rejserute

Forsikringssum 10.000 kr. pr. person og 1.000 kr. pr. person til hotel og forplejning.

17.1 Dækning – forsinket fremmøde i forbindelse med transporten til afgangshallen

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til 10.000 kr. pr. person til transport, maksimalt økonomiklasse, og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotelophold og forplejning:

- når sikrede er påbegyndt rejsen fra sin bopæl/opholdssted eller fra ferieboligen, og uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent frem til afgangshallen i henhold til rejseplanen.

...

17.3 Dækning – Indhentning af rejserute ved forsinkelse til tilslutningsfly (connecting flight)

Forsikringen dækker udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person på maksimalt økonomiklasse og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotel og forplejning ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly.

17.3.1

Årsager til sikrede ikke når sit tilslutningsfly skal være:

- sikrede kommer ufrivilligt ikke med reserveret fly på grund af for sent fremmøde til tilslutningsflyet og intet alternativt fly kan tilbydes."

Nævnet udtaler:

Efter endt ferie skulle klageren den 7/1 2025 kl. 9.30 rejse fra land1 til land3 med mellemlanding i land2. Flyet fra land1 blev aflyst, og klageren blev af flyselskab1 tilbudt en alternativ rejse, som ifølge klageren var væsentligt anderledes end den oprindelige rejseplan. Klageren, som rejste med samlever og et mindre barn, anså ikke dette tilbud som et muligt alternativ, og de købte billetter hos flyselskab2 med afgang kl. 9.20 og mellemlanding i land4. De landede i land3 ca. 2 timer senere end oprindeligt planlagt. Selskabet har afvist at yde dækning for billetterne købt hos flyselskab2. Klageren ønsker ca. 25.000 kr. til dækning af flybilletterne.

Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker udgift til køb af flybilletter til alternativ hjemrejse i den pågældende situation. Selskabet har anført, at det er flyselskabet, som har ansvaret for, at klageren kommer fra land1 til land3. Selskabet har anført, at klageren valgte ikke at tage

imod den nye rejse fra flyselskabet, og at han derfor har været berettiget til at få refunderet den oprindelige billet. Selskabet har anført, at selskabet ikke har modtaget dokumentation fra klageren på, hvad [rejsebureau]/[flyselskab] har tilbudt klageren af alternative flyvninger. Selskabet har anført, at situationen ikke er dækket af betingelsernes punkt 17. Selskabet har anført, at det er forsikringen uvedkommende, at klageren skulle nå frem til land3 på et bestemt tidspunkt. Selskabet har anført, at klageren ikke ved at købe nye flybilletter har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt. Selskabet har anført, at betingelsernes punkt 9 om flyforsinkelse ikke giver ret til dækning af flybilletter. Selskabet har anført, at SOS ikke har registreret, at klageren kontaktede dem inden købet af flybilletterne.

Klageren har anført, at forsikringen dækker udgift til nye flybilletter ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly, hvilket er præcis, hvad der er sket for ham og familien. Klageren har anført, at flyselskab1s nye rute var væsentlig anderledes end den oprindelige, hvorfor rejseruten ikke kunne opretholdes. Klageren har anført, at "Når man rejser med en ...-årig, må dette anses som urimeligt og som en løsning, der ikke kan sidestilles med et reelt alternativ. Det må derfor konstateres, at 'intet alternativt fly kunne tilbydes' i henhold til 17.3.1.". Klageren har anført, at "Ved selv at købe nye flybilletter i stedet for at vente 20 timer på en ny rute, har jeg aktivt forsøgt at begrænse skadens omfang - Det skal også nævnes at vi rejste med en ...årig [barn] hvor det at tage en alternativ rute med 4 mellemlandinger og behov for ekstra hotel overnatninger skærpede denne omstændighed: Jeg har undgået udgifter til hotel og forplejning, som ellers ville være dækket af forsikringen". Klageren har anført, at han ikke havde mulighed for at kontakte selskabet, idet SOS på det tidspunkt af døgnnet alene behandlede akutte medicinske forhold.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9 (Flyforsinkelse og -forbindelse), at forsikringen dækker, "Når det reserverede fly er forsinket i mere end 4 timer", "Når det reserverede fly er indstillet" og "Når sikrede ufrivilligt ikke kommer med det reserverede fly på grund af overbooking eller for sent fremmøde pga. dokumenteret forsinkelse af tilslutningsfly, og intet alternativt fly kan tilbydes." Forsikringen dækker "nødvendige og rimelige udgifter til forplejning

samt eventuelle overnatninger med op til 7.500 kr. pr. rejse pr. person. Endvidere erstattes nødvendige og rimelige udgifter til tøj og toiletartikler i forbindelse med overnatningen med maksimalt 500 kr. pr. rejse. Udgifterne skal være betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted, og refunderes mod forevisning af originale kvitteringer".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17 (Forsinket fremmøde og indhentning af rejserute), at "forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til 10.000 kr. pr. person til transport, maksimalt økonomiklasse, og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotelophold og forplejning, • når sikrede er påbegyndt rejsen fra sin bopæl/opholdssted eller fra ferieboligen, og uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent frem til afgangshallen i henhold til rejseplanen". Forsikringen dækker også "udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person på maksimalt økonomiklasse og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotel og forplejning ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly". Punkt 17.3 vedrører dækningen – Indhentning af rejserute ved forsinkelse til tilslutningsfly (connecting flight). Forsikringen dækker udgifter til nye flybilletter med op til 10.000 kr. pr. person på maksimalt økonomiklasse og 1.000 kr. pr. dag pr. person til hotel og forplejning ved forsinket ankomst til et reserveret tilslutningsfly. Det fremgår af punkt 17.3.1, at "Årsager til sikrede ikke når sit tilslutningsfly skal være: • sikrede kommer ufri-villigt ikke med reserveret fly på grund af for sent fremmøde til tilslutningsflyet og intet alternativt fly kan tilbydes".

Nævnet bemærker, at bestemmelsen om forsinkelse til tilslutningsfly i punkt 17.3 – som den er formuleret – ikke kan begrænses til alene at gælde i den situation, hvor tilslutningsflyet er med et andet flyselskab end det første forsinkede/aflyste fly. Det afgørende for dækningen er derimod, om kunden af flyselskabet tilbydes alternativt fly, jf. punkt 17.3.1.

Nævnet bemærker videre, at det er klageren der skal bevise, at han har ret til dækning via forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

19.

103400

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at en af dækningsreglerne i forsikringsbetingelserne giver ret til at få erstatning i den uheldige situation, som klageren befandt sig i. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren fik tilbudt alternativt fly(-rute) fra flyselskab¹, og at klageren ikke har godtgjort, at den tilbudte alternative flyrute ville være så urimelig/byrdefuld for klagerens familie, at tilbuddet fra flyselskab¹ kan sidestilles med "at intet alternativt fly kan tilbydes".

Det forhold – at selskabet har undgået at skulle betale erstatning efter punkt 9 og/eller 17, fordi klageren ved købet af andre flybilletter undgik at ankomme væsentligt senere end planlagt til land³ – er ikke i sig selv tilstrækkeligt til, at nævnet kan pålægge selskabet at yde hel eller delvis dækning.

Nævnet bemærker, at det i den foreliggende situation er op til selskabet at afgøre, om selskabet vil give en vis kompensation til klageren på kulancemæssigt grundlag.

Nævnet bemærker videre, at der ikke ses at være andre bestemmelser i forsikringsbetingelserne som dækker klagerens situation.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

103400



Hans-Jørgen Nymark Beck