

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 103426:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS  
Strandgade 27A  
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 16/4 2025 har klageren bl.a. anført:

"På grund af en hofteoperation, som fra hospitalets siden blev flyttet, var jeg nødt til at afbestille en i januar 2024 bestilt rejse til [land2]/[land1] i september 2024. KF forsikring, hvor jeg har tegnet en rejseforsikring/afbestillingsforsikring, har afvist at dække det fulde beløb: kr. 28.000. Selskabet har tilbudt at betale halvdelen, hvilket jeg ikke finder rimeligt og uden saglig begrundelse.

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

Fuld dækning af de 28.000 kr."

Klageren har fremlagt sin klage af 24/9 2024 til selskabet, hvor det bl.a. er anført:

"Da jeg finder den trufne afgørelse ganske uacceptabel, fremlægger jeg nu en redegørelse for hele forløbet, og anmoder om, at afgørelsen tages op til fornyet overvejelse på det nu foreliggende grundlag:

Den 29. januar 2024 bestilte min mand og jeg en rejse til [land1] ved rejseselskabet ... en uges rejse med afrejse den 15. september. Vi indbetalte depositum 6.000 kr. og får kvittering herfor den 30. januar.

Den 12. februar 2024 bestilte jeg tid hos lægen på grund af smerter i lysken/hofte. Efter konsultation den 8. marts, blev jeg røntgenfotograferet på [hospital] den 11. april, hvorefter jeg efter konsultation hos egen læge den 16. april blev henvist til hofteklínik i [by]. Den 17. april blev jeg indkaldt til [hofteklínik] i [by] til møde den 24. maj, og dagen efter, den 25. maj, fik jeg besked om, at operation skulle finde sted den 16. juli, hvilket er noget mere end 6 uger før vi skal rejse. I vejledningen fra sygehuset står der, at man skal regne med en sygemelding på 6 uger.

# Ankenævnet for Forsikring

2.

103426

Da jeg for 8 år siden fik en ny hofte i venstre side, og derfor kender forløbet, og da jeg er i god form, havde jeg al mulig god grund til at regne med at kunne gennemføre den planlagte rejse. Desuden kunne jeg jo glæde mig til, at en god ferie ville være godt rent psykisk ovenpå sygdomsforløbet.

Den 6. juni meddelte [rejsebureau], at [land1] turen blev aflyst på grund af for få tilmeldinger, og vi henvistes til en tur til [land2] og [land1] fra den 4. til 15. september, som vi så tilmeldte os. Jeg har stadig god grund til at kunne påregne at rejse, da afrejsetidspunktet er mere end 6 uger fra operationen, jf. ovenfor. Den 25. juni indbetaler vi derfor restbeløbet på 27.980 kr. på denne rejse.

Den 12. juli meddeler [hofteklínik] imidlertid, at operationen den 16. juli flyttes til den 30. juli. En afgørelse, som jeg ikke har haft nogen indflydelse på.

Efter operationen den 30. juli frarådede den opererende læge mig at rejse den 4. september, inden 6 uger var forløbet. Rejsen blev afbestilt den 9. august.

Argumentet med, at jeg, da restbeløbet blev indbetalt, vidste, at jeg skulle opereres, er på det foreliggende grundlag ikke holdbart. Jeg vidste, at jeg skulle opereres, men når henses til min erfaring fra tidligere operation sammenholdt med udsigten til det forventede forløb med 6 ugers sygdomsmeddeling, har jeg haft rigtig god grund til at regne med, at den planlagte rejse kunne gennemføres. Det var derfor helt berettiget, at vi indbetalte restbeløbet til rejsen. Hertil kommer, at jeg er ganske uden skyld i, at operationen blev udsat, hvilket er den egentlige årsag til aflysningen. Derfor bør forsikringen dække.

Til brug for den videre sagsbehandling anmoder jeg herved om, at Falck Global Assistance A/S meddeler, hvorvidt den trufne afgørelse fastholdes."

Selskabet har den 17/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager og klagers ægtefælle bestiller den 29.01.2024 en rejse til [land1] med afrejsedato den 04.09.2024. Men allerede den 12.02.2024 bestilles der tid hos egen læge grundet smerter i hofte.

Efterfølgende scannes klager på [hospital] den 11.04.2024 og sendes til hofteklínik den 16.04.2024. Den 25.05.2024 får klager en operationsdato den 16.07.2024.

Men allerede den 06.06.2024 aflyser rejsebureauet den bestilte rejse fra den 29.01.2024 og der bestilles herefter en ny rejse til [land2]/[land1] med afrejsedato den 04.09.2024.

Udfordringen med sagen er her, at ift. den nye rejse fra den 06.06.2024 siger vores vilkår jf. pkt. 4.5.2.a, at 'hvis der er sygdom, tilskadekomst eller komplikationer, der er årsag til afbestillingen, som var kendt inden bestilling af rejsen – er der ingen dækning'. Se udklip.

I denne sag afbestilles rejsen den 09.08.2024, da hofteoperationen undervejs blev udsat og den anbefalede genoptræningsperiode på 6 uger, ikke var overstået på rejsetidspunktet.

Sagens kerne er dog lidt anderledes end normalt, da der er 2 'bestillingsdatoer' for rejsen, nemlig den 29.01.2024 og den 06.06.2024. Men som vi læser sagens akter bliver den første rejse helt aflyst, hvorfor 'bestillingsdatoen' for rejsen er fra den 06.06.2024.

#### 4.5.2 Hvad er ikke dækket

Forsikringen dækker ikke i tilfælde af at:

- a) Sygdommen, tilskadekomsten eller komplikationer, der er årsag til afbestillingen, var til stede inden bestilling af rejsen. Denne undtagelse gælder også, selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen, tilskadekomsten eller komplikationer alene har udvist symptomer eller er under udredning
- b) Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, ikke inden for 3 måneder før bestilling af rejsen og køb af forsikringen har:
  - udvist symptomer
  - givet anledning til lægebesøg udover almindelig kontrol
  - medført ændring i medicinering eller
  - medført hospitalsindlæggelse.

Der har ikke på noget tidspunkt være en henvendelse fra klager vedr. medicinsk forhåndsgodkendelse eller lign. Klager vælger selv, at tage imod en ny rejse den 06.06.2024 og betaler her restbeløbet den 25.06.2024. Men her er klager fuldt ud bekendt med komplikationerne med hoften og har en skemalagt hofteoperation den 16.07.2024, som udsættes til den 30.07.2024.

Vi mener derfor at vores afvisning jf. pkt. 4.5.2.a og efterfølgende forligsløsning var den korrekte skadesbehandling ud fra sagens omstændigheder."

Klageren har i brev af 24/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Den anførte afrejsedato for den første bestilte rejse er ikke den 4. september 2024, som af forsikringsselskabet anført, men den 15. september 2024, jf. min redegørelse af 24. september 2024.

For min mand og jeg har hele forløbet været betragtet og oplevet som en helhed og ikke to forskellige rejser. Vi ville gerne til [land1]/[land2] regionen i september, hvorfor vi bestilte rejsen der til i januar 2024. At vi så blev nødt til at flytte over på en anden afgang, har vi jo ikke oplevet som en helt ny situation, men blot en korrektion af det tidligere bestilte. Det er derfor ikke rimeligt at stille krav om, at vi skulle spørge selskabet om lov til at rejse i den ændrede form.

Henvisningen til forsikringsbestemmelsernes pkt. 4.5.2 er endvidere ikke relevant i den foreliggende situation, da der ikke er tale om nogen sygdom, tilskadekomst eller komplikation, der var til stede ved bestilling af rejsen. Ganske vist havde jeg efter den oprindelige bestilling fået konstate-

# Ankenævnet for Forsikring

4.

103426

ret artrose i hoften og kendte operationsdatoen ved bestilling af erstatningsrejsen, men der var jo ikke tale om en sygdom, der ville udvikle sig på den måde, som er underforstået og tænkt på i den ovennævnte regel. Slidgigt, som jo nærmest er en folkesygdom, kan nok i mange situationer opleves som en stationær tilstand. Jeg var jo ikke syg, men tværtimod i god form, selv om jeg selvfølgelig indimellem havde smerter. Dem kunne jeg jo se frem til at komme af med, og hertil kommer, at jeg jo havde gode erfaringer fra en tidligere hofteoperation. Jeg havde derfor god grund til at kunne påregne at kunne gennemføre en rejse, når de seks ugers rekonvalescens var overstået.

Således som forløbet har været, ville jeg da også sagtens kunne have gennemført en rejse efter de seks uger.

Hele miseren skyldes, at sygehuset udsatte operationen to uger. Jeg forsøgte ved rejseselskabet at få rejsen udskudt til en senere afgang, men det det var ikke muligt.

Idet jeg henviser til de øvrige i min korrespondance med forsikringsselskabet anførte argumenter, fastholder jeg min påstand om, at selskabet bør dække de resterende 28.000 kr. af rejseudgifterne."

Selskabet har i brev af 17/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I det nye klagesvar fra den 03.07.2025 skriver klager selv 'for den første bestilte rejse', hvilket må betyde at der også er en ny 'bestilt rejse nr.2'. Dernæst har klager indsendt nedenstående brev fra flyselskabet til FGA, som udtaler at de "har modtaget besked om jeres afmelding af rejsen den 04.09.2024.

I brevet fremgår det også at den nye rejse blev bestilt den 11.06.2024.

På denne nye bestillingsdato var komplikationerne(hofte) allerede kendt, hvorfor undtagelsen jf. vilkårenes pkt. 4.5.2.a medfører at der ikke er dækning.

Emne: SV: Afbud

Kære [REDACTED]

Mange tak for jeres e-mail.

Vi bekræfter hermed at have modtaget jeres afmelding til rejsen [REDACTED] og [REDACTED] d. 4. september 2024.

I henhold til vores handelsbetingelser kan vi ikke foretage nogen tilbagebetalinger af jeres beløb, hvilket udgør i alt 33.980 kr.

Vedhæftet faktura til brug ved eventuel forsikringssag for det tabte beløb.

# Ankenævnet for Forsikring

5.

103426

Vi kan oplyse forsikringsselskabet, at vi modtog jeres nye bestilling 11. juni 2024, depositumindbetalingen på 6.000 kr. modtog vi d. 30. januar 2024, for [REDACTED] d. 15. september 2024, som vi desværre aflyste, og jeres restbeløb på 27.980 kr. modtog vi d. 25. juni 2024.

Hvis jeres forsikringsselskab får spørgsmål, er de meget velkomne til at kontakte os.

Vi er kede af at høre om jeres situation, og vi sender alle vores varme tanker til jer begge med ønske om rigtig god bedring; ikke mindst [REDACTED].

Med venlig hilsen / Kind regards

"

Klageren har i brev af 24/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ordvalget skal ikke fortrænge sagens realitet: en sammenhængende periode begyndende med bestilling af rejse i januar 2024 og afsluttende med en nødvendig aflysning i august 2024. Det mellemliggende handlingsforløb var det, vi kunne opnå til opfyldelse af rejseønsket. Det er derfor ikke rimeligt udelukkende at knytte retsvirkninger til de ord, der beskriver sagens gang. Jeg kunne også have brugt betegnelsen erstatningsrejse, som vi efter aftale med rejsebureauet blev placeret på. Det var nu engang den måde, vi blev rådet til at komme videre på.

M.h.t. til slidgigten og karakteristikken heraf henviser jeg til det tidligere af mig fremførte."

Det fremgår af besked fra hospitalet til klageren:

**"Forvent at være sygemeldt 6-8 uger**

Sygemeldingsperioden afhænger af, hvilken type arbejde du har, og hvordan du har det.

Vi tilråder, at du starter gradvist op med at arbejde, efter du har været sygemeldt.

Du skal forvente at være sygemeldt de første 6-8 uger efter operationen, medmindre andet er aftalt med kirurgen."

Det fremgår af brev af 20/9 2024 til klageren fra hospitalet:

"Det bekræftes herved, at som følge af peroperativ fissur i trokantermassivet (det store hoftefremspring) i forbindelse med indsættelse af total hoftealloplastik af hybridtypen på højre sided. 30.07.24, blev du underlagt bevægerestriktioner udover standarden i form af begrænset abduktion 6 uger postoperativt.

Du blev endvidere informeret om, at det fra opererende kirurgs side frarådes at tage på vandreferie den 04.09.24, idet der var en potentiel risiko for, at det kunne forsinke ophelingen af revnen i din lårbensknogle."

# Ankenævnet for Forsikring

6.

103426

Det fremgår af mail fra rejsebureau til klageren:

"Vi kan oplyse forsikringsselskabet, at vi modtog jeres nye bestilling 11. juni 2024, depositumindbetalingen på 6.000 kr. modtog vi d. 30. januar for [land1] rundrejse d. 15. september, som vi desværre aflyste, og jeres restbeløb på 27.980 kr. modtog vi d. 25 juni 2024."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

## **"4.5 Afbestillingsforsikring**

Forsikringssum: Maksimalt det beløb, der står nævnt på policen - pr. sikret person.

### **4.5.1 Hvad er dækket**

Forsikringen dækker, når sikrede ikke kan rejse som følge af, at:

4.5.1.1. Sygdom, tilskadekomst eller dødsfald a) Sikrede, sikredes medrejsende familie\* eller en rejseledsager\* dør eller rammes af akut\* opstået sygdom tilskadekomst, og en læge vurderer, at det ikke er forsvarligt at rejse, eller som kræver hospitalsindlæggelse.

...

### **4.5.2 Hvad er ikke dækket**

Forsikringen dækker ikke i tilfælde af at:

a) Sygdommen, tilskadekomsten eller komplikationer, der er årsag til afbestillingen, var til stede inden bestilling af rejsen. Denne undtagelse gælder også, selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen, tilskadekomsten eller komplikationer alene har udvist symptomer eller er under udredning."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren, som er født i 1940'erne, og ægtefællen bestilte den 29/1 2024 en rundrejse i land1 med planlagt afrejse den 15/9 2024 og betalte et depositum på 6.000 kr. Klageren var hos egen læge den 8/3 2024 på grund af smerter i hoften. Klageren blev booket til operation, hvor hun skulle have isat en ny hofte (total hoftealloplastik) den 16/7 2024. Rejsebureauet aflyste den 6/6 2024 rejsen på grund af for få tilmeldinger. Rejsebureauet henviste klageren/ægtefællen til en alternativ rundrejse i land1 og land2 med afrejse den 4/9 2024, hvilket de accepterede. Rejsebureauet beholdt depositummet på 6.000 kr., og klageren betalte den 25/6 2024 restbeløbet på 27.890 kr. Den 12/7 2024 fik klageren besked om, at operationen var udskudt til den 30/7 2024, og da der var mindre end 6 uger mellem operation og afrejse, blev hun frarådet at rejse, hvorfor klageren/ægtefællen afbestilte rejsen. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren har oplyst, at selskabet "har tilbudt at betale halvdelen, hvilket jeg ikke finder rimeligt og uden saglig begrundelse" og at hun ønsker fuld "dækning af de 28.000 kr." Klageren har tele-

# Ankenævnet for Forsikring

7.

103426

fonisk oplyst til nævnets sekretariat, at selskabet har dækket depositummet på 6.000 kr., og at hun ønsker restbeløbet dækket.

Selskabet har anført, at den alternative rejse skal betragtes som bestilt den 11/6 2024, hvor rejsebureauet aflyste den oprindelige rejse, klageren accepterede at komme på den alternative rejse. Selskabet har anført, at klageren den 11/6 2024 havde kendskab til sine hoftegener og vidste, at hun skulle opereres den 16/7 2024.

Klageren har anført, at hele forløbet skal ses som én sammenhængende periode startende med bestillingen i januar 2024 og afsluttende med afbestillingen i august 2024. Klageren har anført, at "argumentet med, at jeg, da restbeløbet blev indbetalt, vidste, at jeg skulle opereres, er på det foreliggende grundlag ikke holdbart. Jeg vidste, at jeg skulle opereres, men når henses til min erfaring fra tidligere operation sammenholdt med udsigten til det forventede forløb med 6 ugers sygemelding, har jeg haft rigtig god grund til at regne med, at den planlagte rejse kunne gennemføres. Det var derfor helt berettiget, at vi indbetalte restbeløbet til rejsen. Hertil kommer, at jeg er ganske uden skyld i, at operationen blev udsat, hvilket er den egentlige årsag til aflysningen. Derfor bør forsikringen dække".

Det fremgår af besked fra hospitalet til klageren, at "du skal forvente at være sygemeldt de første 6-8 uger efter operationen, medmindre andet er aftalt med kirurgen".

Det fremgår af brev af 20/9 2024 til klageren fra hospitalet, at "det bekræftes herved, at som følge af peroperativ fissur i trokantermassivet (det store hoftefremspring) i forbindelse med indsættelse af total hoftealloplastik af hybrid typen på højre side d. 30.07.24, blev du underlagt bevægerestriktioner udover standarden i form af begrænset abduktion 6 uger postoperativt. Du blev endvidere informeret om, at det fra opererende kirurgs side frarådes at tage på vandreferie den 04.09.24, idet der var en potentiel risiko for, at det kunne forsinke ophelingen af revnen i din lårbensknogle".

# Ankenævnet for Forsikring

8.

103426

Det fremgår af mail fra rejsebureauet til klageren, at "vi modtog jeres nye bestilling 11. juni 2024, depositumindbetalingen på 6.000 kr. modtog vi d. 30. januar for [land1] rundrejse d. 15. september, som vi desværre aflyste, og jeres restbeløb på 27.980 kr. modtog vi d. 25. juni 2024".

Det fremgår af rejsebureauets handelsbetingelser: "Aflysning: Hvis en rejse må aflyses, tilbagebetales hele det indbetalte beløb inkl. forsikringer tegnet gennem [rejsebureau]".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.5.2a, at forsikringen ikke dækker hvis "sygdommen, tilskadekomsten eller komplikationer, der er årsag til afbestillingen, var til stede inden bestilling af rejsen. Denne undtagelse gælder også, selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen, tilskadekomsten eller komplikationer alene har udvist symptomer eller er under udredning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at bestillingsdatoen er den 11/6 2024, og at der derfor ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning, idet sygdommen, der var årsag til afbestillingen, var til stede inden bestilling af rejsen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den første rejse blev aflyst af rejsebureauet, og at klageren efter rejsebureauets handelsbetingelser var berettiget til at få tilbagebetalt "hele det indbetalte beløb inkl. forsikringer". Når klageren medio juni 2024 accepterede at komme på en alternativ rejse, er dette herefter at sidestille med en ny bestilling hos rejsebureauet. Det ændrer ikke på nævnets vurdering, at det indbetalte depositum for den første rejse af administrative grunde blev overført til den alternative rejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 11/6 2024 og ved betalingen af restbeløbet den 25/6 2024 vidste, at hun skulle have foretaget en hofteoperation, og at rejsens gennemførsel afhang af, at operationen blev gennemført som planlagt, og at operationen og genoptræningsforløbet forløb uden komplikationer.

# Ankenævnet for Forsikring

9.

103426

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren blev informeret om, at hun kunne forvente at være sygemeldt 6-8 uger efter operationen, og at der var 7 uger mellem den oprindelige operationsdato og afrejsedatoen, hvor klageren skulle på en rundrejse, hvor der er planlagt et vist aktivitetsniveau.

Nævnet bemærker, at det fremgår af hospitalets brev af 20/9 2024, at klageren frarådes at tage på vandreferie, idet der er en potentiel risiko for, at det kan forsinke ophelingen af revnen i lårbensknoglen.

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