

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. oktober 2025 blev i sag nr. 103797:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 17/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"LB repræsentant siger, man ikke kan have en årsrejseforsikring uden at betale for et et år, og truer mig med udsmidelse.
Hun vil samtidig ikke dække mine flybilletter, jeg bliver nødt til at aflyse pga sygdom.
Så trusler og nægtelse af dækning.
Hvis forsikringsselskaber i forvejen havde et dårligt ry...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker dækning af flybilletter, jeg ikke kunne benytte pga sygdom"

Klageren har den 21/6 2025, den 25/6 2025 og den 10/7 2025 bl.a. anført:

"Her har jeg tegnet en årsforsikring, opsagt den før tid. Da jeg får brug for forsikringen, siger de, man ikke kan opsige en årsforsikring, men det er alligevel okay det år, jeg kunne bruge 11.000 pga en afbestilling, hvor jeg også har en lægeerklæring.

...

LB har rejseforsikret mig.

Jeg siger op efter min rejse.

Så bliver jeg sygemeldt, hvilket jeg har arbejdsgiverbetalt lægeerklæring for. Så kan jeg ikke rejse til [land2], og de vil ikke refundere billetter for 12.000kr. Pludselig kan jeg godt have midlertidig rejseforsikring. Et halvt år efter får jeg at vide, at en 'Årsrejseforsikring', ikke kan forkortes. Derfor skal de dække mit afbud, da jeg havde en årsrejseforsikring, der ikke kan aflyses, som jeg har dokumentation på fra selskabet.

...

Ankenævnet for Forsikring

2.

103797

De siger sort på hvidt, man ikke kan begrænse en årsrejseforsikring, men de nægter at erstatte mine udgifter til en ...rejses flybilletter alene med undskyldningen, at det ikke gælder der. Jeg kan fremsende lægeerklæringen, hvis I ønsker den."

Selskabet har den 20/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har været omfattet af indboforsikringen i LB Forsikring siden den 1. juli 2022. Til forsikringen finder vilkårene 33-5 anvendelse, jf. bilag A.

Den 5. oktober 2024 skrev klager til os i anden anledning, at han skulle rejse til [land1] ugen efter, jf. mail, som vedlægges som bilag B. Klager kontaktede os herefter telefonisk den 9. oktober 2024 med anmodning om tilkøb af rejseforsikring i LB Forsikring.

Samtalen er ikke tilgængelig, da vi på daværende tidspunkt opbevarede indkomne samtaler, hvor der var givet samtykke til optagelse, i 6 måneder. I vores telefonnotat af 9. oktober 2024 blev følgende noteret:

rejse u/afbestilling tilføjet pr d 11/10-24 efter aftale med ft -

Ændringsbrev om tilvalg af rejseforsikring (uden afbestillingsforsikring) samt ny police for indbo- og rejseforsikring gældende fra 11. oktober 2024, blev sendt til klager den 9. oktober 2024 via E-Boks, jf. bilag C og D.

Vilkårene for Rejseforsikring Verden RE-8 vedlægges som bilag E og PID som bilag F.

Den 17. oktober 2024 blev det registreret i vores system, at klager via Min Side havde foretaget ændring på policen i form af fravalg af rejseforsikring Verden:

Årsag	Beskrivelse
Ændret via Min Side	Rejseforsikring Verden: Fravalgt

Ændringsbrev samt ny police for indbo- og rejseforsikring gældende fra 17. oktober 2024 blev sendt til klager samme dag via E-Boks, jf. bilag G og H.

...

Klager har efterfølgende stået uden rejseforsikring i LB Forsikring i perioden 17. oktober 2024 til den 5. juni 2025.

Den 5. juni 2025 skrev klager til os og bad os oprette en rejseforsikring pr. 6. juni 2025. I mailen fremgik det, at klager skulle køre ned igennem [kontinent] den 6. juni 2025. Mailen vedlægges som bilag I.

Vi oprettede herefter en rejseforsikring gældende fra den 6. juni 2025 som ønsket af klager, og fremsendte ændringsbrev herom samme dato til klager via E-Boks.

I mail af samme dato, den 12. juni 2025, skrev vi følgende til klager, jf. bilag J:

Ankenævnet for Forsikring

3.

103797

12.6.25 kl. 08.34 fra os:

'Kære

Tak for din henvendelse.

Jeg har tilføjet rejseforsikringen pr din henvendelsesdato.

Jeg skal dog gøre opmærksom på det er en årsrejseforsikring og du ikke kan vælge den til og fra kun den periode du rejser.

Den er blevet valgt til 9.10.2024 og fravalgt igen 17.10.2024. ...'

Den 17. juni 2025 skrev vi flere gange frem og tilbage med klager. Relevant uddrag af korrespondancen er gengivet nedenfor, og vedlægges også i sin helhed som bilag K-O:

17.6.2025 kl. 11.46 fra klager:

'... Så vil det jo betyde, at jeg var dækket i påsken 2025, ikke?

Der var jeg sygemeldt, og mistede mine flybilletter til [land2].

Dem vil jeg da gerne refunderes for ...'

Kl. 13.10 fra os:

'... Nej, for du har været inde og fravælge din rejseforsikring 17.10.2024. ...'

Kl. 13.13 fra klager:

'Men det har du lige skrevet, at jeg ikke kan. Du siger specifikt, det ikke er muligt for en årsrejseforsikring. ...'

Kl. 13.37 fra os:

'...

Det er også korrekt.

Vi ønsker, ikke man kun tilvælger den i den periode man rejser og så melder den fra igen, når man er kommet hjem.

Hvis det er noget som gentager sig, kan man til sidst ikke tegne en rejseforsikring herinde hos os. Så derfor ville jeg give dig en ordentlig rådgivning i at forklare dig, hvad vores koncept med en rejseforsikring er, fordi du en gang har valgt den til og så fravælge den en lille uges tid efter. ...'

Kl. 13.52 fra klager:

'Super. Så I dækker mine flybilletter.

Tak. Det er jeg glad for ...'

Kl. 14.29 fra os:

'...

Jeg ved ikke, hvor du læser at jeg skriver, vi dækker dine flybilletter.

Jeg skriver, til dig du har tilvalgt din rejseforsikring 11.10.2024 og Fravalgt den igen den 17.10.2024.

Det vil sige du har ikke betalt for en rejseforsikring siden den 17.10.2024, hvorfor det giver sig selv, at vi naturligvis ikke dækker en skade sket i april 2025.

Jeg rådgiver dig, når du kontakter os igen for at få tilføjet en rejseforsikring, at vi ikke ønsker man til og fravælger den hver gang man er ude at rejse.

Så når jeg sætter den på nu, vil den skulle være på for et år. ...'

Kl. 14.37 fra klager:

'Super. Så du siger, man ikke kan fravælge, men siger belejligt, at det ikke gælder den uge, hvor I så skulle dække, og truer mig samtidigt med at udmelde mig fra jeres selskab. ...'

Kl. 15.00 fra os:

'...

Jeg synes, du forvrænger mine ord rigtig meget.

Jeg skriver ikke, at vi ikke vil dække dig den uge, jeg skriver, vi ikke har dækket dig siden den 17.10.2024, fordi du ikke har betalt siden den 17.10.2024.

Jeg truer dig absolut heller ikke med at smide dig ud, jeg skriver at hvis man gentagende gange til og fravælger sin rejseforsikring, så man kun er dækket den periode, hvor man rejser, så vil man ikke kunne tegne en rejseforsikring herinde, da det ikke er meningen med vores rejseforsikring.

Det vil jeg kalde god rådgivning, så du kender præmisserne for det du tilkøber. Det kunne jo være den information gjorde, du ikke ønskede rejseforsikringen. ...'

Herefter har vi modtaget klagen fra ankenævnet.

Forsikringsvilkår

Af vilkårene for Rejseforsikring Verden fremgår det af afsnit 1.A., at *'Din rejseforsikring Verden er et tillæg til din indboforsikring. Du kan udvide din rejseforsikring med afbestillingsforsikring. Du kan se på policen for din indboforsikring, om du har Rejseforsikring Verden og afbestillingsforsikring.'*

Under afsnit 1.D. fremgår det, at *'Vi dækker ikke rejser, der er købt før afbestillingsforsikringen blev købt, og vi kræver, at du har afbestillingsforsikringen på det tidspunkt, hvor du afbestiller.'*

Under afsnit 1.E. fremgår det, at *'Afbestillingsforsikringen - se afsnit 24 er omfattet, hvis du har valgt at købe den dækning til.'*

Afbestillingsforsikringen dækker dig, hvis du bliver akut syg, eller kommer til skade og ikke kan rejse. ...'

Det fremgår i vilkårene afsnit 24 (blå boks), at afbestillingsforsikringen *'er et tilvalg til rejseforsikringen, og dækker bl.a. sygdom og tilskadekomst, der opstår efter, at rejsen blev bestilt. Det er et krav, at afbestillingsforsikringen blev købt, før rejsen blev bestilt, og at den stadig er i kraft, når du afbestiller.'*

Om opsigelse af rejseforsikringen følger det af Rejseforsikringen Verden afsnit 1.A., at *'Indboforsikringens vilkår gælder for rejseforsikringen, hvis de ikke er klart fraveget nedenfor.'*

Det fremgår af indboforsikringens vilkår i afsnit 22.G om forsikringens varighed og opsigelse bl.a. at:

'Opsigelse til fornyelsesdagen

Forsikringen er købt for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen.

...'

Vores vurdering af sagen.

Vi har på baggrund af ankenævnsklagen og klagers efterfølgende kommentarer af 21. juni 2025, 25. juni 2025 og 10. juli 2025 på ankenævnsportalen, gennemgået sagen, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering.

Vedrørende afvist dækning for afbestilt flyrejse i april 2025

Klager op sagde tilvalgsdækningen Rejseforsikring Verden den 17. oktober 2024 via Min Side, og har herefter stået uden rejseforsikring i LB Forsikring i perioden 17. oktober 2024 og indtil klager henvendte sig til os på ny den 5. juni 2025, hvor klager anmodede om standard rejseforsikring gældende fra dagen efter, den 6. juni 2025.

Klager har på intet tidspunkt tilkøbt afbestillingsforsikring til sin rejseforsikring i LB Forsikring, hverken før eller efter tidspunktet for den afbestilte flyrejse i april 2025.

Det må derfor lægges til grund, at klager stod uden rejseforsikring hos os i perioden 17. oktober 2024 til 5. juni 2025, og herudover ikke har tegnet en afbestillingsforsikring i LB Forsikring på noget tidspunkt.

Vi har ikke modtaget en egentlig anmeldelse om skade i form af afbestilling af rejse på grund af akut sygdom. Klagers eventuelle skade som følge af afbestilt flyrejse i perioden 11. april 2025 til 19. april 2025 er imidlertid ikke omfattet af en forsikring i LB Forsikring.

Vi fastholder dermed vores afslag.

Vedrørende vores information om vores acceptpolitik

Som anført har vi i forbindelse med klagers anmodning om tilkøb af årsrejseforsikring gjort klager opmærksom på vores indtegningsregler, jf. vores mails af 12. juni 2025 og 17. juni 2025.

Årsagen var, at klager tidligere, i oktober 2024, havde tilkøbt årsrejseforsikring i forbindelse med en konkret rejse, og 6 dage senere slettet rejseforsikringen, jf. ovenfor samt klagers bemærkninger til nævnet af 25. juni 2025. Da klager med sin henvendelse i juni 2025 havde tilkendegivet, at formålet med købet af årsrejseforsikringen på ny var til brug for en konkret rejse, var det derfor i overensstemmelse med vores acceptpolitik, at vi gjorde klager opmærksom på, at vores rejseforsikring netop er en årsrejseforsikring, og ikke kun en forsikring til konkrete rejser, og at ved gentagen tilkøb og sletning af rejseforsikringen ville vi derfor til sidst ikke længere kunne tilbyde årsrejseforsikringen som tillægsdækning til klager.

Vi har ikke mulighed for at nægte at slette rejseforsikringen, når klager ønsker den fravalgt, men vi har dog mulighed for at fastsætte hvilke saglige kriterier, der skal være opfyldte, for at man kan tegne en ny rejseforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

6.

103797

Hvis vi bliver opmærksomme på gentagen tilkøb og sletning af rejseforsikringen, og særligt ved tegn på at tilvalget alene sker til brug for en konkret rejse, informerer vi derfor i stedet vores medlemmer om formålet med årsrejseforsikringen og at det er i strid med produktets formål at tilkøbe og slette rejseforsikringen efter rejseperioder. Endelig oplyser vi også, at vi til sidst ikke vil kunne tilbyde årsrejseforsikringen som tillæg til indboforsikringen.

For at vi kan blive ved med at tilbyde en konkurrencedygtig rejseforsikring som tillæg til indboforsikringen, samt en dækning, der svarer til den forsikringsmæssige risiko og af hensyn til fællesskabets interesser, er vi nødsagede til at tilse, og informere, de medlemmer, der benytter rejseforsikringen i modstrid med produktets intention.

Om vores rejseforsikringsprodukt skal det fremhæves, at det er en tillægsdækning til klagers indboforsikring, og købes for en 1-årig periode ad gangen, jf. vores vilkår om opsigelse. Præmien for den forsikringsmæssige risiko er beregnet i overensstemmelse hermed.

Såfremt klager ønsker en rejseforsikring bestemt til konkrete rejser alene, er der andre selskaber, der tilbyder dette produkt, eks. Gouda Rejseforsikring samt Europæiske ERV.

Vi må derfor fastholde at vores information til medlemmet som sket i mails af 12. juni 2025 og 17. juni 2025 om konsekvensen af gentagen tilkøb og sletning af årsrejseforsikringen, har været både saglig, nødvendig og relevant.

Endelig skal det afvises, at kommunikationen fra vores medarbejder til klager kan forstås som en trussel om udsmidning. Vi har tværtimod rådgivet klager om formålet med rejseforsikringen, og vores indtegningsregler i tilfælde af, at klager på ny ønskede at slette rejseforsikringen efter den konkrete rejse.

I forbindelse med håndteringen af denne klagesag er vi blevet opmærksomme på, at der ved en beklagelig fejl ikke er sket en genberegning af præmien for rejseforsikringen i forbindelse med klagers opsigelse af tillægsdækningen pr. 17. oktober 2024 via Min Side. Den manglende genberegning skyldes en systemmæssig fejl, der opstod som følge af den digitale opsigelse.

Vi har derfor givet besked videre til Medlemsservice, der vil tilbagebetale for meget betalt præmie med tillæg af renter.

Vi bemærker for god ordens skyld, at spørgsmålet om for meget betalt præmie for klagers opsagte rejseforsikring pr. 17. oktober 2024 er en selvstændig problemstilling, og uden sammenhæng med denne sag, der vedrører om klager havde afbestillingsdækning i forbindelse med afbestilt rejse i april 2025, hvilket klager ikke havde, se ovenfor."

Klageren har i mail af 23/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Bare lige for at gøre det klart.

LB har sort på hvidt skrevet, at man ikke kan opsig en årsrejseforsikring før årets udgang, men de har gjort det alligevel, og nægter at dække rejsen trods lægeerklæring mv.

Kommer denne sag ikke til at gå i sagsøgers retning, vil den blive ført ved byretten efterfølgende."

Ankenævnet for Forsikring

7.

103797

Det fremgår af klagerens police pr. 9/10 2024

Dækninger	Tilvalgte dækninger
Indbo BASIS.....	Indbo PLUS omfatter pludselig skade og
Cykel inkl. tilbehør, pr. cykel højst 16.300,00 kr.	el- og elektroniskskadeJa
Ansvar	Rejseforsikring VerdenJa
Retshjælp.....	Afbestilling, rejseforsikringNej
Psykologisk krisehjælp.....	Cykel PLUSNej
ID-tyveri.....	Glas og sanitetNej
	Ekstra sum (guld, sølv, smykker, mønt- og
	frimærkesamlinger)Nej
	Tillæg..... Nej

"

Det fremgår af klagerens police pr. 17/10 2024:

"

Dækninger	Tilvalgte dækninger
Indbo BASIS.....	Indbo PLUS omfatter pludselig skade og
Cykel inkl. tilbehør, pr. cykel højst 16.300,00 kr.	el- og elektroniskskadeJa
Ansvar	Rejseforsikring VerdenNej
Retshjælp.....	Afbestilling, rejseforsikringNej
Psykologisk krisehjælp.....	Cykel PLUSNej
ID-tyveri.....	Glas og sanitetNej
	Ekstra sum (guld, sølv, smykker, mønt- og
	frimærkesamlinger)Nej
	Tillæg..... Nej

"

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 17/10 2024:

"Din indboforsikring er ændret

...

Din forsikring er ændret den 17. oktober 2024.

Du har ændret følgende på din forsikring på Min Side:

- Rejseforsikring Verden: Fravalgt"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"22. Generelt for alle dækninger

...

G. FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE

Opsigelse med forkortet varsel

Du kan altid opsigte forsikringen med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned."

Ankenævnet for Forsikring

8.

103797

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 9/10 2024 rejseforsikring uden afbestillingsdækning gældende pr. 11/10 2024, da han skulle på ferie. Den 17/10 2024 fravalgte klageren rejseforsikringen. Han kontaktede selskabet den 5/6 2025, da han igen ønskede rejseforsikring på grund af en forestående rejse. Selskabet oprettede forsikringen pr. 6/6 2025, og sendte den 12/6 2025 en mail til klageren, hvor man orienterede ham om, at en rejseforsikring skal tegnes for et helt år og ikke blot kan til- og fravælges i forbindelse med rejser. Klageren kontaktede selskabet og anførte, at det måtte betyde, at selskabet dækker en rejse fra den 11/4 2025 til den 19/4 2025, som han måtte afbestille på grund af sygdom. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker, at selskabet dækker mistede flybilletter.

Selskabet har anført, at klageren fra 17/10 2024 til 5/6 2025 var uden rejseforsikring, og at han på intet tidspunkt har tegnet afbestillingsforsikring. Selskabet har anført, selskabet ikke har mulighed for at nægte at slette en rejseforsikring, når klageren ønsker den fravalgt.

Klageren har anført, at "her har jeg tegnet en årsforsikring, opsagt den før tid. Da jeg får brug for forsikringen, siger de, man ikke kan opsige en årsforsikring, men det er alligevel okay det år, jeg kunne bruge 11.000 pga en afbestilling, hvor jeg også har en lægeerklæring. ... LB har rejseforsikret mig. Jeg siger op efter min rejse. Så bliver jeg sygemeldt, hvilket jeg har arbejdsgiverbetalt lægeerklæring for. Så kan jeg ikke rejse til [land2], og de vil ikke refundere billetter for 12.000kr. Pludselig kan jeg godt have midlertidig rejseforsikring. Et halvt år efter får jeg at vide, at en 'Årsrejseforsikring', ikke kan forkortes. Derfor skal de dække mit afbud, da jeg havde en årsrejseforsikring, der ikke kan aflyses, som jeg har dokumentation på fra selskabet. ... De siger sort på hvidt, man ikke kan begrænse en årsrejseforsikring, men de nægter at erstatte mine udgifter til en ... rejses flybilletter alene med undskyldningen, at det ikke gælder der".

Det fremgår af selskabets brev af 17/10 2024, at "Din forsikring er ændret den 17. oktober 2024. Du har ændret følgende på din forsikring på Min Side: • Rejseforsikring Verden: Fravalgt".

Ankenævnet for Forsikring

9.

103797

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 22.G, at "Du kan altid opsige forsikringen med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han var omfattet af en rejseforsikring med afbestillingsdækning i april 2025. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren opsagde rejseforsikringen den 17/10 2024 og tegnede en rejseforsikring igen den 6/6 2025, hvorfor han ikke har haft rejserejseforsikring i april 2025.

Nævnet bemærker, at rejseforsikringen – som klageren tegnede i oktober 2024 – var uden afbestillingsdækning, hvorfor klageren ikke ville have været berettiget til afbestillingsdækning for rejsen i april 2025, selvom han havde undladt at opsige rejseforsikringen den 17/10 2024.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck