

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. august 2026 blev i sag nr. 103841:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 24/6 2025 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Vi må hermed indgive anke til ankenævn over en afgørelse vedr. rejseskade, hvor der hersker tvivl om, hvorvidt sagen er under behandling eller er afsluttet/afgjort. Da Tryg ikke, på trods af denne tvivl, har givet udtryk for at ville suspendere forældelsesfrist ift. ankenævn, er vi nødt til at gå til ankenævnet inden den 27. juni 2025 for ikke at risikere forældelse. [Klageren] er forsikret via sin fars årsrejseforsikring, tegnet i TJM / Tryg før 2020.

Inden [klagerens] afrejse til [land] på aktiv ferie i april 2024, kontaktede vi TJM og fik bekræftet, at rejsen var dækket, selvom det var en 'aktiv ferie'.

Under opholdet i [land] kom [klageren] ud for en faldulykke (gled på glatte fliser ved hotellets swimmingpool), hvor hun slog hovedet og nakken og var bevidstløs umiddelbart efter. Hun kom på hospital og fik diagnosen hjernerystelse. Vi anmeldte straks skaden telefonisk til Tryg og fik hjælp af rejseforsikringen, bl.a. blev der etableret kontakt til en dansk læge. I en lille uges tid var [klageren] ikke i stand til at deltage i rejsegruppens aktiviteter pga. kvalme, hovedpine og træthed.

Da [klageren] kom hjem, anmeldte vi skaden formelt – og fik den 27.6.2024 en afgørelse fra Tryg, som vi ikke forstod, idet den var lavet stik imod det, der klart var oplyst af TJM-forsikringstillidsmand fra ... inden afrejsen, nemlig, at [klageren] på hendes fars årsrejseforsikring automatisk er dækket mht. 'aktiv ferie'. To medarbejdere fra Tryg, som vi hhv. ringede til, og som selv kontaktede [klageren] efter skade, hjemkomst og anmeldelse fortalte, at hun var dækket både for udgifter i forbindelse med skaden og for 'mistede feriedøgn'.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103841

På trods heraf kom der den 27. juni 2024 en afgørelse om, at [klageren] kun fik dækning for 'ekstra udgifter' (hospital mv), fordi hun ikke havde tegnet en 'tillægsforsikring' vedr. aktiv ferie'. Vi henvendte os igen til ... forsikringstillidsmanden, som sagde, at det var noget vrøvl, og at der slet ikke fandtes en sådan tillægsforsikring til vores forsikring (som er tegnet før 2020).

Vi har efterfølgende også spurgt Tryg om ikke, der er dækning for selve ulykken/mén, hvilket Tryg ikke har svaret på. Vi har nu anmeldt selve den fysiske skade, der skete ved ulykken pr. mail til rejseforsikringen, men udover en kvittering for modtagelse af mailen, har Tryg ikke reageret. ('ondt i nakken' fremgik af det digitale anmeldelsesskema, men skal nok meldes igen).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Tryg, via [klagerens] fars rejseforsikring, dækker hendes skade/ulykke på rejse til [land], april 2024, korrekt i forhold til de vilkår og betingelser, forsikringen er tegnet på gennem TJM (før 2020)."

Selskabet har den 15/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Efter en gennemgang af sagen er Selskabet indstillet på at imødekomme klagerens krav med erstatning for 7 ødelagte rejsedøgn for lægeordineret ro og hvile som følge af tilskadekomsten.

I spørgsmålet om ulykkesdækning i øvrigt, henvises Klager til at anmelde sagen til sin ulykkesforsikring."

Klagerens repræsentant har i brev af 16/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er helt ok med dækning for de tabte rejsedøgn. Det var jo også, hvad to af Trygs medarbejdere, uafhængigt af hinanden og på eget initiativ, oplyste overfor os, da skaden lige var sket.

Vi har dog stadig ikke fået fuld oplysning vedr. pågældende rejseforsikrings dækning af selve skaden (hjernerystelse og slag mod ansigt og nakke), hvorfor vi anmoder om, at Tryg for ordens skyld fremlægger police og betingelser til fuld afklaring af dækningen."

Selskabet har i brev af 10/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens kommentar og vedhæfter erstatningsbrev samt forsikringspolice og forsikringsbetingelser gældende for aftalen. Rejseforsikringen har dækket udgifter til behandling med 8684 kr. og transport til og fra sygehus med 200 kr."

Klagerens repræsentant har i brev af 14/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal – endnu engang - anmode om, at Tryg fremlægger de rette rejseforsikringsbetingelser og police ift. [klagerens] tilskadekomst på rejsen til [land] i forår 2024.

I fald der også er mén-dækning på policen (den rette police, tegnet før 2020), bør Tryg nok være opmærksom på, at I allerede har rekvireret journaloplysninger mv fra hospital i [land]."

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

103841

Klagerens repræsentant har i brev af 19/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I henhold til min forrige besked skal jeg oplyse, at Trygs henvendelser til os vedr. [klagerens] rejsskade, herunder afgørelse og opgørelse af erstatning den 27-6-2024, er foregået via Tryg-rejseforsikringsmailadresse, rejsskade-mo@tryg.dk, og det er denne mailadresse, vi har sendt spørgsmål og anmodning om tilsendelse af police og betingelser til, samt senere også via denne mailadresse, vi har sendt klage til Tryg vedr. erstatningsudmåling og manglende oplysninger vedr. police og betingelser. Det er også Tryg-medarbejdere, der har kontaktet os telefonisk vedr. skaden.

Vi kan ikke tage stilling til forligs-forslag, inden vi har set de for [klagerens] dækning gældende betingelser og police. Policen er tegnet før 2020, og er IKKE omfattet af de betingelser og den police, som Tryg har fremlagt i ankesag, da der var andre vilkår og regler for de policer, der blev tegnet før 2020 gennem TJM. Forsikringen er tegnet gennem TJM, men administreret af Tryg."

Selskabet har i brev af 3/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har været i kontakt med TJM Forsikring, der oplyser, at kunden løbende har fået omtegnet forsikringen til nye betingelser siden 2020.

Kunden fik d. 02.04.2024 omtegnet forsikringen fra betingelsesnr. 13T7 til PAT2, som var gældende på skadestidspunktet.

Senest fik kunden d. 23.07.2024, dvs. efter skadedato, tilføjet Ødelagt aktiv ferie til policen.

Der vedhæftes forsikringspolice med gyldighed fra d. 2. april 2024, som skadelidte var omfattet af på skadestidspunktet."

Klagerens repræsentant har i brev af 24/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må understrege, at det stadig er Tryg, vores anke drejer sig om.

Vi har for over et år siden, efter modtagelse af afgørelse på [klagerens] skadessag, anmodet Tryg om at få tilsendt kopi af police og betingelser for vores rejseforsikring. Vi har forståelse for, at det kan tage lidt tid pga. kommunikation mellem TJM og Tryg, men så lang ventetid er i vore øjne langt over det rimelige. Det burde være den nemmeste sag i verden at slå op i kunderegister og give de ønskede basisoplysninger. Og hvordan kunne Tryg den 27. juni 2024 lave en afgørelse vedr. [klagerens] skade, hvis de ikke havde police og betingelser at kigge på?? Vi mener ikke tidlige at have fået tilsendt kopi af police og betingelser for vor rejseforsikring.

Kigger man efter betingelserne på Tjms hjemmeside finder man, efter en del klik, både den nyeste (PAT2, gældende fra 2020) og den tidligere version (13T7, se Bilag). Indtil for nylig blev man på hjemmesiden opfordret til individuelt at ringe og 'høre om sine muligheder' ift at omtegne policen til de nyeste betingelser.

'I maj 2020 lancerede vi en ny og forbedret Årsrejseforsikring. Vi anbefaler derfor at du checker, om du har den nyeste Årsrejseforsikring ... Vores nye Årsrejseforsikring har betingelsesnummer PAT2. Har du Årsrejseforsikring med betingelsesnummer 13T7, kan du med fordel kontakte din lokale forsikringstillidsmand eller Kundeservice og høre om dine muligheder'

Vor forsikring er tegnet før 2020, men vi har endnu ikke haft ringet for at høre om vore muligheder.

Derimod har vi, som nævnt, haft ringet for at høre om dækningen på vor eksisterende police. Denne var oplyst at være i orden vedr. [klagerens] aktive ferie i [land] april/maj 2024 og ligeledes vedr. [klagerens] [familiemedlems] [ferie] til [land] i sommer 2024.

Vi har nu været i kontakt med forsikringstillidsmand/... og TJM. Herved er flg. blevet klarlagt: Vi har haft årsrejseforsikring i TJM siden 2016.

Denne årsrejseforsikring er iflg TJM tegnet med ULYKKEsforsikring m. dækning for Varigt mén, dødsfald, tandskade og overfald.

Den 'løbende omtegning siden 2020', der nævnes af Tryg i høringssvar af 3. november 2025, har drejet sig om simpel opdatering af antallet af personer i husstanden!

Ved vor henvendelse til forsikringstillidsmand ang. bekræftelse af, at eksisterende police var fuldt i orden til aktiv ferie i [land], aftaltes en mindre opdatering af dækning vedr. Corona og Evakuering, som var det eneste, der manglede i de 'gamle' betingelser, for at forsikringen var 'toppet helt op'.

Herved blev vi flyttet over på nye betingelser. Disse har set tilforladelige ud, og har ikke kunnet sammenlignes med 'de gamle regler', idet vi først har fundet disse for nylig på TJMs hjemmeside.

Hverken vi eller forsikringstillidsmand eller de Trygmedarbejdere, der informerede [klageren] og undertegnede om dækningen vedr. [klagerens] aktive ferie, var klar over, at denne mindre, enkle opdatering af forsikringen skulle betyde sletning af dækning for 'aktiv ferie'.

Dækningen for 'aktiv ferie' skulle iflg. Tryg være blevet genoprettet i juli 2024 (se bilaget 'Forsikringspolice 2. april 2024'), formentlig i forbindelse med [forsikringstager] telefoniske henvendelse ang. dækningen på ...-ferie, men det pudsige er, at netop ... ferie IKKE er på listen over 'aktiv ferie', så det har slet ikke været nødvendigt af hensyn til motorcykelferien at lave genopretningen.

11. juli 2024 skrev Tryg til [klageren], hvad de mente med 'aktiv ferie':

'I henhold til dine betingelser punkt. 11 ses nedenstående som en aktivrejse: Som en Aktiv rejse anser vi skiferie, cykelferie, golf ferie, trekking, vandreferie, dykkerferie, sejlferie, rideferie, jagtferie, fiskeriferie eller sportsferie. Hvis ikke du mener at ovenstående er korrekt, bedes du sende det fulde program for rejsen, hvor det fremgår at du ikke er på en aktiv rejse. Jeg ser frem til og høre fra dig. /Huda - Tryg Rejseskade'.

Vi må fastholde, at vi/[forsikringstager] på intet tidspunkt har givet 'informeret samtykke' til at omtegne vor rejseforsikringspolice til en police, hvor dækning for både 'aktiv ferie' og ULYKKE (Mén, Dødsfald, tandskade, overfald) mm. er blevet slettet uden den mindste oplysning til os/kunden. Sletningen fremgår heller ikke af ændringsmeddelelserne af 2. april og 23. juli 2024, se Bilaget 'Forsikringspolice 2. april 2024'.

Vi har været i god tro, og har regnet med, at det drejede sig om enkel opdatering af betingelserne og ikke om en omtegning til en ringere forsikring (til samme pris!). Der har ikke været gjort sær-

Ankenævnet for Forsikring

6.

103841

skilt eller på anden måde opmærksom på, at væsentlige dækninger (bl.a. punkt 8. ULYKKE i Betingelser 13T7) på den oprindelige police er taget af i den nye version.

Vi mener, det rigtige må være, at Tryg står ved, at Jesper har en årsrejseforsikring med den dækning og de betingelser (13T7), han havde inden april 2024, og at [klageren] får dækning for sine mistede feriedage (5 dage, som oplyst til Tryg den 18-6-2025, og ikke kun de tre, hun havde fået skrevet i anmeldelsen), og at der tillægges renter.

Endvidere mener vi, Tryg skal stå ved, at rejseforsikringen også dækker Mén v. Ulykke, både vedr. [klagerens] skade (hjernerystelse og slag mod nakke samt ansigt/næse) og fremadrettet – eller i hvert fald, indtil vi selv aktivt ønsker at ændre dækning, eller der kollektivt ændres i betingelserne."

Selskabet har i brev af 9/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har anmeldt krav til sin årsrejseforsikring via TJM Forsikring og henviser til denne forsikring i klagen til Ankenævnet for Forsikring. Sagen er i overensstemmelse hermed behandlet under de vilkår, der var gældende for rejseforsikringen på skadestidspunktet, d. 24. april 2024.

Herunder har Selskabet valgt at imødekomme klagerens krav om erstatning for ødelagte rejsedøgn, idet Klager jf. webskemaet i en lille uges tid ikke var i stand til at deltage i rejsegruppens aktiviteter pga. kvalme, hovedpine og træthed.

I sagsforløbet har det vist sig, at Klagen også omhandler krav om et eventuelt varigt mén, som Klager ifølge kommentaren mener bør være omfattet af årsrejseforsikringen siden 2016.

Selskabet har i sagsforløbet været forbindelse i kontakt med policeafdelingen i TJM Forsikring, der har oplyst, at kunden siden 2020 løbende har fået omtegnet rejseforsikringen til nye betingelser. Herunder fik Kunden d. 2. april 2024 omtegnet forsikringen fra betingelsesnr. 13T7 til PAT2. Disse betingelser, som dermed var gældende på skadestidspunktet, omfatter ikke ulykkesforsikring.

Senest har kunden d. 23. juli 2024, dvs. efter skadedatoen, tilføjet Ødelagt aktiv ferie til policen.

Efter modtagelse af Klagerens seneste kommentar, har Selskabet endnu en gang været i dialog med policeafdelingen i TJM, der oplyser følgende:

[Klager] har været omfattet af rejseforsikringen på skadestidspunktet (24.04.2024) og frem til september 2025, hvor hun flytter hjemmefra.

[Klagers] personforsikring er i Tryg og ikke i TJM, men hun har været dækket af denne siden 2016 - policenr. [xxxxxxx]

Klager er således været omfattet af en særskilt personforsikring i Tryg, som Klagers mor har tegnet i 2016. Det er Selskabets opfattelse, at Klager har forvekslet årsrejseforsikringen hos TJM Forsikring med personforsikringen i Tryg, og der henvises på denne baggrund til at anmelde sagen til personforsikringen."

Klagerens repræsentant har i brev af 10/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Først må jeg igen understrege, at vi i vor husstand med forsikringstager ... ([klagerens] far) har stor tillid til TJM og TJM-forsikringstillidsmand, og aldrig har haft grund til andet, og at vores klage er rettet mod Trygs sagsbehandling og administration, herunder at der tilsyneladende er forsøgt foretaget radikale ændringer i rejseforsikringspolice/betingelser uden informeret samtykke eller underskrift fra os og uden forsikringstillidsmands viden.

Det er Trygmedarbejdere, der har kontaktet os telefonisk vedr. [klagerens] skade, og samtidig er korrespondance og sags-afgørelse mv. foregået via Tryg-mail (rejseskade-mo@tryg.dk).

Det ser ud som om, der er problemer med den interne kommunikation Tryg-TJM imellem. Det bør dog ikke ramme kunden/os, som søges pålagt ny og meget ændret police uden mulighed for selv at kunne vælge fra eller til. Det ville have været et Nej Tak herfra, hvis vi var blevet spurgt.

Hverken vi eller forsikringstillidsmand har i forår 2024 været klar over, at en i forvejen fuldt dækkende police blev ændret på nogle helt andre punkter end den mellem os og forsikringstillidsmand aftalte simple opgradering til også at omfatte 'corona' og 'evakuering ved terror'.

I den sammenhæng er det også påfaldende, at Tryg, trods gentagne opfordringer i over et år, IKKE har villet fremlægge gældende police og betingelser – eller den police og de betingelser, Tryg har afgjort [klagerens] skade ud fra.

TJM har efterfølgende (ultimo 2025) overfor os oplyst, at rejseforsikringen er oprettet i 2016 incl. dækning for Mén v. ULYKKE. Dette stemmer overens med fremfundet årsoversigt for 2017, hermed uploadet som bilag: TJM Forsikringsoversigt 2017 - Police ... Årsrejse.

Heraf fremgår, at forsikringen oprindeligt dækker Årsrejse grunddækning - Skirejser - Udvidet årsrejse - Ulykke samt Afbestilling.

Iflg. betingelserne 13T7, gældende for policer oprettet før 2020, er hele husstanden (og dermed [klageren] indtil september 2025) dækket, og der er allerede siden 2016/17 dækning for bl.a Ødelagte rejsedøgn, Aktiv ferie, mc-ferie og Mén v. Ulykke.

Som også oplyst af TJM er de eneste 'løbende omtegninger', der er sket med vor police, opdatering vedr. antal personer i husstand, og det kan da umuligt betyde 'løbende omtegning' til helt ny og meget ændret police – som vi ikke aktivt og informeret har ønsket eller underskrevet. Tryg har skrevet i høringsvar af 9. december, at dækning af Ødelagt aktiv ferie er (gen-)oprettet i 23. juli 2024

'kunden har siden 2020 løbende fået omtegnet rejseforsikringen til nye betingelser. Senest har kunden d. 23. juli 2024, dvs. efter skadedatoen, tilføjet Ødelagt aktiv ferie til policen '

Nej, det har kunden ikke, da både 'aktiv ferie' og 'ødelagte rejsedøgn' samt MC mv. hele tiden har været en del af forsikringen, og ikke først er tilføjet i juli 2024. Se brev, tilsendt os fra TJM som almindelig post efter vor henvendelse vedr. 'grønt rejsekort' og spørgsmål om dækning på MC-ferie, uploadet som bilaget Brev fra TJM, 23-7-2024, hvor der ikke er gjort opmærksom på, at der skulle være foretaget tilføjelse eller ændring på police.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103841

Det er IKKE forsikringstillidsmand, der har været inde og ændre/opdatere police i juli 2024, og TJM-kontor kan ikke oplyse, hvem i TJM/Tryg, der har gjort det.

Vi mener, Tryg skal respektere, at vi ikke har ønsket/anmodet /underskrevet eller på anden måde frivilligt er gået over på en helt anderledes rejseforsikring uden dækning for bl.a. mén v. ULYKKE.

Vi er ikke fristet af forligstilbud af 15-9-2025, baseret på de nye betingelser/vilkår PAT2 (gældende for policer tegnet EFTER 2020) og kun med dækning for 'Ødelagte feriedøgn og ekstraudgifter v. Aktiv Ferie', men UDEN dækning for 'Mén v. ULYKKE'.

Vi mener, Tryg, både fremadrettet og i [klagerens] konkrete skadessag, bør dække ud fra den 'rigtige' police af 2016, Udvidet Årsrejse m. område Verden og de dertil hørende betingelser 13T7, det vil i [klagerens] sag sige dækning for 'Ødelagte feriedøgn og ekstraudgifter v. Aktiv Ferie' OG for 'Mén v. ULYKKE

Det er til gengæld ikke vigtigt for os med tilkobling af de to meget billige 'tillæggsdækninger' Corona og 'evakuering v. terror', som i den bedste mening blev tilført i april 2024, men som åbenbart betød fjernelse af vigtige, større dækningselementer som både Aktiv ferie, Ødelagte rejsedøgn og mén-erstatning efter Ulykke (herunder Dødsfald mv). Vi påtænker ikke rejse til områder med coronaudbrud eller terrorrisiko.

Vi håber, Tryg vil sende eller vil blive pålagt at sende skema til [klageren] til udfyldelse ang. Mén efter Ulykke på aktiv rejse. Anmeldelse er sket den 17. og 22. juni 2025. Tryg har allerede i maj/juni 2024 rekvireret lægelige oplysninger fra hospitaler i [land].

De ødelagte feriedøgn udgjorde ca. 1/3 af de tre uger, ferien varede. Det må antages at betyde kompensation med ca. 1/3 af rejsens samlede pris (rejse plus flytransport udgjorde godt 30.000 kr.), altså i omegnen af 10.000 kr? Det skal dog nævnes, at Tryg under ankesagen har tilsendt [klageren] godt 3000 kr. for 'Ødelagte rejsedøgn', uden at vi har tiltrådt 'forligsaftale', men det hænger ikke sammen med rejsens pris i forhold til de mistede feriedøgn (en lille uge). Renter for 'ventetiden' på beløbet er tilsyneladende heller ikke indregnet."

Selskabet har i brev af 9/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har været i dialog med TJM Forsikring, der oplyser, at Klagers årsrejseforsikring blev omtegnet til nye betingelser med virkning fra d. 2. april 2024, hvilket stemmer overens med den forsikringspolice, der tidligere er delt på portalen. De valgte dækninger fremgår af dækningsoversigten og omfatter ikke ulykkesforsikring."

Klagerens repræsentant har i brev af 1/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke omtegnet police hverken i april 2024 eller i 2020, og vi er ikke blevet tilbudt at omtegne police i 2020 eller senere.

Hvornår og hvordan, Tryg har foretaget en 'gradvis omtegnning af policen' uden vor viden og accept, vides ikke, og Tryg har ikke fremlagt uddybende forklaring eller dokumentation for det 'gradvise forløb'.

Det er sikkert, at havde TJM forsikringstillidsmand, samt de Tryg-medarbejdere, der telefonisk informerede os efter [klagerens] skade på ferien, vidst det, ville det naturligvis have været oplyst, hvis dækning for Aktiv ferie (herunder dækning for ødelagte rejsedøgn på aktiv ferie) havde krævet omtegning af polisen af 2016, og forsikringstillidsmand ville have oplyst, hvad en sådan omtegning ville have indbefattet af større ændringer (vedr. fx Død, Skiferie, Ulykke mv.) – og vi ville formodentlig have skullet tage stilling til og underskrive en ny police-aftale.

Vedr. [klagerens] ULYKKE på rejsen, skal jeg minde om, at anmeldelse ift. rejseforsikringens ulykkesdækning er sket den 17. og 22. juni 2025 pr. mail, og at Tryg gerne må fremsende supplerende og uddybende anmeldelsesskema, hvis et sådant ønskes udfyldt. Tryg har jo allerede indhentet hospitalsjournaler og scanningsbilleder fra [land] og har haft disse til rådighed siden maj/juni 2024.

Jeg uploader også dokumentation for rejsens pris, 30.000 kr. jvf, at vi mener, Tryg bør dække [klagerens] ødelagte feriedøgn i ca. en uge, dvs. 10.000 kr. (plus renter).

Vi håber, det kan blive slået fast, at vor oprindelige police fra 2016 og de tilhørende oprindelige betingelser 13T7 fortsat gælder, indtil vi eventuelt selv måtte ønske at indgå aftale om omtegning af police. Dette vil nok kræve en grundig gennemgang af forskellene i dækninger og betingelser på de to typer rejseforsikring (2016 vs 2020), holdt op mod vort behov."

Selskabet har i brev af 12/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Policeafdelingen hos TJM Forsikring oplyser, at når kunder, som har det gamle rejseprodukt, kontakter forsikringen vedr. en kommende rejse, bliver de rådgivet om, at det er muligt at omtegne til en nyere, og på en række områder, bedre rejseforsikring.

Har kunden haft rejseulykke (som kun dækker i udlandet) som tilvalg på rejseforsikringen, oplyses kunden om, at denne bortfalder. Men har man en individuel ulykke- eller personforsikring, hvilket langt de fleste kunder har, så dækker denne uanset hvor i verden, man befinder sig.

Det anses som god skik at oplyse kunden om, at der er tale om en form for dobbeltforsikring, hvis man både har rejseulykke på rejseforsikring og individuel ulykke- eller personforsikring.

Kunden har tilbage i april 2024 kontaktet TJM Forsikring vedrørende datterens kommende rejse, og i den forbindelse, blev der rådgivet om at omtegne til nyt rejseprodukt, idet datteren er omfattet af personforsikring i Tryg med betingelsesnummer 2010.

Af forsikringsbetingelserne for personforsikringen fremgår følgende af afsnit 1.3:

'Hvor gælder forsikringen

Ulykke, Tand og Sygdom

Forsikringen dækker

- *I Danmark, Norden, Grønland og Færøerne.*
- *Ved rejse og midlertidigt ophold i EU/EØS-landene i op til 12 måneder. Det skal aftales med os, hvis der ønskes dækning udover de 12 måneder.*
- *Ved rejse og midlertidigt ophold i resten af verden i op til 12 måneder.'*

Ankenævnet for Forsikring

10.

103841

Det fremgår, af Selskabets policesystem, at personforsikringen er oprettet i 2016 og blev ændret til Personforsikring Ung, da datteren fyldte 18 år. Policedokument og forsikringsbetingelser for datterens personforsikring fremlægges som **bilag 6** og **bilag 7**.

Det formodes, at kunden, forelagt at rejseulykke bortfaldt, har truffet en beslutning om, at det ikke var et behov for dem at beholde den, når datteren var omfattet af en personforsikring, der også dækker ulykkestilfælde i udlandet."

Klagerens repræsentant har i brev af 27/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Hvis [klageren] har dækning i hele verden på sin ulykkesforsikring hos Tryg er det jo fint, nu da hun er flyttet hjemmefra og ikke mere er dækket af sin fars rejseforsikring.

Imidlertid var hun på rejsen til [land] i 2024 også dækket for ULYKKE via sin fars rejseforsikring, og der er ingen, der pt. har 'tilbudt' at trække ULYKKES-dækning (samt dækning for skiferie, 'ødelagte rejsedøgn på aktiv ferie' mv.) ud af rejseforsikringen mod at give eventuelle andre fordele til gengæld.

Om [klageren] er dobbeltforsikret mht. ulykkesforsikring eller ej – i Tryg og/eller andre forsikrings-selskaber – må være hendes fars rejseforsikring uvedkommende."

Nævnets sekretariat anmodede den 2/6 2026 selskabet om yderligere oplysninger:

"I skriver i brev af 12/3 2026, at 'Kunden har tilbage i april 2024 kontaktet TJM Forsikring vedrørende [klagerens] kommende rejse, og i den forbindelse, blev der rådgivet om at omtegne til nyt rejseprodukt, idet datteren er omfattet af personforsikring i Tryg med betingelsesnummer 2010.' Vi skal venligst anmode dette nærmere dokumenteres. Vi skal generelt anmode selskab om af fuld log over kommunikationen med forsikringstageren i forbindelse med omtegningen."

Selskabet har brev af 23/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har tjekket vores systemer igennem vedr. korrespondance, der er dog ikke noget vi kan finde andet end policen der sendt til kunden efter at forsikringen er blevet omtegnet.

Kunden har talt med forsikringstillidsmanden og de har sammen lavet ændringerne over telefonen, de samtaler optages ikke desværre."

Det fremgår af brev af 2/4 2024 fra selskabet til forsikringstager:

"Ændring af Årsrejse

Din årsrejseforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

Vi har lavet en særaftale med din organisation, så du fremover er dækket hvis du starter din ferie fra udlandet, og du har en Verdensdækning. Se mere om ændringen under 'Særlige betingelser' i denne 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."

Nævnet udtaler:

Klageren er forsikringstagerens hjemmeboende datter, som derfor var omfattet af forsikringstagerens rejseforsikring. Klageren kom den 24/4 2024 til skade under en rejse, hvor hun slog hovedet. Selskabet afviste at yde dækning for ødelagte feriedøgn under henvisning til, at forsikringen ikke dækker "aktiv ferie". Selskabet har efter sagens indbringelse anerkendt at dække ødelagte feriedøgn. Selskabet har afvist at yde dækning for varigt mén. Klageren ønsker, at selskabet "dækker hendes skade/ulykke på rejse til [land], april 2024, korrekt i forhold til de vilkår og betingelser, forsikringen er tegnet på gennem TJM (før 2020)".

Selskabet har anført, at forsikringen pr. 2/4 2024 blev omtegnet fra betingelserne 13T7, som indeholder ulykkesdækning til PAT2, som ikke indeholder ulykkesdækning, hvorfor klageren ikke var omfattet af ulykkesdækning på rejseforsikringen på skadestidspunktet. Selskabet har anført, at "policeafdelingen hos TJM Forsikring oplyser, at når kunder, som har det gamle rejseprodukt, kontakter forsikringen vedr. en kommende rejse, bliver de rådgivet om, at det er muligt at omtegne til en nyere, og på en række områder, bedre rejseforsikring. Har kunden haft rejseulykke (som kun dækker i udlandet) som tilvalg på rejseforsikringen, oplyses kunden om, at denne bortfalder. Men har man en individuel ulykke- eller personforsikring, hvilket langt de fleste kunder har, så dækker denne uanset hvor i verden, man befinder sig. Det anses som god skik at oplyse kunden om, at der er tale om en form for dobbeltforsikring, hvis man både har rejseulykke på rejseforsikring og individuel ulykke- eller personforsikring. Kunden har tilbage i april 2024 kontaktet TJM Forsikring vedrørende datterens kommende rejse, og i den forbindelse, blev der rådgivet om at omtegne til nyt rejseprodukt, idet datteren er omfattet af personforsikring i Tryg med betingelsesnummer 2010".

Klageren har anført, at forsikringstageren hverken har ønsket, anmodet om eller underskrevet, at forsikringen overgik til en helt anden forsikring uden ulykkesdækning. Klageren har anført, at "Ved vor henvendelse til forsikringstillidsmand ang. bekræftelse af, at eksisterende police var

Ankenævnet for Forsikring

12.

103841

fuldt i orden til aktiv ferie i [land], aftaltes en mindre opdatering af dækning vedr. Corona og Evakuering, som var det eneste, der manglede i de 'gamle' betingelser, for at forsikringen var 'toppet helt op'. Herved blev vi flyttet over på nye betingelser. Disse har set tilforladelige ud, og har ikke kunnet sammenlignes med 'de gamle regler', idet vi først har fundet disse for nylig på TJMs hjemmeside. Hverken vi eller forsikringstillidsmand eller de Trygmedarbejdere, der informerede [klageren] og undertegnede om dækningen vedr. [klagerens] aktive ferie, var klar over, at denne mindre, enkle opdatering af forsikringen skulle betyde sletning af dækning for 'aktiv ferie'".

Det fremgår af brev af 2/4 2024 fra selskabet til forsikringstager: "Din årsrejseforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police). Vi har lavet en særaftale med din organisation, så du fremover er dækket hvis du starter din ferie fra udlandet, og du har en Verdensdækning. Se mere om ændringen under 'Særlige betingelser' i denne 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".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at omtegningen af rejseforsikringen til nye betingelser uden ulykkesdækning udgør en så væsentlig ændring, at forsikringstageren klart og tydeligt skulle være orienteret om, at den nye forsikring ikke længere indeholder en ulykkesdækning. Nævnet finder, at selskabet ikke har godtgjort, at forsikringstageren er blevet oplyst om bortfaldet af ulykkesdækningen. Selskabet skal derfor på erstatningsretligt grundlag yde dækning, som hvis klageren stadig var omfattet af ulykkesdækning på skadestidspunktet den 24/4 2024. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal realitetsbehandle klagerens krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets brev af 2/4 2024 ikke indeholder oplysning om, at ulykkesdækningen er bortfaldet, og at selskabet i øvrigt ikke ses at være i besiddelse af dokumentation (i form af sagslog, telefonnotat eller lignende) for kommunikationen med forsikringstageren i forbindelse med omtegningen.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at bortfald af en ulykkesdækning er en væsentlig og betydelig ændring af forsikringsdækningen. Nævnet bemærker, at det er muligt at få erstatning fra mere end en ulykkesforsikring.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet efter § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder, og at selskabet som følge heraf på passende måde må sikre, at kunderne ikke utilsigtet kommer til at stå uden dækning i situationer, hvor der hidtil har været dækning.

Nævnet henviser til vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 og til bekendtgørelse nr. 330 af 7/4 2016 om god skik for finansielle virksomheder, hvori det om "Oplysninger ved ændringer i aftalen" til bekendtgørelsens dagældende § 28 om forsikringsaftaler bl.a. anføres, at "Væsentlige ændringer vil typisk være ændringer af aftalens vilkår, f.eks. præmiestigninger, indskrænkninger af dækningsomfang eller tilsvarende forhold, der reelt bevirker, at der er tale om en ny aftale, som skal accepteres af kunden". Bestemmelsen i den dagældende § 28 er videreført i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 19, stk. 1-3.

Det fremgår af § 19, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at "Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for forbrugeren. Varslet skal meddeles på papir eller på andet varigt medium".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

103841

Selskabet, TJM Forsikring, skal anerkende, at selskabet ikke kan afvise ulykkesdækning under henvisning til, at denne dækning er bortfaldet ved omtægning af forsikringen. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal på erstatningsretligt grundlag yde dækning, som hvis klageren stadig var omfattet af ulykkesdækning på skadestidspunktet den 24/4 2024. En eventuel erstatning skal forrentes, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jørgen Steen Sørensen

formand