

Ankenævnet for Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 103870:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 28/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"Vi havde bestilt ferie i [udenlandsk by] fra 08-05-2025 til 13-05-2025 (fejring af min [familiemedlems ... års fødselsdag, hun er ...], men ferien gik ikke som planlagt, vi ankom om eftermiddagen til [by] og fik os indkvarteret hos [hotel] ... , da vi ankom var det snevejr, men Fredag tog det mere til og skulle vise at blive være Lørdag med snestorm og 28M i sekundet, vi stod op kl. lidt i syv om morgenen og ville gå ud på terrassen og checke vejret inden vi skulle planlægge dagen, og så gled jeg, da der var is nedenunder sneen og det var jeg ikke opmærksom på, og da vi kom ind kunne vi godt se det var helt galt med benet, vi ringede efter hjælp og der kom en ambulance inden for 20 minutter og vi kom på sygehuset som med samme kunne konstatere at benet var brækket, vi ringede omgående til SOS international og de sagde de skulle bruge journal + div andre papirer fra sygehuset men så let var det ikke og få gjort da det var Lørdag og der var ingen til at sende papirer men vi fik lægen (ortopædkirurg) til at lave journal og sende til SOS, men de ville have flere dokumenter men lægen sagde de først kunne skaffes Mandag morgen, men lægen på sygehuset sagde han kunne ikke opereres før benet ikke var så hævet mere , så vi blev enige om at det skulle opereres i Danmark. Efter behandling på sygehuset (de satte benet på plads og lagde gips på, men der måtte overhovedet ikke støttes på den) tog vi hjem til [personer] som bor i [by] om aftenen og var der til Mandag morgen (vi lånte kørestol, kunne ikke gå med krykker da det var så glat), hele mandage til kl 18 var vi på sygehuset til div undersøgelser og tog så tilbage til ... og tog derfra ud til Lufthavnen ... , vi betalte selv alt transport med handicappil/Taxa da det ikke var noget sygehuset kunne hjælpe med, da vi sidder i Lufthavnen Tirsdag morgen kl 8:00 ca ringer SOS at nu har de fundet en løsning hvor vi kunne komme med rutefly til [dansk lufthavn1] og så videre til [dansk lufthavn2], men vi sagde nej tak, nu tager vi flyet som planlagt til [dansk lufthavn2] direkte, og vi havde allerede om Søndagen ringet til [flyselskab] og booket 2 ekstra sæder så jeg få benet oppe som sygehuset sagde var vigtig, og da vi ankom til [dansk lufthavn2] sørgede vi selv for transport hjem og fik ringet til [dansk hospital] som sagde benet skulle opereres omgående (der gik under 1 time fra ankomst til start operation). Men det vi mener ikke det er rigtig vi ikke kan få dækket hele

rejsen så vi kan gøre rejsen om senere (det er det eneste vi beder om) alle andre udgifter skal vi nok selv betale.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil gerne have rejsen fulde pris 15.387 kr. betalt (har fået 7.693,50 kr.), da vi synes det er rimelig i forhold til alle de udgifter vi haft."

Selskabet har den 14/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hendes yderligere krav for ødelagte feriedage under en rejse til [land]. Klager vrakkede om på foden og brækkede anklen og var i den forbindelse til undersøgelse og behandling ved lægen/sygehuset.

Selskabet har kompenseret klager og dennes ægtefælle for 3 ødelagte feriedage, men har afvist at dække klagers krav om erstatningsrejse eller yderligere ødelagte feriedage, da klager ikke opfylder betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene. Klagers yderligere krav udgør 7.693,50 kr.

Fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 14. maj 2025, at hun var gledet på terrassen og havde vredet om på foden, der brækkede. Skaden var sket den 10. maj 2025 og klager var på sygehuset og blive tilset af en læge samme dag. Den planlagte rejseperiode var fra den 8. maj 2025 – 13. maj 2025.

Klager fremsatte krav om dækning af erstatningsrejse samt udgifter til tøj, der var ødelagt i forbindelse med hændelsen. Klagers indboforsikring erstattede klagers krav for tøj, men selskabets afviste i første omgang at erstatte klagers krav om erstatningsrejse, hvorefter klager gjorde indsigelse. Efter gennemgang af den medicinske rapport i sagen ydede selskabet compensation for 3 ødelagte feriedage i perioden 10.05.2025 – 12.05.2025 på Årsrejseforsikringen i alt 7.693,50 kr., jf. bilag 3 og 4.

Klager var ikke tilfreds med selskabets afgørelse, og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der ved svar af 18. juni 2025 fastholdt afgørelsen i sagen, jf. bilag 5.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået sagen, men idet der ikke er kommet nye oplysninger, fastholder vores tidligere afgørelse.

Vores syn på sagen

Vi har naturligvis forståelse for klagers situation og at rejsen ikke blev som planlagt grundet de gener, der var forbundet med skaden på klagers fod.

Vi mener dog ikke, at klager er berettiget til yderligere godtgørelse for ødelagte feriedage på rejsen, udover den allerede ydede compensation for 3 ødelagte feriedage, idet der ud fra lægens diagnose ikke har været tvungent indendørs ophold i ferieboligen for den øvrige del af ferien.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav i form af erstatningsrejse eller yderligere ødelagte feriedage svarende til hele rejseperioden fra den 8. maj 2025 til den 13. maj 2025, som klager har fremsat krav om.

Det er ubestridt, at klager kom til skade med sin fod på rejsen, og måtte i behandling grundet brud på anklen. Vi har som følge heraf kompenseret klager og dennes ægtefælle for ødelagte feriedage for perioden fra første lægebesøg den 10. maj til og med den 12. maj 2025, hvilket er dagen før hjemrejsen. ... Da vilkårene ikke hjemler dækning for erstatningsrejse, må vi allerede af denne grund afvise at dække klagers krav om dækning for rejsens fulde pris.

Vi har herved lagt vægt på, at det følger af forsikringsvilkårene punkt 17.6.A, at forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:

1. *Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet*
2. *Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.*

Af forsikringsvilkårene punkt 17. 6. B fremgår det, at forsikringen ikke dækker:

1. *Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.*

Af forsikringsvilkårene punkt 17. 6. C fremgår, hvordan forsikringen dækker, herunder at:

Forsikringen dækker ødelagte feriedøgn med rejsens pris pr. dag.*

Det første ødelagte feriedøgn, vi kompenserer, er det feriedøgn, hvor en af følgende ting skete:

1. *Du var hos lægen første gang*
2. *Du blev indlagt på hospitalet*
3. *Du blev transporteret hjem*

Derudover fremgår det af vilkårenes punkt. 17.6.D, hvem der kan betales kompensation til:

1. *Dig*
2. *Dig og en person fra din husstand, som er med på rejsen og bliver hos dig i sygeperioden*
3. *Dig og personer fra din husstand, som er med på rejsen. Dette punkt, hvorefter hele husstanden har ret til kompensation, gælder dog kun i relation til punkt 17.6.A.1 (indlæggelse), 17.6.A.4 (aftalt hjemtransport) og 17.6.A.5 (hjemkald til Danmark)).*

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at klager ikke har været hospitalsindlagt, hvorfor hun allerede af denne grund ikke opfylder betingelserne for dækning iht. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 1. Derudover har vi lagt vægt på, at klager ikke har haft tvungent indendørs ophold i ferieboligen udover de 3 dage som selskabet har kompenseret klager for, hvorfor klager ikke opfylder betingelserne for kompensation for yderligere ødelagte feriedage iht. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 2.

Vi har ved denne vurdering lagt til grund, at det fremgår af journalblad udskrevet den 12. maj 2025, at klager var til behandling/blev tilset af lægen den 10. maj 2025 samt 11. maj 2025 samt at klager var blevet informeret om ikke at støtte på benet samt holde anklen eleveret, jf. bilag 3.

Vi har ud fra denne diagnose og behandling kompenseret klager for de dage, hvor den behandlende læge har ordineret at holde foden i ro, dvs. fra første lægebesøg den 10. maj 2025 til den 12. maj 2025, hvilket var dagen før hjemrejsen til Danmark. Forsikringen dækker ikke kompensation for datoen for hjemrejsen (den 13. maj 2025), da der ikke længere er tvunget indendørs ophold i ferieboligen, når hjemrejsen kan gennemføres. Derudover dækker forsikringen tidligst fra dagen for første lægebesøg eller indlæggelse på hospital, jf. vilkårenes punkt 17.6.C.1 og 2. Selve beregningen fremgår af bilag 4. For god ordens skyld bemærker vi, at der ikke ses at være uenighed om selskabets beregning af compensationen, men alene antallet af ødelagte feriedøgn.

Selskabet har således anerkendt, at klager var berettiget til dækning for ødelagte feriedage og har kompenseret klager og klagers ægtefælle for de dage, hvor betingelsen for lægelig ordineret tvunget indendørs ophold i ferieboligen er opfyldt. Idet der imidlertid ikke har været tvungent indendørs

ophold for den resterende del af ferien, hvilket er understøttet af den behandlende læges rapport i sagen, jf. bilag 3, opfylder klager derfor ikke betingelsen for kompensation af yderligere ødelagte feriedage efter punkt 17.6.A nr. 2.

Det forhold at ferien ikke har været som forventet for klager på grund af de gener, som et brud på foden har medført, opfylder dog ikke betingelserne for dækning af kompensation for yderligere ødelagte feriedage, da det ud fra et lægeligt synspunkt ikke var nødvendigt at opholde sig indenfor i ferieboligen udover den oplyste periode.

Nævnet har afgjort lignende sager

Nævnet har tidligere taget stilling til sager, hvor klager ikke opfyldte vilkårenes betingelser for dækning af ødelagte feriedøgn i forbindelse med tilskadekomst af foden og vi kan i den sammenhæng henvise til kendelserne 102277, 102072, 100866, 92954, 89517, 84796, 68411 og 64052, der understøtter vores afgørelse i sagen. Vedr. manglende dækning for hjemrejsedagen kan vi henvise til kendelsesnr. 82544.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund finder vi ikke, at klager har bevist, at hun har krav på godtgørelse for flere ødelagte feriedage udover de 3 ødelagte feriedage, som selskabet har ydet dækning for, idet der ud fra lægens diagnose, ikke har været tvungent indendørs ophold i ferieboligen for resten af ferien.

Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen og kan ikke tilbyde at kompensere klager for yderligere ødelagte feriedøgn. Vi venter nu på Nævnets afgørelse i sagen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet
2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.

...

Forsikringen dækker ikke

1. Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.

Ankenævnet for Forsikring

5.

103870

...

Forsikringen dækker ødelagte feriedøgn med rejsens pris pr. dag.

Det første ødelagte feriedøgn, vi kompenserer, er det feriedøgn, hvor en af følgende ting skete:

1. Du var hos lægen første gang
2. Du blev indlagt på hospitalet
3. Du blev transporteret hjem"

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen var på ferie med planlagt rejseperiode fra 8/5 2025 til 13/5 2025. Klageren gled den 10/5 2025 og brækkede højre ankel. Klageren blev tilset på hospitalet og blev tilrådet at holde anklen eleveret. De rejste hjem som planlagt den 13/5 2025. Hun blev efter hjemkomsten til Danmark opereret. Selskabet har ydet dækning for 3 ødelagte feriedøgn til klageren og ægtefællen. Selskabet har afvist at dække yderligere ødelagte feriedøgn eller at yde erstatningsrejse. Klageren ønsker rejsens fulde pris dækket.

Selskabet har anført, at selskabet har dækket ødelagt feriedøgn fra skadesdatoen den 10/5 2025 til 12/5 2025, hvilket er dagen inden hjemrejsen. Selskabet har anført, at klageren ikke er berettiget til ødelagte feriedøgn for hjemrejsedagen, da klageren ikke var tvunget til indendørsophold i ferieboligen. Selskabet har anført, at forsikringen ikke indeholder dækning for erstatningsrejse.

Klageren har anført, at "vi mener ikke det er rigtig vi ikke kan få dækket hele rejsen så vi kan gøre rejsen om senere".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 17.1, at forsikringen dækker ødelagte feriedøgn, hvis "du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig".

Nævnet bemærker, at forsikringen ikke indeholder dækning for erstatningsrejse, hvorfor den eneste relevante dækning er erstatning af ødelagte feriedøgn.

Ankenævnet for Forsikring

6.

103870

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren og ægtefællen ikke har krav på godtgørelse for flere ødelagte feriedøgn end de 3 døgn, som selskabet har anerkendt at dække.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har ydet dækning fra den 10/5 2025 – hvor klageren kom til skade – og frem til den 12/5 2025, som var dagen inden hjemrejsen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke er berettiget til dækning for ødelagte feriedøgn for hjemrejsedagen, idet klageren denne dag ikke har været tvunget til at opholde sig i sin feriebolig.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings