

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. oktober 2025 blev i sag nr. 103935:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 9/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg anmoder på vegne af min kæreste ... og mig, Vi har været forsinket ifb. med vores trekking tur i [land]. Vi har været nødsaget til at tage en helikopter så vi kunne komme på vores trek efter forsinkelser.

Vi har anmodet om refusion ved vores forsikringsselskab for helikopterturen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Refusion for helikopter tur."

Klageren har endvidere fremsendt klageskrivelse af 21/7 2025, hvor det bl.a. er anført:

"Som det fremgår af den vedhæftede beskrivelse, var vi fem personer på en længere rejse, der blandt andet inkluderede en 12-dages pakkerejse til [sted] i [land1]. Pakkerejsen omfattede fly-transport og overnatning. Vi havde selv arrangeret rejserne før og efter [land1], henholdsvis til Danmark og [land2] via [land3].

Vi ankom til [by1] et par dage før trekket og havde planlagt én til to bufferdage efter trekket for at tage højde for eventuelle forsinkelser. På rejsens første dag skulle vi flyve fra [by1] til [by2] og påbegynde trekket samme dag. Grundet dårlige vejrforhold blev flyafgangen til [by2] imidlertid aflyst. Dagen efter forsøgte vi igen, men flyet kunne kun nå til [by3], som ligger mellem [by1] og [by2].

Efter en overnatning i [by3] mødte vi tidligt op i lufthavnen for at øge vores chancer for at komme videre til [by2]. Omkring middagstid blev det klart, at vi kun kunne komme videre samme dag ved at booke en helikopter, da vejret de følgende dage ville forhindre flyvninger. For at undgå yderli-

Ankenævnet for Forsikring

2.

103935

gere forsinkelser og sikre, at vi kunne gennemføre så meget som muligt af det planlagte trek, valgte vi at benytte denne løsning. Prisen for helikoptertransporten var ca. [3.800 kr. i udenlandsk valuta] pr. person.

Trods vores indsats for at minimere forsinkelser og tilpasse os de uforudsete vejrforhold, blev trekket komprimeret, og vi måtte afkorte det oprindelige program. Yderligere forsinkelser ville have påvirket vores videre rejse til [land2] og [land3]. Vi mener, at vi som forsikringstagere har handlet rettidigt og ansvarligt under de givne omstændigheder. Vi valgte den mest proportionale løsning for at gennemføre rejsen og undgå yderligere omkostninger, som kunne have påført forsikringsselskabet yderligere udgifter til ændrede flybilletter og overnatninger.

Topdanmark har i deres afvisning anført, at forsikringen ikke dækker, da det ikke var forsikringstagerne selv, der kom for sent, men derimod transportmidlet, som ikke kunne nås. Denne fortolkning af betingelserne virker både snæver og urimelig. Det forekommer ulogisk, at forsikringen dækker forsinkelser forårsaget af egne forhold, men ikke dækker, når forsinkelsen skyldes force majeure, som vi ikke har haft indflydelse på.

Vi vil gerne henlede opmærksomheden på, at forsikringsbetingelserne bør fortolkes med rimelighed og i lyset af situationens ekstraordinære karakter. Vejrforholdene var uden for vores kontrol, og vi handlede proaktivt for at minimere konsekvenserne.

Det er desuden værd at bemærke, at min [familiemedlem], [familiemedlem] og [familiemedlem] som også deltog på rejsen, deres forsikringsselskab har anerkendt de ekstraordinære omstændigheder og udbetalt erstatning på de nævnte [3.800 kr. i udenlandsk valuta] pr. person.

Vi anmoder derfor om, at sagen genovervejes, og at erstatning udbetales i henhold til de faktiske forhold og vores rimelige forventninger som forsikringstagere. Vi mener, at Topdanmark skal tage højde for den særlige situation og udvise forståelse for vores indsats for at begrænse både forsinkelsen og de samlede omkostninger."

Selskabet har den 15/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hendes krav for udgiften til helikoptertransport i forbindelse med en rejse i [land]. Klager valgte at tage en helikoptertransport til at indhente rejseruten, da den planlagte flyafgang var aflyst grundet vejrlig.

Selskabet har afvist at dække klagers krav, da forsikringsvilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation.

Klagers krav for helikopterturen udgør ca. [3.800 kr. i udenlandsk valuta] pr. person, dvs. samlet krav ca. [7.600 kr. i udenlandsk valuta] for klager og dennes kæreste. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1 (police) og forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2 (vilkår).

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 12. maj 2025, at hun og hendes kæreste havde haft ekstra udgifter til en helikoptertur den 3. april 2025, da ikke var muligt at komme med det planlagte fly fra [by1] til [by2] på grund af dårlige vejrforhold i området.

Selskabet afviste at dække klagers krav, da der ikke tale om en dækningsberettigende udgift under forsikringsvilkårenes dækning om 'forsinkelse på rejsen', jf. vilkårenes punkt 17.9, jf. klagers bilag 1. svar på anmeldelse.

Klager var ikke tilfreds med afvisningen og sendte efterfølgende en indsigelse til skadeafdelingen, der fastholdt den tidligere afgørelse, jf. klagers bilag svar på klage.

Klager var fortsat utilfreds med afgørelsen og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der ved svar af 3. juli 2025 fastholdt afgørelsen i sagen, herunder at der hverken var tale om 'forsinket fremmøde' eller 'forsinkelse på rejsen' iht. vilkårenes punkt 17.8 og 17.9, jf. klagers bilag svar på kundeklage.

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 klager utvivlsomt har befundet sig i en vanskelig situation, men situationen/forholdet er dog ikke omfattet af dækningen på rejseforsikringen.

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 for udgiften til helikoptertur som klager har fremsat krav om.

Af forsikringsvilkårenes punkt 17.8 om Forsinket fremmøde fremgår det:

A. Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforudsigelig.

B. Forsikringen dækker ikke

5. Forsikringen dækker ikke, hvis ekstraudgifterne nævnt under punkt 17.9.C bliver betalt af rejseudbyderen, transportselskabet eller andre.*

C. Hvordan dækker forsikringen?

1. De ekstraudgifter, du har til transport for at indhente din rejserute.*

Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte

2. De ekstraudgifter, du har til kost, logi* og lokaltransport**

E. Hvor meget dækker forsikringen?

Erstatningen for kost, logi og lokaltransport* som beskrevet i punkt 17.8.C.2 kan højst være 1.540 kr. (2024) i døgnet for hver forsikret person indtil rejseruten er indhentet.*

Af forsikringsvilkårenes punkt 17.9 om Forsinkelse på rejsen fremgår det:

A. Forsikringen dækker, hvis dit transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold. Det er en betingelse, at du ankommer mere end 4 timer senere end dit planlagte ankomsttidspunkt, enten til feriestedet eller til Danmark.

B. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke, hvis ekstraudgifterne nævnt under punkt 17.9.C bliver betalt af rejseudbyderen, transportselskabet eller andre.*

C. Forsikringen dækker de ekstraudgifter, du har til kost, logi* og lokaltransport*.*

E. Hvor meget dækker forsikringen?

Erstatningen kan højst være 1.540 kr. (2024) i døgnet for hver forsikret person i op til 5 døgn, højst 7.700 kr. (2024).

Ved lokaltransport forstås:

Lokaltransport er transport med bus og tog. Hvis du skal bruge et andet transportmiddel, fx taxa, skal du aftale det med Rejsehjælp eller Topdanmark, jf. vilkårene side 26.

Forsinket fremmøde

Indledningsvis bemærker vi, at klager ikke er kommet for sent frem til en flyafgang, men derimod har flyselskabet aflyst klagers forudbestilte flyafgang grundet vejret. Det fremgår således af klagers beskrivelse af hændelsen, at der var planlagt afrejse fra [by1] til [by2] den 3. april 2025 og at de ventede ca. 8 timer i lufthavnen, hvorefter alle fly mellem [by1] og [by2] blev aflyst på grund af vejret. Klager valgte derfor i stedet at benytte en helikopter til at komme frem til den planlagte trekkingtur og dermed indhente rejseruten.

Allerede fordi klager ikke er kommet for sent til det planlagte transportmiddel, er der derfor ikke tale om forsinket fremmøde som defineret i vilkårene, hvorfor klager ikke opfylder betingelserne for dækning. Selv for det tilfælde at klager uforskyldt og uforudsigeligt var kommet for sent og derfor måtte benytte en anden afgang end den planlagte, ville der alene være dækning for de i vilkårenes punkt 17.8 nævnte udgifter, hvor det fremgår, at der alene er dækning for ekstraudgifter til et tilsvarende transportmiddel. Det ville i klagers tilfælde være en tilsvarende 'flyafgang' jf. vilkårenes punkt 17.8.C.1, hvorefter Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte. Ud fra dette ville der således heller ikke være dækning for udgiften til helikopter til brug for indhentning af rejseruten.

Forsinkelse på rejsen

Udover at der ikke er tale om forsinket fremmøde, opfylder klager heller ikke betingelserne for dækning under vilkårenes punkt 17.9 om forsinkelse på rejsen. Den forudbestilte flyafgang blev som tidligere nævnt aflyst på grund af vejret, hvorfor der i udgangspunktet foreligger forsinkelse pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold, jf. vilkårenes punkt 17.9.A. Derudover

ankom klager først dagen efter til det planlagte sted og dermed mere end 4 timer senere end planlagt.

I sådanne tilfælde dækker forsikringen de ekstraudgifter man har til kost, logi og lokaltransport, jf. punkt 17.9.C.

I klagers tilfælde er der ikke tale om udgifter til kost, logi og lokaltransport (bus/tog), men en helikopterudgift til indhentning af planlagt rejserute. Indhentning af planlagt rejserute er ikke dækket af forsikringen ved forsinkelse på rejsen, jf. vilkårenes punkt 17.9.

Da der således ikke er dækning for indhentning af rejseruten ved forsinkelse på rejsen, kan vi derfor ikke imødekomme klager for hendes krav om dækning af udgiften til helikoptertur.

Vi bemærker samtidig, at det af klagers indsendte rejsedokument for trekkingsturen fremgår, at 'domestic flight' [by1] til [by2] er inkluderet i rejsens pris. Det fremgår samtidig af den hjemmeside klager har henvist til, at internationale flyvninger er ikke inkluderet i turen, men det fremgår ikke, at det ikke kan være helikopter-transport. Vi har tidligere henvist klager til at forsøge at rette kravet til arrangøren af pakkerejsen, da er ansvarlige for den pågældende flyvning/transport fra [by1] til [by2], idet rejseudbyderen ikke har fraskrevet sig ansvaret for anden flyvning end den planlagte.

Ankenævnet har taget stilling til tidligere sager

Nævnet har tidligere taget stilling til sager med indhentning af planlagt rejserute.

I kendelsen 78824 blev klagerens fly aflyst pga. snestorm, hvorfor klageren købte flybilletter til en anden lufthavn, tog en overnatning på hotel, og kom en dag senere hjem end planlagt. Nævnet fandt, at situationen ikke var omfattet af forsikringsbetingelserne om forsinket fremmøde, hvorfor Nævnet var enige i selskabets afvisning af at yde dækning for merudgifterne til indhentning af den fastlagte rejserute.

Vi fastholder afgørelsen

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores afgørelse i sagen og kan derfor ikke tilbyde at dække klagers udgifter til helikopterturen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17.8. Forsinket fremmøde

A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforudsigelig.

...

17.9. Forsinkelse på rejsen

A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis dit transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold. Det er en betingelse, at du ankommer mere end 4 timer senere end dit planlagte ankomsttidspunkt, enten til feriestedet eller til Danmark.

B. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke, hvis ekstraudgifterne* nævnt under punkt 17.9.C bliver betalt af rejse-udbyderen, transportselskabet eller andre.

C. Hvordan dækker forsikringen?

Forsikringen dækker de ekstraudgifter*, du har til kost, logi* og lokaltransport*.

...

Ordforklaring

...

Lokaltransport:

Lokaltransport er transport med bus og tog. Hvis du skal bruge et andet transportmiddel, fx taxa, skal du aftale det med Rejsehjælp eller Topdanmark."

Nævnet udtaler:

Klageren og kæreste var på trekkingferie og rundrejse i flere lande fra 28/3 2025 til 26/4 2025. Den 3/4 2025 skulle de flyve fra by1 til by2, hvor de skulle trekke, men flyvningen blev aflyst på grund af dårligt vejr. Den 4/4 2025 blev de fløjet til by3, hvor de blev indlogeret på et hotel, da vejret fortsat var for dårligt til at flyve til by2. Da vejret den 5/4 2025 fortsat var dårligt, boede de en helikopter, som fløj dem til by2, så de undgik at aflyse deres trek. Prisen var ca. 3.800 kr. pr. person. Selskabet har afvist at dække helikopterudgiften. Klageren ønsker, at selskabet dækker udgiften.

Selskabet har anført, at klageren ikke er kommet for sent til det planlagte transportmiddel, hvorfor der ikke er tale om forsinket fremmøde. Selskabet har anført, at der ved forsinkelse på rejsen alene dækkes kost, logi og lokaltransport, og at helikopter i henhold til forsikringsbetingelsernes ordforklaring ikke er omfattet af "lokaltransport".

Klageren har anført, at yderligere forsinkelser ville have påvirket den videre rejse til land2 og land3, at de har handlet rettidigt og ansvarligt under de givne omstændigheder, og at de valgte den mest proportionale løsning for at gennemføre rejsen og undgå yderligere omkostninger, som kunne have påført forsikringsselskabet udgift til ændrede flybilletter og overnatninger. Klageren har anført, at det forekommer ulogisk, at forsikringen dækker forsinkelser forårsaget af egne forhold, men ikke dækker, når forsinkelsen skyldes force majeure. Klageren har anført, at forsikringsbetingelserne bør fortolkes med rimelighed og i lyset af situationens ekstraordi-

Ankenævnet for Forsikring

7.

103935

nære karakter. Vejrforholdene var uden for klagerens kontrol, og klageren handlede proaktivt for at minimere konsekvenserne. Klageren har anført, at 3 medrejsende familiemedlemmer har fået dækket udgift fra andet forsikringsselskab.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.8 (forsinket fremmøde), at "Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.9 (forsinkelse på rejsen), at "forsikringen dækker, hvis dit transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold. Det er en betingelse, at du ankommer mere end 4 timer senere end dit planlagte ankomsttidspunkt, enten til feriestedet eller til Danmark. ... forsikringen dækker de ekstraudgifter, du har til kost, logi og lokaltransport". Det fremgår af betingelsernes ordforklaring, at "lokaltransport er transport med bus og tog. Hvis du skal bruge et andet transportmiddel, fx taxa, skal du aftale det med Rejsehjælp eller Topdanmark".

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

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 har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen ved forsinkelse på rejsen dækker ekstraudgifter til kost, logi og lokaltransport, og at det fremgår af betingelsernes ordforklaring, at der med lokaltransport menes bus og tog, og at brug af anden transportmiddel f.eks. taxa skal aftales med selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103935

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er tale om forsinket fremmøde efter forsikringsbetingelsernes punkt 17.8. Nævnet bemærker, at der ikke ses at være andre bestemmelser i forsikringsbetingelserne, som dækker klagerens situation.

Nævnet henviser til sagerne 103400 og 103218. Nævnet bemærker, at det er op til selskabet at afgøre, om selskabet vil yde kulancemæssig dækning i en situation som den foreliggende.

Det, som klageren har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand