

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2025 blev i sag nr. 103954:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 13/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Helbredsbetingelser for deltagelse på rejen var oplyst af rejseselskabet ... Almindelig god fysik form, og kunne gå mindst 7 km og håndtere egen bagage. Jeg er i god fysisk form og går dagligt 12 km.

Jeg måtte sende afmelding til rejsen til [land] pga at min læge frarådede mig at rejse til [land], da vi skulle op i over 4000 meter højde.

Lægen har akut hentet sin viden fra lægeartikler på min forespørgsel og han frarådede mig at rejse.

Lægen skriver, at jeg var i god tro, da min kone ... og jeg bestilte rejsen. Min kones navn ... forekommer i rejsedokumenterne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning af tab jf. rejseomkostningerne – [rejsebureau] faktura af 30. januar 2025 - beløb 73.980 kr."

Selskabet har den 16/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har tegnet en afbestillingsforsikring og klager over afvist dækning for afbestilt ferierejse.

Fakta

Ankenævnet for Forsikring

2.

103954

Den 5. april 2025 anmeldte Klager, at han og hans ægtefælle havde afbestilt en rejse til [land] med planlagt afrejse den 9. april 2025 og hjemkomst den 27. april 2025. Rejsen blev bestilt den 30. januar 2025 og afbestilt den 19. marts 2025. Klager fremsatte et krav om dækning på DKK 73.980.

I skadeanmeldelsen oplyser Klager, at afbestillingen skyldes, at han lider af hjerteflimmer, og at hans læge har frarådet deltagelse i rejsen, da denne indebærer ophold i højder over 3.000 meter. Klager har i skadeanmeldelsen bl.a. angivet, at første lægebesøg relateret til den aktuelle sygdom fandt sted den 6. marts 2025, og at sygdommen var kendt inden afrejse.

Til skadeanmeldelsen er vedlagt en lægeerklæring fra egen læge underskrevet den 4. april 2025. Af

erklæringen fremgår, at første konsultation vedrørende den pågældende sygdom fandt sted den 25. november 2024. Det fremgår endvidere, at Klager har haft symptomer på sygdommen siden 2020. Lægen har i erklæringen anført, at der ikke er tale om en akut opstået sygdom eller en akut forværring af en eksisterende sygdom. Lægen blev den 6. marts 2025 gjort bekendt med rejsens karakter og har på den baggrund frarådet deltagelse. Bilag 4-6

Den 3. maj 2025 svarede vores skadeafdeling, at der ikke er dækning for afbestilling med henvisning

til at den pågældende sygdom var til stede ved køb af rejsen. Forsikringen dækker afbestilling, hvis

rejsen ikke kan påbegyndes, på grund af akut opstået sygdom eller akut forværring af eksisterende

sygdom. Bilag 7

Samme dag fremsatte Klager indsigelse (bilag 8) og anførte, at afbestillingen skete i god tro og på baggrund af lægens anbefaling. Klager anmodede om en revurdering af sagen. Skadeafdelingen fastholdt afslaget og vurderede, at betingelserne for dækning ikke var opfyldt.

Den 5. maj 2025 gentog Klager sin opfattelse af, at afbestillingen burde være dækket, og anmodede

om telefonisk kontakt. Bilag 9

Skadeafdelingen forsøgte at ringe til Klager den 6. marts 2025, men ifølge et internt notat besvarede Klager ikke opkaldet.

Sagen blev herefter overdraget til en anden skadebehandler, som den 6. maj 2025 havde telefonisk

kontakt med Klager og efterfølgende fremsendte en skriftlig opsummering af afgørelsen. Det blev heri konkluderet, at afbestillingen ikke er dækket, da sygdommen ikke er akut opstået eller akut forværret efter rejsens bestilling. Klager blev vejledt om muligheden for at klage til Gjensidiges Klageansvarlige Enhed og Ankenævnet for Forsikring. Bilag 10

Den 4. august 2025 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager gør gældende, at han har afbestilt rejsen, da hans egen læge frarådede ham at rejse.

Vores vurdering

Klager har tegnet en afbestillingsforsikring hos Gouda. Forsikringen var gyldig fra den 31. januar 2025 og frem til afrejsedato den 9. april 2025.

Af forsikringsbetingelserne fremgår følgende:

5.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af

- a) død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende familie,*
- b) død eller akut sygdom/tilskadekomst, der medfører hospitalsindlæggelse hos forsikredes ikke medrejsende familie, der er bosiddende i Danmark,*

6.1 Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke i tilfælde af at

- a) Den tilskadekomst eller sygdom, herunder graviditetskomplikationer eller tilskadekomst der er årsag til afbestillingen, ar til stede ved køb af forsikringen. Denne undtagelse gælder også selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men tilskadekomsten eller sygdommen alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt tilskadekomsten/sygdommen der er årsag til afbestillingen, ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen har*

- 1) udvist symptomer,*
- 2) givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol,*
- 3) medført ændring i medicinering eller*
- 4) medført hospitalsindlæggelse.*

Af forsikringsbetingelserne side 3 fremgår det bl.a.:

Fællesbetingelser

Definitioner

De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet i kursiv. Bemærk at definitionerne indgår som en del af forsikringsbetingelserne.

Akut sygdom

En nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom.

Klager har den 31. januar 2025 bestilt en rejsen til [land] med afrejse i april. Klager har sidenhen afbestilt rejsen på baggrund af lægelig rådgivning, idet han lider af en hjertesygdom, som vil udgøre en risiko ved ophold i højder over 3000 meter, og klager har søgt forsikringsdækning for afbestilt rejse.

Det fremgår af Klagers fremsendte lægeerklæring, at sygdommen ikke vurderes at være akut opstået eller akut forværret efter køb af rejsen. Det fremgår videre af lægeerklæringen, at sygdommen er opstået den 25. november 2023, og at klager første gang søgte læge herfor den 25. november 2024. Ifølge lægeerklæringen har klager fået diagnosticeret hjertesvigt, åreforkalkning og forkammerflimmer.

Det er vores vurdering, at afbestillingsforsikringen ikke kan yde dækning i den foreliggende sag, idet

de relevante betingelser for dækning ikke er opfyldt.

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 5.1 ydes der dækning, når den forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af en akut sygdom eller tilskadekomst. Ifølge definitionen på side 3 forstås der ved akut sygdom en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom.

Det fremgår af den fremlagte lægeerklæring, at klagerens hjertesygdom i form af hjertesvigt, åreforkalkning og forkammerflimmer blev diagnosticeret i 2023. Vi finder, at det ikke er en akut nyopstået sygdom, som fører til, at klager ikke kan påbegynde eller gennemføre hovedformålet med sin rejse. Vi bemærker endvidere, at lægen har anført, at der ikke er sket en akut forværring, men at Klager er frarådet rejsen ud fra en generel medicinsk vurdering af risikoen ved højder og fysisk belastning.

Klager har således ikke godtgjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af en akut nyopstået sygdom, hvorfor der allerede af denne grund ikke er dækning for det fremsatte krav, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 5.1."

Klageren har i brev af 21/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg gør opmærksom på, at min læge ... rådede mig til ikke at gennemfører rejsen til [land] - kun pga, at der var ophold i ca 4.300 meters højde.

Kort før havde jeg været på Tenerife, som har højder op til ca 3.000 meter med et andet rejseselskab.

Jeg havde forud fået grønt lys fra [andet selskab] til denne rejse – gennem min rejseforsikring, som jeg har i mit [kreditkort]. Jeg havde ingen forestilling om, at jeg måtte melde fra til rejsen til [land].

Da jeg bestilte rejsen til [land] hos rejseselskabet [rejsebureau] – fik jeg at vide, at de eneste krav som blev stillet var, at man skulle være i almindelig god fysisk form (kunne gå 7 km om dagen) og bære sin egen kuffert. Jeg går dagligt fast 12 km om dagen for at holde mig i god fysisk form.

Kravene til de rejsendes fysik er også beskrevet i fremsendte Handelsbetingelser fra [rejsebureau] under afsnittet 'Almindelig fysisk form på rejsen'

Rejseselskabet [rejsebureau] rådede mig til at tegne en ekstra rejseforsikring hos dem – via Gauda. Så var jeg helt sikret – og dette råd fulgte jeg.

Jeg havde ingen forudsætninger for at gennemskue, at min læge havde kendskab til en amerikansk læge-videnskabelig artikel, hvor der står beskrevet, at personer som har forkammerflimmer (hjer-teflimmer) frarådes at bevæge sig op over 3.000 meter.

Jeg er derfor i god tro, da jeg bestiller rejsen til [land] hos [rejsebureau]."

Selskabet har i brev af 23/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

103954

"Vi henviser til vores svarskrift af den 16. september 2025 og fastholder, at der ikke foreligger dokumentation for en akut sygdom eller akut forværring af eksisterende sygdom.

Det fremgår af den indsendte lægeerklæring, at Klagers hjertetilstand (forkammerflimrer) var kendt på tidspunktet for køb af rejsen og tegning af forsikringen. Lægens frarådning om at gennemføre rejsen er baseret på en vurdering af, at rejsens højde udgør en risiko i forhold til Klagers sygdom. Der foreligger ikke dokumentation for en akut sygdom eller en akut forværring af tilstanden i perioden mellem booking og planlagt afrejse, som kan opfylde betingelserne for dækning.

Klager har vedlagt handelsbetingelserne fra rejsebureauet som belæg for, at han ved bestillingstidspunktet ikke var klar over, at rejsen var uegnet for ham på grund af hans sygdom. Det bemærkes, at selskabets vurdering ikke er baseret på klagerens subjektive viden ved bestillingstidspunktet, men på det objektive forhold, at der ikke er dokumenteret en akut sygdom eller en akut forværring af en eksisterende sygdom i perioden mellem bestilling og afrejse. At rejsen indeholder udflugter og arrangementer, som frarådes af Klagers læge på grund af Klagerens kendte sygdom, kan ikke i sig selv give anledning til dækning under afbestillingsforsikringen.

Klager oplyser desuden, at rejseselskabet anbefalede ham at tegne en ekstra rejseforsikring via Gouda. Vi bemærker, at generelle råd og informationer fra rejseselskabet ikke kan ændre på forsikringsbetingelserne og dermed ikke føre til en anden afgørelse. Klager har ikke fremlagt dokumentation for, at rejseselskabet har givet et konkret tilsagn om dækning i relation til hans sygdom."

Klageren har i brev af 30/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere kommentarer - dog fastholder jeg, at der i rejsebeskrivelsen var beskrevet, at de eneste krav, som blev stillet var, at man skulle være i almindelig god fysisk form (kunne gå 7 km om dagen) og kunne bære sin egen kuffert. Jeg går dagligt fast 12 km om dagen for at holde mig i god fysisk form.

Kravene til de rejsendes fysik er tydeligt beskrevet i fremsendte Handelsbetingelser fra [rejsebureau] under afsnittet 'Almindelig fysisk form på rejsen'

Det var rejseselskabet [rejsebureau] som rådede mig til at tegne en ekstra rejseforsikring hos Gauda. Så var jeg helt sikret – og dette råd fulgte jeg.

Der henvises ikke til, at man skal være opmærksom på øvrige andre helbredsproblemer. Jeg vil understrege, at jeg i foråret var godkendt af [andet selskab] til en rejse til [destination] – som havde ca 3.000 højdemeter på programmet.

Min læge ... mener derfor, at jeg har handlet i god tro.

Når man fra rejseselskabet bliver anbefalet at tegne en rejseforsikring – så kan man vel også forvente at den er dækkende."

Det fremgår af lægeerklæring af 4/4 2025 fra egen læge:

"Hvornår oplyser patienten at have symptomdebut vedrørende den akutte sygdom?"

25/11 2023-2020

Er patientens sygdom opstået akut?

Nej.

...

Skønner du, at rejsen vil forværre sygdommen/skaden væsentlig eller i øvrigt skade patientens helbred?

Ja, Pt. er herfra frarådet at deltage i bjergvandring over 3000 [meter] med baggrund i hans hjertesygdom.

Skønner du, at patientens almene tilstand er sådan, at det er en hindring for at rejse?

Ja, vejledning følger rejsemedicinsk standardvejledning."

Det fremgår af korrespondance mellem klageren og egen læge:

"[Klageren:] Jeg har læst lægeerklæringen. Jeg opsøgte dig og spurgte om jeg kunne tage til [land] pga hjerteproblemer og mit akut forhøjede BT. Det var ca 120/80 da jeg fik stød. Jeg stoppede med

Felodipin og BT steg op til 160/120. Ved ej om det har betydning? i aftes BT150/100.

...

[Læge:] Men det var først den 6/3 vi sankkede om det, og udover vaccineusikkerhed, var jeg nødt til at opsøge relevant data, som jeg giver den 19/3. Man kan sig i forhold til forsikringer, at hvis du ikke ved bestilling og køb den 31/1 fra rejsebureauets side får oplyst, at der kan være forbehold ved hjertesygdom i disse højder, så handler du i god tro. Du bliver først oplyst i marts."

Det fremgår af rejsebureauets hjemmeside:

"Især den første uges tid får man mest ud af vores store rundrejse i [land], hvis man har gode knæ og er i almindelig god fysisk form. Der findes alternativer, hvis man ikke ønsker at gå med på alle gåturene, men terrænet er kuperet, og der er en del trapper. Det vil være en fordel at træne lidt op til rejsen samt medbringe gode vandresko med mønster. Men det er ikke en decideret vandreferie."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Fællesbetingelser

Definitioner

De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet i kursiv. Bemærk at definitionerne indgår som en del af forsikringsbetingelserne. Akut sygdom En nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom.

...

5. Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

5.1 Gouda Afbestillingsforsikring

Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af

a) død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende familie,

...

6. Undtagelser

6.1 Forsikringen dækker ikke i tilfælde af

a) den sygdom, herunder graviditetskomplikationer eller tilskadekomst der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af forsikringen. Denne undtagelse gælder også, selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen eller tilskadekomsten alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen/afbestillingsforsikringen har

1) udvist symptomer,

2) givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol,

3) medført ændring i medicinering eller

4) medført hospitalsindlæggelse."

Ankenævnet for Forsikring

8.

103954

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 30/1 2025 en rejse med planlagt rejseperiode fra den 9/4 2025 til den 27/4 2025. Klageren, der led af hjerteflimmer, afbestilte rejsen den 19/3 2025, da egen læge, på grund af sygdommen, frarådede ham at gennemføre rejsen, idet rejsen indeholdt ophold i over 3.000 meters højde. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker, at selskabet dækker rejsens pris, i alt 73.980 kr.

Selskabet har anført, at rejsen ikke blev afbestilt som følge af en dækningsberettigende årsag, idet der ikke er tale om en akut opstået sygdom.

Klageren har anført, at det fra rejsebureauets side alene var oplyst, at kravet for at kunne deltage i rejsen var almindelig god fysisk form, hvilket han opfylder. Klageren har anført, at egen læge har oplyst, at klageren bestilte rejsen i god tro, og at rejsen først blev frarådet efter, at læge akut havde indhentet viden fra lægeartikler. Klageren har anført, at et andet selskab havde givet forhåndsgodkendelse til en anden rejse, hvor der også var ophold i 3.000 meters højde.

Det fremgår af lægeerklæring af 4/4 2025 fra egen læge: "Hvornår oplyser patienten at have symptomdebut vedrørende den akutte sygdom? 25/11 2023-2020. Er patientens sygdom opstået akut? Nej. ... Skønner du, at rejsen vil forværre sygdommen/skaden væsentlig eller i øvrigt skade patientens helbred? Ja, Pt. er herfra frarådet at deltage i bjergvandring over 3000 [meter] med baggrund i hans hjertesygdom. Skønner du, at patientens almene tilstand er sådan, at det er en hindring for at rejse? Ja, vejledning følger rejsemedicinsk standardvejledning".

Det fremgår af korrespondance mellem klageren og egen læge: "[Klageren:] Jeg har læst lægeerklæringen. Jeg opsøgte dig og spurgte om jeg kunne tage til [land] pga hjerteproblemer og mit akut forhøjede BT. Det var ca 120/80 da jeg fik stød. Jeg stoppede med Felodipin og BT steg op til 160/120. Ved ej om det har betydning? i aftes BT150/100. ... [Læge:] Men det var først den 6/3 vi snakkede om det, og udover vaccineusikkerhed, var jeg nødt til at opsøge relevant data, som jeg giver den 19/3. Man kan sige i forhold til forsikring, at hvis du ikke ved bestilling

Ankenævnet for Forsikring

9.

103954

og køb den 31/1 fra rejsebureauets side får oplyst, at der kan være forbehold ved hjertesygdom i disse højder, så handler du i god tro. Du bliver først oplyst i marts".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1, at "Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende familie". Det fremgår af betingelserne, at "akut sygdom" er "en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning under henvisning til, at årsagen til, at klagerens rejse blev afbestilt, ikke er dækningsberettigende. Nævnet har – uanset klagerens svære situation – ikke mulighed for at pålægge selskabet at betale compensation på andet herunder kulancemæssigt grundlag. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rejsen blev afbestilt fordi klageren på, grund af sin forudbestående hjertelidelse, blev frarådet at deltage i rejsen af egen læge, hvilket ikke kan betragtes som "akut sygdom", hvilket er en betingelse for at opnå ret til afbestillingsdækning. Nævnet bemærker, at egen læge i lægeerklæring af 4/4 2025 har anført, at sygdommen ikke var akut opstået, og at der i øvrigt ikke er oplysninger om, at lægens vurdering skyldtes en forværring af klagerens hjertelidelse.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

103954

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings