

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. januar 2026 blev i sag nr. 104006:

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 21/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg klager over, at Gjensidige Rejseforsikring har afvist at dække mine merudgifter til hotel og hjemrejse i forbindelse med forværring af en fingerskade under en rejse til [udenlandsk by] i juni 2025.

Jeg fulgte forsikringens anvisninger, kontaktede dem igen ved forværring, og blev henvist til hospital, hvor jeg modtog behandling den 13. juni. Dette dokumenteres i vedhæftede medical report fra [udenlandsk hospital].

Forsikringen afviser, at der var en lægefaglig grund til ikke at rejse, men jeg mener at dokumentationen – sammen med mine handlinger – er tilstrækkelig og dækningsberettiget efter betingelsernes § 3.3.7.

Jeg anmoder om, at Ankenævnet vurderer sagen på det foreliggende grundlag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at selskabet dækker følgende dokumenterede merudgifter, som jeg pådrog mig som følge af sygdom og lægebehandling den 13. juni 2025:

Flybillet hjem den 16. juni 2025: 2.038 DKK

Hotellophold fra 13.–16. juni 2025: ca. 5.500 DKK (642 GBP)

I alt: ca. 7.538 DKK

Udgifterne er en direkte følge af, at jeg på forsikringens anbefaling opsøgte hospitalet i [udenlandsk by] og måtte ændre mine rejseplaner. Jeg anmoder om, at selskabet revurderer sagen ud fra § 3.3.7 i forsikringsbetingelserne."

Selskabet har den 2/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores sikrede har tegnet en årsrejseforsikring og klager over afvist dækning for meromkostninger til hotel og flybilletter, da planlagt hjemrejse blev udskudt.

Fakta

Den 9. juni 2025 kontaktede klager Travel Assistance, efter at han havde tabt et krystalglas og skåret

sig i højre hånds lillefinger. Han tog herefter til [udenlandsk hospital], hvor såret blev rensset og syet med 3-4 sting.

Den 10. juni 2025, havde klager telefonisk kontakt med Travel Assistance. Han oplyste, at han oprindeligt havde planlagt at rejse hjem enten fredag den 13. juni eller søndag den 15. juni, men at han på daværende tidspunkt ikke havde købt returbillet. Klager gjorde samtidig gældende, at han havde ekstraudgifter til hotelophold som følge af tilskadekomsten. Han indsendte et billede af et sagsnotat fra den behandlende læge (bilag 2) samt en video, hvor såret kunne ses. Sagen blev samme dag sendt til vores lægekonsulent, som vurderede, at klager kunne rejse hjem fra nuværende tidspunkt. Vores lægekonsulent anbefalede smertestillende behandling (1 gram 4 gange dagligt) og vurderede, at der ikke var behov for kontrol eller konsultation mhp. stingfjernelse, da der var anvendt selvopløselig tråd. Klager blev instrueret i at opsøge læge ved forværring og kontakte selskabet. Der var ingen indikation for førtidig hjemrejse.

Den 11. juni 2025 sendte Travel Assistance en mail til klager med besked om, at der ikke var indikation for ændring af oprindelig hjemrejse, og at han kunne rejse hjem som planlagt. Bilag 3

Den 13. juni 2025, ringede klager til Travel Assistance og oplyste, at han havde ondt i fingeren. Han aftalte med assistancekoordinatoren at opsøge hospitalet for at blive tilset.

Den 18. juni 2025 indsendte klager en skadeanmeldelse (bilag 4) og oplyste, at han havde rejst til [udenlandsk by] fra den 9. til den 16. juni. Han anmodede om dækning for hospitalsbehandling og transport til og fra behandlingsstedet. Klager indsendte følgende materiale (bilag 5-11):

- 18 kvitteringer for Uber-transport og forplejning i perioden 9.-16. juni
- Hospitalsregning på [ca. 3.125 kr. i udenlandsk valuta] for besøg den 13. juni 2025.
- Journalmateriale og rapport for røntgen den 13. juni 2025.
- Kvittering for hotelophold i perioden 13.-16. juni på DKK 4.561
- Kvittering for flybillet til Danmark den 16. juni på DKK 2.038. Kvittering er dateret den 12. juni 2025
- Skadeafdelingen modtog desuden bekræftelse for indlogering 9.-13. juni på [ca. 5.300 kr. i udenlandsk valuta] uden angivelse af bookingdato.

Klager indsendte ikke kopi af oprindelige flybilletter og havde tidligere oplyst, at han rejste uden at have købt returbillet.

Den 20. juni 2025 meddelte skadeafdelingen, at klager ville modtage erstatning for lægebehandling og transport til og fra hospitalet. Der blev udbetalt DKK 3.670 for transport den 9. juni og transport

samt behandling den 13. juni. Skadeafdelingen afviste dækning for øvrige transport- og forplejningsudgifter. Derudover blev udgiften til hotelophold i perioden 13.-16. juni afvist med henvisning til lægekonsulentens vurdering den 10. juni, hvor det blev fastslået, at klager kunne rejse hjem som planlagt. Med udgangspunkt i Klagers egen oplysning om, at hjemrejsebillet ikke var booket på forhånd, blev udgiften til flybillet til Danmark ligeledes afvist.

Skadeafdelingen har afslutningsvist forholdt sig til dækning for feriekompensation efter tilskadekomsten. Dækning herfor er afvist med henvisning til at dækningsbetingelserne i pkt. 12.1.1 ikke er opfyldt, da tilskadekomsten ikke medførte, at Klager alene kunne opholde sig i ferieboligen. Bilag 12

Den 26. juni 2025 anmodede klager om revurdering og oplyste, at han havde aflyst planlagt hjemrejse den 13. juni og derefter booket nyt hotel og fly til den 16. juni. Bilag 13

Den 30. juni 2025 har skadeafdelingen konstateret, at der er uoverensstemmelser mellem Klagers forklaring og den fremsendte dokumentation. Klager har oplyst, at han aflyste sin planlagte hjemrejse den 13. juni og derefter bookede nyt hotel og fly til den 16. juni. Ifølge de indsendte kvitteringer blev både hotelopholdet (13.-16. juni) og den nye flybillet udstedt den 12. juni 2025.

Dette indikerer, at ændringerne blev foretaget dagen før klager, efter eget udsagn, oplevede forværring og kontaktede Travel Assistance den 13. juni 2025. Skadeafdelingen anmodede klager om en nærmere forklaring på dette, samt at fremsende kopi af den oprindelige hjemrejsebillet. Bilag 14

Samme dag, den 30. juni 2025, bekræftede Klager, at han den 12. juni 2025 annullerede sin oprindelige hjemrejse og bookede nyt hotel samt fly til den 16. juni, fordi han oplevede begyndende forværring i fingeren og frygtede infektion. Herudover indsendte Klager en kopi af annulleret oprindelig flybillet med samme rejsetidspunkt som den af bilag 6. Bilag 15-16

Den 1. juli 2025 fastholdt skadeafdelingen afgørelsen, da klager ikke havde fremlagt dokumentation for, at hjemrejse ikke kunne ske som planlagt, og ikke havde indsendt kopi af oprindelig billet. Bilag 17

Klager svarede samme dag, at lægens vurdering ikke tog højde for forværring den 12.-13. juni, og at hospitalsbesøget den 13. juni nødvendiggjorde ændring af rejseplanen. Han anmodede om at holde sagen åben for fremskaffelse af journalmateriale. Bilag 18

Skadeafdelingen har den 1. juli 2025 accepteret at holde sagen åben, dog med anmodning om at modtage journal fra hospitalsbesøg den 13. juni 2025 og en kopi af den oprindelige hjemrejsebillet, som klager oplyste at have aflyst. Bilag 19

Den 3. juli 2025 fremsendte klager journalmateriale fra besøg på [udenlandsk hospital] den 13. juni 2025. som stemte overens med tidligere oplysninger. Klager oplyste, at han ikke længere kunne se flybillet fra 13. juni 2025, da den blev annulleret direkte i [flyselskabs] app. Klager ønsker at sagen vurderes på det foreliggende grundlag, til trods for at han, arbejdede på at få dokumen-

tation fra [flyselskab]. Klager understreger at hjemrejsen den 13. juni 2025 var planlagt med [flyselskab], men at han aflyste den på baggrund af de fortsatte symptomer fra hans tilskadekomst. Bilag 20

Den 14. juli 2025 fastholdt skadeafdelingen afgørelsen og henviste til, at klagers udgifter ikke var dækket, da han ikke havde købt hjemrejsebillet på forhånd, og at der ikke var lægelig indikation for senere hjemrejse. Bilag 21

Den 29. juli 2025 modtog klager besked med information om at hans rejseforsikring opsiges pr. 29. juli 2025. Opsigelsen skete med henvisning til forsikringens betingelser.

Den 5. august 2025 modtog vi ankenævnsklagen. Klager mener at have krav på erstatning for merudgifter, som følge af sygdom og lægebehandling, til flybillet den 16. juni 2025 og hotelophold den 13.- 16. juni 2025. Klager mener at udgifterne er direkte følge af, at han på forsikringens anbefaling op søgte hospitalet i [udenlandsk by] den 13. juni 2025 og måtte ændre sine rejseplaner.

Den 11. august 2025 indsendte Klager kommentar i ankenævns sagen, som vedrører opsigelsen af Klagers forsikring. Klager anmoder om, at nævnet tager forholdet i betragtning ved vurdering af sagen.

Vores vurdering

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring hos Sygeforsikringen 'danmark', gældende fra den 1. januar

2023. Gjensidige Forsikring, herunder Gouda Rejseforsikring, har siden primo 2023 håndteret skadesbehandlingen for Årsrejseforsikringen tegnet gennem Sygeforsikringen 'danmark'.

Af forsikringsbetingelser DK 100.4 gældende fra 1. januar 2025 fremgår følgende:

3. Sygdom og tilskadekomst

3.1. Hvad er dækket?

- 3.1.1 Behandling af akut sygdom og tilskadekomst.

3.3. Hvad erstattes?

Forsikringen erstatter rimelige og nødvendige udgifter til:

- 3.3.1 Behandling og lægeordineret ophold på hospital.
- 3.3.6 Taxakørsel til og fra behandlingssted.
- 3.3.7 Hotelophold, forplejning og lokaltransport efter endt hospitalsindlæggelse og indtil hjemrejse eller hjemtransport kan finde sted. Der er også dækning, hvis den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager, og du ikke er blevet hjemtransporteret, samt hvis behandling, der ellers ville kræve hospitalsindlæggelse, kan foregå ambulant.
- 3.3.8 Indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse, hvis den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager (du må ikke være blevet hjemtransporteret).

27. Generelle betingelser

6. Varighed og opsigelsesregler

6.1. 1-årig periode

Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikrings-tageren med mindst 30 dages varsel.

...

6.2 Opsigelse i forbindelse med skade

Fra anmeldelse af skade, og indtil en måned efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden, er forsikringstageren og selskabet berettiget til at opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

Klager kom til skade med sin lillefinger på en rejse til [udenlandsk by] den 9. juni 2025, da han skar sig på et glas. Klagers rejse til [udenlandsk by] fandt sted i perioden fra den 9. juni 2025 til den 16. juni 2025. Klager har oplyst at han oprindeligt planlagde at rejse hjem til Danmark den 13. juni 2025 eller den 15. juni 2025.

Forsikringen dækker ifølge betingelsernes punkt 3.3.7 rimelige og nødvendige udgifter til hotelophold, forplejning og lokaltransport efter endt hospitalsindlæggelse og indtil hjemrejse kan finde sted. Vores lægekonsulent har allerede den 10. juni 2025 vurderet, at hjemrejse kunne ske som planlagt. Ved en efterfølgende vurdering den 9. juli 2025 af journalmaterialet fra hospitalsbesøget den 13. juni 2025 blev det noteret, at der ikke forelå medicinsk begrundelse for at en planlagte hjemrejse ikke kunne gennemføres.

Efter punkt 3.3.8 ydes der alene dækning for indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse, hvis den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager. Det er en forudsætning for dækning, at der foreligger en fastlagt hjemrejse, som af medicinske grunde ikke kan følges. Vores lægekonsulent vurderede, at klager var rejseklar og kunne rejse hjem som planlagt, hvorfor der ikke findes lægelig indikation for ændring af rejseplanen.

I vurderingen af om udgifter til fly og hotel var nødvendige, ser vi på Klagers tilstand i helhed og den

lægelige indikation for disse udgifter. Vores lægekonsulent vurderede, at Klager kunne hjemrejse som planlagt på normale vilkår. Vi finder ikke, at klagers tilstand med den konkrete fingerskade nødvendiggjorde et hotelophold fra den 13.-16. juni 2025 og flyrejse den 16. juni 2025. Vi lægger vægt på, at Klager angiveligt allerede havde afbestilt sin oprindelige flyhjemrejse den 12. juni 2025, hvor Klager først opsøgte hospital på grund af oplyst forværring den 13. juni 2025. Vi noterer os desuden, at Klager ikke kan dokumentere den oprindelige flybillet til hjemrejse.

Samlet er vores vurdering, at Klager med de foreliggende oplysninger ikke har godtgjort, at hans udgifter til hotel og flybillet var nødvendige som følge af hans tilskadekomst.

Opsigelsen af årsrejseforsikringen blev fremsendt den 29. juli 2025. Det fremgår imidlertid af sagsforløbet, at afvisning af dækning fandt sted den 20. juni 2025. Der er således forløbet mere end én

måned mellem afvisningen og fremsendelsen af opsigelsen. I henhold til gældende betingelser skal opsigelse som følge af en skade ske inden for én måned efter, at erstatning er betalt eller skaden er afvist. Den overskredne frist medfører, at opsigelsen ikke kan anses for gyldig i relation til det pågældende skadeforløb og forsikringens betingelser.

På den baggrund tilbagekaldes opsigelsen af 29. juli 2025 og i stedet er fremsendt en ny opsigelse med virkning fra policens hovedforfaldsdato den 1. januar 2026. Herfor henvises til betingelsernes pkt. 27, afsnit 6.1. Opsigelsesbrevet er vedlagt som bilag."

Klageren har i brev af 4/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min klage og ønsker at tilføje følgende bemærkninger:

1. Jeg oplevede allerede den 12. juni begyndende forværring i min finger (hævelse og smerter), hvorfor jeg i samråd med telefonisk kontakt til Gouda tidligere på ugen traf en hurtig beslutning om at forlænge mit ophold og booke ny billet til den 16. juni. Da hospitaler i [udenlandsk by] ofte kræver tid for visitation, valgte jeg at sikre logi og transport, da jeg ikke vidste hvor alvorlig infektionen ville vise sig at være.
2. Jeg kontaktede Gouda igen den 13. juni, som anbefalede mig at opsøge hospitalet, hvilket jeg gjorde – og dokumentationen herfor er fremsendt. Det understreger, at jeg ikke handlede ud fra 'bekvemmelighed', men ud fra reelt helbredshensyn.
3. Jeg kan ikke længere fremskaffe den oprindelige billet til den 13. juni, da den blev annulleret direkte i [flyselskab]-appen – hvilket jeg har dokumenteret. Men jeg fastholder, at hjemrejse var planlagt til d. 13. juni, og ændringen skete af hensyn til mit helbred.
4. Det glæder mig at opsigelsen pr. 29. juli nu er tilbagekaldt og at policen først opsiges pr. 1. januar 2026. Jeg noterer, at denne ændring kun skete som følge af min klage – og at selskabet derved har erkendt, at proceduren ikke var overholdt.

På baggrund af ovenstående anmoder jeg Ankenævnet om at tage min klage til følge, og tilkende mig dækning for:

- Hoteludgifter i perioden 13.–16. juni 2025
- Udgift til flybillet den 16. juni 2025 med henvisning til pkt. 3.3.7 i forsikringsbetingelserne.

Tillæg vedrørende opsigelse af forsikringen

Jeg ønsker desuden at påpege selskabets håndtering af min forsikringsaftale i forbindelse med skadesagen.

Den 29. juli 2025 modtog jeg et opsigelsesbrev, hvor Gouda Rejseforsikring opsagde min årsrejseforsikring med øjeblikkelig virkning og samtidig udelukkede mig fra at tegne nye forsikringer. Denne opsigelse blev begrundet med den skadesanmeldelse, som er genstand for nærværende klagesag.

I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 27, afsnit 6.2 fremgår det, at opsigelse som følge af en skade skal ske senest én måned efter, at erstatningen er betalt eller skaden er afvist. I min sag blev skaden afvist den 20. juni 2025, mens opsigelsen først blev meddelt den 29. juli 2025 – altså mere end én måned efter.

Selskabet har nu selv erkendt, at opsigelsen var ugyldig, og har tilbagekaldt opsigelsen pr. 2. oktober 2025. Forsikringen er i stedet opsagt pr. hovedforfald den 1. januar 2026.

Jeg mener, at dette viser, at selskabet har håndteret min sag på en måde, der ikke er i overensstemmelse med gældende betingelser, og som fremstår som en form for sanktion i forbindelse med min skadeanmeldelse og klage. Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at inddrage denne omstændighed ved vurderingen af min sag."

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

"Vi henviser til vores svarskrift af den 2. oktober 2025 og fastholder, at Klager med de foreliggende oplysninger ikke har godtgjort, at hans udgifter til hotel og flybillet var nødvendige som følge af hans tilskadekomst.

Vi vil gerne præcisere, at der ikke på noget tidspunkt er blevet godkendt en forlængelse af rejsen. Den 11. juni sendte Travel Assistance mail til Klager med henvisning til vores læges vurdering, hvor

fremstod klart, at der ikke var indikation for ændring af hjemrejsen. Vi har forståelse for, at Klager ønskede at være forsigtig, men beslutningen om at forlænge opholdet og booke ophold og ny flybillet til den 16. juni er på eget initiativ.

Det forstås, at Klager gør gældende, at der var planlagt oprindelig hjemrejse den 13. juni 2025. Vi henviser dog til Klagerens kontakt med Travel Assistance den 10. juni 2025, hvor det blev oplyst, at

der ikke var købt hjemrejsebillet, men at Klager overvejede hjemrejse enten fredag den 13. juni eller søndag den 15. juni. I den efterfølgende korrespondance med skadeafdelingen – og senest i Klagerens kommentar til nævnssagen – fremføres det, at der var købt en billet til den 13. juni, og at denne blev annulleret den 12. juni. Dette står i modsætning til den oprindelige oplysning givet til Travel Assistance.

Efter klager har indsendt sagen til nævnet, har vi haft anledning til at gennemgå den oprindeligt fremsendte opsigelse af årsrejseforsikringen. Som bekendt har vi vurderet, at den ikke opfyldte vores betingelser. Vi har erklæret den ugyldig herefter og har fremsendt en ny opsigelse med virkning pr. policens hovedforfald den 1. januar 2026.

Vi anerkender, at der skete en fejl i den oprindelige opsigelsesprocedure, men denne er korrigeret i overensstemmelse med betingelserne. Vi fastholder, at opsigelsen pr. hovedforfald er berettiget og følger de gældende forsikringsbetingelser."

Klageren har i brev af 16/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Det bestrides, at jeg på noget tidspunkt har givet urigtige oplysninger. Jeg oplyste telefonisk, at jeg forventede hjemrejse den 13. eller 15. juni og købte efterfølgende billet til den 13. juni, som blev aflyst den 12. juni – hvilket jeg har dokumenteret via afbestillingsbekræftelse. At jeg ikke nævnte den præcise dato i første kontakt er ikke det samme som at jeg efterfølgende ændrede forklaring.

2. Jeg handlede hurtigt og forsigtigt ud fra sundhedsfaglig bekymring. Selskabet hæfter sig ved, at jeg 'valgte' at booke hotel og ny billet 'på eget initiativ'. Det er korrekt, men det skete fordi:

- Jeg havde tiltagende smerter og hævelse
- Jeg havde netop været på skadestuen få dage forinden
- Jeg var alene i udlandet og ønskede at undgå en forværring i helbred, der kunne kræve akut indlæggelse
- Jeg kontaktede selskabet den 13. juni, som henviste mig til hospitalet ([udenlandsk hospital])

3. Deres læge vurderede mig som 'fit for flight' den 11. juni – men uden at have set min finger fysisk. Da min tilstand forværredes den 12., og jeg ikke kunne få lægetid før den 13., handlede jeg ud fra nødvendig forsigtighed.

4. Vedrørende opsigelsen af min police:

- Selskabet har nu anerkendt, at opsigelsen den 29. juli 2025 ikke var gyldig
- Det er først efter min klage, at de har ændret opsigelsen til 1. januar 2026
- Dette styrker indtrykket af, at der er sket en uhensigtsmæssig og reaktiv håndtering af sagen

Jeg anmoder fortsat Ankenævnet om at tage min klage til følge og tilkende mig dækning for:

- Hoteludgifter fra 13.–16. juni 2025
- Udgift til ny flybillet den 16. juni 2025

med henvisning til pkt. 3.3.7 i forsikringsbetingelserne, hvor det fremgår, at også ambulant behandling og helbredsmæssig umulighed for rejse kan udløse dækning for forlænget ophold."

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

"Ad punkt 1 – Oplysninger om flybillet den 13. juni

Klager påstår at havde dokumenteret køb af en flybillet til den 13. juni, ved at have indsendt en annulleringsbekræftelse af denne. Klager har ikke fremsendt en kopi af den påståede billet, hvilket vi finder bemærkelsesværdigt, da en sådan dokumentation burde være tilgængelig, hvis billetten reelt blev købt. Den af klager fremsendte annulleringsbekræftelse (bilag 7) indeholder referencenummeret ..., som ved gennemgang af sagens øvrige bilag kan henføres til en billet med afrejse den 16. juni – ikke den 13. juni (bilag 16).

Ad punkt 2 – Beslutning om hotel og ny billet

Klager indvilger selv i, at beslutningen om at booke hotel og ny flybillet blev truffet på eget initiativ.

Vi anerkender, at Klager har haft helbredsmæssige bekymringer, men vurderingen af dækning sker ud fra et helhedsbillede, hvor det grundlæggende materiale – herunder journaler fra hospitaler og lægefaglige vurderinger – danner grundlag for vores beslutning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Ad punkt 3 – Lægefaglig vurdering

Vi henviser til vores svarskrift af 2. oktober 2025, hvor det fremgår, at Travel Assistance den 10. juni

fremsendte sagens materiale til vores lægekonsulent. Materialet indeholdt blandt andet en video af Klagers finger, som Klager selv havde optaget. Videoen samt journalmateriale fra hospitalsbesøget den 9. juni blev gennemset og vurderet af vores lægekonsulent, hvorefter Klager blev informeret den 11. juni på mail, at der ikke var indikation for ændring af oprindelig hjemrejse.

Ad punkt 4 – Opsigelse af police

Som bekendt har vi vurderet, at den oprindelige opsigelse af 29. juli 2025 ikke opfyldte de gældende

betingelser. Vi har erklæret den ugyldig herefter og har fremsendt en ny opsigelse med virkning pr.

policens hovedforfald den 1. januar 2026.

Vi anerkender ikke klagers argument om, at sagen generelt er håndteret uhensigtsmæssigt eller reaktivt. Det fremgår tydeligt af sagens bilag, at skadeafdelingen har kommunikeret sagligt og tydeligt gennem hele forløbet, og at der er foretaget en grundig vurdering af klagers krav på baggrund af den tilgængelige dokumentation og gældende forsikringsbetingelser."

Klageren har i brev af 22/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ad påstand om manglende dokumentation for billet til 13. juni

Det bestrides, at jeg ikke har fremlagt dokumentation. Jeg har fremsendt den annulleringsbekræftelse, som blev sendt til mig af [flyselskab], vedrørende aflysning af min oprindelige hjemrejse. Det er muligt, at [flyselskabs] interne billetsystem under samme reference genererede en ændret billet med ny dato – det ændrer dog ikke ved, at rejsen oprindeligt var planlagt og købt til 13. juni. Hvis der er sket en teknisk sammenfletning i [flyselskab]-systemet, bør det ikke være min risiko. Jeg har fremlagt, hvad jeg modtog som bekræftelse.

Ad beslutning om hotel og ny billet

Jeg fastholder, at min beslutning om at blive længere i [udenlandsk by] skete på baggrund af forværring af tilstanden, som Gjensidige selv blev orienteret om den 13. juni – hvorefter jeg fulgte deres henvisning til [udenlandsk hospital]. At jeg handlede 'på eget initiativ' ændrer ikke ved, at det var sundhedsfagligt motiveret. Det er netop i sådanne situationer, hvor personen står alene i udlandet og skal vurdere en mulig infektionsrisiko, at rejseforsikringer skal yde dækning – i henhold til pkt. 3.3.7, som nævnt i tidligere svar.

Ad lægelig vurdering

Det er korrekt, at jeg sendte en video af fingeren, men det ændrer ikke ved, at jeg fysisk oplevede en forværring den 12. juni – dvs. efter lægens vurdering den 11. juni. At jeg så vælger at få det vurderet fysisk på hospitalet den 13. juni, og at selskabets læge efterfølgende afviser, at der var lægefaglig grund, er bagklogskab. Jeg handlede på reelle helbredsmæssige bekymringer, ikke på baggrund af spekulation.

Ad opsigelse af police

Jeg noterer, at selskabet nu officielt har erkendt, at deres tidligere opsigelse af min police var ugyldig og derfor trukket tilbage.

Dette er vigtigt – for det bekræfter, at selskabet handlede forhastet og forkert, og først rettede ind efter min klage til nævnet.

Afslutning

Jeg beder Ankenævnet tage stilling til følgende:

1. At selskabet uberettiget har afvist dækning af:

- Hotelophold 13.–16. juni 2025
- Flybillet 16. juni 2025

2. At der foreligger sundhedsmæssig begrundelse for, at jeg ikke kunne rejse hjem den 13. juni – uanset at jeg ikke var 'indlagt' – jf. punkt 3.3.7 i policens betingelser.

3. At opsigelsen af min police skete på et forkert og ubegrundet grundlag, og at selskabets håndtering af sagen samlet set har været uforholdsmæssig og uhensigtsmæssig."

Selskabet har i brev af 27/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at en kravstiller skal sandsynliggøre en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager skar sig, som bekendt, på et krystalglas og pådrog sig et cirka 2 cm langt sår på lillefingeren på højre hånd, som blev syet med 3-4 sting.

Klager har fremsat krav om dækning af udgifter til hotel og fly, efter at den oprindelige hjemrejse blev ændret til et senere tidspunkt. Der er fremlagt journalmateriale fra hospitalsbesøg den 9. og 13. juni 2025, men ingen af disse indeholder lægefaglige notater, der dokumenterer, at hjemreisen ikke kunne gennemføres som planlagt på grund af tilskadekomsten.

En video af Klagers sår samt journalmateriale fra hospitalsbesøget den 9. juni blev gennemset og vurderet af vores lægekonsulent den 10. juni 2025. Klager blev den 11. juni 2025 informeret på

Ankenævnet for Forsikring

11.

104006

mail, at der ikke var indikation for ændring af oprindelig hjemrejse og at den planlagte rejserute kunne gennemføres som oprindeligt. Travel Assistance oplyste Klager, at han kunne modtage hjælp til bagage i lufthavnen.

Klager oplyser, at han den 12. juni 2025 ændrede den oprindelige hjemrejse til et senere tidspunkt på grund af tiltagende smerter og hævelse, nødvendig forsigtighed, sundhedsfaglig motivation, og en reel helbredsmæssig bekymring.

Ved gennemgang af journalmaterialet fra hospitalsbesøget den 13. juni 2025, foretaget af vores lægekonsulent den 9. juli 2025, blev det konkluderet, at smerterne formentlig skyldtes en for stram sårforbinding, og at der ikke var tegn på infektion eller fremmedlegemer i såret. Vurderingen herefter var, at der ikke forelå nogen medicinsk begrundelse for, at den oprindelige hjemrejse blev udskudt.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt. 3.3.7 og 3.3.8, som er gengivet i vores svarskrift

af den 2. oktober 2025, fastholder vi afvisning af dækning. Vi gør gældende, at Klagers udgifter til hotelophold den 13.-16. juni 2025 og køb af flybillet til den 16. juni 2025 ikke var nødvendige på grund hans tilskadekomst."

Det fremgår af journalnotat af 9/6 2025 fra udenlandsk hospital:

"Presentation: Wounds Skin

Initial Assessment: Cut to R) little finger tonight with glass. Lac approx. 2cm long, mild bleeding.

Brief Summary:

Requested Actions for GP: superficial open wound of volar aspect of proximal phalanx of R little finger.

...

Applied x2 Vicryl Rapid stitches, dressed with steril strips and sterile gauzes."

Det fremgår af mail af 12/6 2025 fra hotelbookingside:

"12. juni 2025 kl. 10.19

...

Din booking i [udenlandsk by] er bekræftet.

...

Indtjekning fredag den 13. juni 2025 (15:00-00:00)

Udtjekning mandag den 16. juni 2025 (11:00)"

Det fremgår af billet1 af 12/6 2025 fra flyselskab:

"Booking Reference: [referencenummer1]

Date of Issue: 12 JUN 25

[Flynummer] 16 JUN [Udenlandsk lufthavn] – [dansk lufthavn] 19.30 – 22.20

Ticket Number: [billetnummer1]"

Ankenævnet for Forsikring

12.

104006

Det fremgår af billet2 af 12/6 2025 fra flyselskab:

"Booking Reference: [referencenummer2]
Date of Issue: 12 JUN 25
[Flynummer] 16 JUN [Udenlandsk lufthavn] – [dansk lufthavn] 19.30 – 22.20
Ticket Number: [billetnummer2]"

Det fremgår af mail af 12/6 2025 fra flyselskab:

"12. juni 2025 kl. 13.56
...
You have now cancelled your trip.

Booking reference: [referencenummer 2]

[Flyselskab] will make the refund instantly and return the amount to the same form of payment used for purchase. However, please allow up to five business days for the amount to reach your account."

Det fremgår af journalnotat af 13/6 2025 fra udenlandsk hospital:

"Treatment

Reassured that wound looks clean and healing well X-ray doesn't show evidence of glass but we will e-mail formal report once through Likely pain from very tightly wrapped dressing If any concerns, to seek further medical attention

History of presenting complaint

Cut right base of small finger with a glass cut that broke while washing it 4/7 ago
Went to A+E where the laceration was cleaned and sutured
Today started to feel intermittent sharp stabbing pain around the wound and worried if there might be glass in the wound
He did not have an X-ray at the time of A+E attendance
Systemically well otherwise."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"3. Sygdom og tilskadekomst

3.1. Hvad er dækket?

- 3.1.1 Behandling af akut sygdom og tilskadekomst.

...

3.3. Hvad erstattes?

Forsikringen erstatter rimelige og nødvendige udgifter til:

- 3.3.1 Behandling og lægeordineret ophold på hospital.

...

- 3.3.6 Taxakørsel til og fra behandlingssted.
- 3.3.7 Hotelophold, forplejning og lokaltransport efter endt hospitalsindlæggelse og indtil hjemrejse eller hjemtransport kan finde sted. Der er også dækning, hvis den planlagte rejseru-

te ikke kan gennemføres af lægelige årsager, og du ikke er blevet hjemtransporteret, samt hvis behandling, der ellers ville kræve hospitalsindlæggelse, kan foregå ambulant.

- 3.3.8 Indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse, hvis den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager (du må ikke være blevet hjemtransporteret).

...

27. Generelle betingelser

6. Varighed og opsigelsesregler

6.1. 1-årig periode

Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikrings-tageren med mindst 30 dages varsel.

...

6.2 Opsigelse i forbindelse med skade

Fra anmeldelse af skade, og indtil en måned efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden, er forsikringstageren og selskabet berettiget til at opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferie i en udenlandsk by, da han den 9/6 2025 skar sig i højre lillefinger på et glas. Han kontaktede Travel Assistance og blev samme dag på hospital syet med 2 sting. Han kontaktede Travel Assistance den 10/6 2025, hvor han oplyste, at han ikke havde en hjemrejse-billet, men at han havde planlagt at rejse hjem den 13/6 2025 eller den 15/6 2025. Klageren oplyste, at han havde ekstraudgift til hotel på grund af skaden. Selskabet oplyste den 11/6 2025 til klageren, at der ikke var lægefaglig indikation for ændring af hjemrejsen. Klageren har oplyst, at han efter samtalen med selskabet købte en hjemrejsebillet til den 13/6 2025. Klageren har ikke angivet købstidspunktet nærmere. Klageren har oplyst, at han oplevede en forværring af generne i fingeren den 12/6 2025, hvorfor han bookede hotel fra den 13/6 2025 til den 16/6 2025, afbestilte flybilletten til den 13/6 2025 og i stedet købte en ny flybillet til den 16/6 2025. Klageren kontaktede Travel Assistance den 13/6 2025 og oplyste om forværringen og blev samme dag undersøgt på hospital, hvor fingeren blev vurderet normal.

Selskabet har dækket klagerens udgift til transport til hospital og behandling, men har afvist at dække hjemrejsebillet og det forlængede hotelophold. Selskabet opsigte den 29/7 2025 klagerens forsikring med 14 dages varsel på baggrund af anmeldelsen. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet konstateret, at opsigelse ikke er varslet rettidigt, hvorfor selskabet i

Ankenævnet for Forsikring

14.

104006

stedet har varslet forsikringen opsagt til hovedforfald den 1/1 2026. Klageren ønsker, at "selskabet dækker følgende dokumenterede merudgifter, som jeg pådrog mig som følge af sygdom og lægebehandling den 13. juni 2025: Flybillet hjem den 16. juni 2025: 2.038 DKK. Hotelophold fra 13.-16. juni 2025: ca. 5.500 DKK ... I alt: ca. 7.538 DKK".

Selskabet har anført, at klagerens skade i fingeren ikke har nødvendiggjort hotelophold fra 13/6 2025 til 16/6 2025. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at han på skadetidspunktet havde en hjemrejsebillet til den 13/6 2025.

Klageren har anført, at han den 12/6 2025 oplevede en begyndende forværring i fingeren med hævelse og smerter, hvorfor han traf en hurtig beslutning om at forlænge sit ophold og booke ny billet til den 16/6 2025. Klageren har anført, at "jeg kan ikke længere fremskaffe den oprindelige billet til den 13. juni, da den blev annulleret direkte i [flyselskab]-appen – hvilket jeg har dokumenteret. Men jeg fastholder, at hjemrejse var planlagt til d. 13. juni, og ændringen skete af hensyn til mit helbred".

Det fremgår af journalnotat af 9/6 2025 fra udenlandsk hospital: "Initial Assessment: Cut to R) little finger tonight with glass. Lac approx. 2cm long, mild bleeding. Brief Summary: Requested Actions for GP: superficial open wound of volar aspect of proximal phalanx of R little finger. ... Applied x2 Vicryl Rapid stitches, dressed with steril strips and sterile gauzes".

Det fremgår af mail af 12/6 2025 fra hotelbookingside: "12. juni 2025 kl. 10.19: ... Din booking i [udenlandsk by] er bekræftet. ... Indtjekning fredag den 13. juni 2025 (15:00-00:00). Udtjekning mandag den 16. juni 2025 (11:00)".

Det fremgår af billet1 af 12/6 2025 fra flyselskab: "Booking Reference: [referencenummer1]. Date of Issue: 12 JUN 25. [Flynummer] 16 JUN [Udenlandsk lufthavn] – [dansk lufthavn] 19.30 – 22.20. Ticket Number: [billetnummer1]"

Ankenævnet for Forsikring

15.

104006

Det fremgår af billet2 af 12/6 2025 fra flyselskab: "Booking Reference: [referencenummer2]. Date of Issue: 12 JUN 25. [Flynummer] 16 JUN [Udenlandsk lufthavn] – [dansk lufthavn] 19.30 – 22.20. Ticket Number: [billetnummer2]".

Det fremgår af mail af 12/6 2025 fra flyselskab: "12. juni 2025 kl. 13.56 ... You have now cancelled your trip. Booking reference: [referencenummer 2]. [Flyselskab] will make the refund instantly and return the amount to the same form of payment used for purchase. However, please allow up to five business days for the amount to reach your account".

Det fremgår af journalnotat af 13/6 2025 fra udenlandsk hospital: "Treatment: Reassured that wound looks clean and healing well X-ray doesn't show evidence of glass but we will e-mail formal report once through Likely pain from very tightly wrapped dressing If any concerns, to seek further medical attention. History of presenting complaint: Cut right base of small finger with a glass cut that broke while washing it 4/7 ago. Went to A+E where the laceration was cleaned and sutured. Today started to feel intermittent sharp stabbing pain around the wound and worried if there might be glass in the wound. He did not have an X-ray at the time of A+E attendance. Systemically well otherwise".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3.7. og 3.3.8, at forsikringen ved behandling af akut sygdom og tilskadekomst dækker rimelige og nødvendige udgifter til "Hotelophold, forplejning og lokaltransport efter endt hospitalsindlæggelse og indtil hjemrejse eller hjemtransport kan finde sted. Der er også dækning, hvis den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager, og du ikke er blevet hjemtransporteret, samt hvis behandling, der ellers ville kræve hospitalsindlæggelse, kan foregå ambulant" og "Indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse, hvis den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager (du må ikke være blevet hjemtransporteret)".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

16.

104006

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er belæg for at statuere, at klageren som følge af lillefingerskaden ikke ville være i stand til at gennemføre en flyvetur på under 2 timer. Nævnet bemærker, at klageren den 12/6 2025 kl. 10.19 bookede det forlængede hotelophold, og at klageren har oplyst, at forlængelsen skyldtes en forværring af hans tilstand. Nævnet bemærker videre, at klageren kontaktede Travel Assistance og opsøgte hospital den 13/6 2025, og at det udenlandske hospital her vurderede, at såret var rent og helende, og at årsagen til smerterne formentlig var en for stram forbindelse.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren på skadestidspunkt ikke ses at have haft en hjemrejsebillet. Nævnet bemærker, at klageren har fremlagt en mail fra 12/6 2025 fra flyselskabet, hvor det fremgår, at han havde afbestilt en billet med et referencenummer, som fremgår af en billet til den 16/6 2025, som er købt den 12/6 2025. Nævnet bemærker, at der er fremlagt en anden billet med et andet referencenummer til den samme flyvning, som også er købt den 12/6 2025, og at den afbestilte billet har det højeste billetnummer.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

104006

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Jørgen Steen Sørensen

formand