

Ankenævnet for Forsikring

Den 5. november 2025 blev i sag nr. 104012:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 22/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Vi er på vej i bil til en uges ferie i lejet bolig i [by i land1], da min kone bliver ringet op af plejehjemmet i [dansk by], hvor hendes moster bor, at man ikke kan komme i kontakt med mosteren og hun er holdt op med at spise. Plejehjemmet mener at mosteren ligger for døden, og beder min kone om at komme snarest muligt. Vi kører derfor fra [land2] til [dansk by] samme dag, og når således ikke ferien i [by i land1].

Min kone er i de offentlige system registreret som nærmeste pårørende, og hun er også den eneste nulevende pårørende. Det er derfor min kone der forventes at sidde ved mosterens dødsleje, stå for bisættelsen, og efterfølgende oprydning i dødsboet. Min kone er således også registreret som bobestyrer af skifteretten i [by].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet er enig i de faktuelle forhold, også at vi ville være erstatningsberettigede for hjemkaldelse, forudsat min kone er nærmeste pårørende. Det mener selskabet så ikke og henholder sig til deres ordliste. Vi mener at man ikke kan blive nærmere pårørende end min kone i den konkrete sag, og vi kort sagt bliver straffet for at være en lille familie uden andre slægtninge."

Selskabet har den 5/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har den 14. august 2025 modtaget ankenævnsklagen fra vores medlem. Klagen omhandler vores afslag på dækning af vores medlem og hans kones afbrudte rejse på grund af oplysninger om, at hans kones moster lå for døden.

Vi har afvist dækning med henvisning til, at hans kones moster ikke er nærmeste pårørende i dækningsvilkårenes forstand, og at der ikke er dokumenteret ekstraudgifter til tidlig hjemrejse med henblik på deltagelse i mosterens bisættelse.

Vilkårene for Rejseforsikring Verden er fremlagt af vores medlem.

Sagsfremstilling

Den 30. april 2025 modtog vi en anmeldelse fra vores medlem, der ønskede dækning for afbrudt ferie. Ifølge anmeldelsen boede vores medlem og hans kone på et hotel to dage i [by i land2], og de var på vej til en uges ophold i en ferielejlighed i [by i land1]. De blev *'ringet op af plejehjemmet i (en dansk by) med besked om at (medlemmets kones) moster var stoppet med at spise/drikke og dermed måtte anses som døde. (Medlemmets kone) er nærmeste og eneste pårørende til mosteren. I stedet for at fortsætte til [by i land1] som planlagt, kørte vi til (plejehjemmet)'*. Rejsen var påbegyndt den 25. april 2025, den planlagte hjemrejsedato var den 4. maj 2025, og ferien blev afbrudt den 26. april 2025. Anmeldelsen af 30. april 2025 fremlægges som bilag A.

Vores medlem oplyste supplerende samme dag, at de havde betalt både hotel (2.560 kr.), ferielejlighed (4.000 kr.) og færge til [land2] (479 kr.), og at de ikke ville få refunderet nogen af udgifterne. Han oplyste også, at de havde afholdt udgifter til hjemtransport i bil fra hotellet i [by i land2] til plejehjemmet – i alt 950 km.

Den 22. maj 2025 afviste vi at yde dækning for tidlig hjemrejse, da afdøde ikke var nærmeste familie i henhold til ordlisten i vores vilkår. Vi bad om dokumentation for, hvornår bisættelsen havde fundet sted med henblik på vurdering af, om vi kunne tilbyde dækning for hjemkaldelse til deltagelse i begravelse/bisættelse. Afgørelsen fremlægges som bilag B.

Samme dag oplyste vores medlem, at hans kones moster var død den ... april 2025, og at bisættelse fandt sted den ... maj 2025. Han bad os samtidig uddybe, hvorfor hans kone ikke var nærmeste pårørende, når hun både var nævnt i dødsannoncen og på bedemandsfakturaen.

Den 2. juni 2025 fastholdt vi, at betingelserne for dækning ved hjemkaldelse og tidlig hjemrejse ikke var opfyldt, jf. rejseforsikringsvilkårene punkt 5. og 8. samt ordlisten med definition af 'nærmeste familie'. Afgørelsen af 2. juni 2025 fremlægges som bilag C.

Den 12. juni 2025 klagede vores medlem over afgørelsen. I klagen blev det blandt andet anført, at vores medlems kone var registreret i sundhedssystemet som mosterens nærmeste og eneste pårørende, og at mosterens tilstand var meget alvorlig, da de blev kaldt hjem. Ifølge vores medlem bør vores regler og praksis tage højde for den faktiske situation, hvor hans kone er den eneste pårørende, som mosteren havde tilbage. Vores medlem følte, at de blev straffet for at være en lille familie, og efter vores medlems opfattelse var ordlisten med nærmeste familie ikke udtømmende. Klagen fremlægges som bilag D.

Den 13. juni 2025 fastholdt rejseskadeafdelingen afgørelsen med samme begrundelse, og medlemmet svarede den 16. juni 2025 tilbage, at han ønskede klagen behandlet af den klageansvarlige.

Sagen overgik herefter til den klageansvarlige. Ved telefonsamtale den 18. juni 2025 fastholdt vi afgørelsen efter en drøftelse med vores medlem, der dog i mail af 19. juni 2025 fastholdt sin util-

fredshed med, at hans kones moster ikke blev anset som nærmeste familie. Mailen er fremlagt af vores medlem.

Den 23. juni 2025 fastholdt vi skriftligt afslaget på dækning, da afdøde ikke var nærmeste familie, og da der ikke var oplysninger om, at den førtidige hjemrejse havde medført ekstraudgifter til hjemrejse. Afgørelsen er fremlagt af klager.

Vores medlem har herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsvilkår

Af vilkårene for Rejseforsikring Verden fremgår det af afsnit 5.1.a., at *'Forsikringen dækker hjemrejse og eventuel returrejse, når sikredes rejse må afbrydes før planlagt på grund af, at nærmeste familie* i Danmark dør eller bliver indlagt på hospital som følge af en alvorlig*, akut* sygdom eller tilskadekomst*.'* Personer, der omfattes af 'nærmeste familie', er defineret i rejseforsikringens ordliste på side 30:

'Nærmeste familie betyder din ægtefælle, registrerede partner eller samlever og jeres børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, søskende, svogre, svigerinder, bedsteforældre og svigerforældre. Nærmeste familie er også ikke-biologiske forældre og bedsteforældre, der er gift eller samlevende med en biologisk forælder eller bedsteforælder.' Ifølge vilkårenes punkt 8.1. er der dækning af udgifter til tidlig hjemrejse, når *'Du ønsker at tage del i en begravelse, når afdøde er død, efter rejsen blev påbegyndt. (Er afdøde et medlem af din nærmeste familie* - se afsnit 5.1-5.4).'*

Af vilkårenes punkt 8.3. fremgår, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemrejse.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Det er fortsat vores opfattelse, at sagen er afgjort i overensstemmelse med forsikringens vilkår. Vi fastholder derfor, at vores medlem ikke er berettiget til dækning.

Hjemkaldelse, jf. vilkårenes afsnit 5

Som beskrevet under punktet om forsikringsvilkår ovenfor fremgår det af vilkårenes ordforklaring, hvad der forstås ved sikredes nærmeste familie. Denne liste er udtømmende, og nævner ikke 'moster' som nærmeste familie. Betingelserne for at dække hjemrejsen er dermed ikke opfyldt, jf. vilkårenes punkt 5.1.a.

Det kan ikke føre til en ændret vurdering, at vores medlems kone havde en meget nær relation til sin moster, selvom vi naturligvis har stor forståelse for, at vores medlem og hans kone valgte at rejse hjem i den givne situation, hvor mosteren måtte forventes at dø inden for få dage.

Tidlig hjemrejse, jf. vilkårenes afsnit 8

Efter vores vurdering er betingelserne for dækning i henhold til vilkårenes punkt 8.1. heller ikke opfyldt, da hjemrejsen ikke var foranlediget af, at vores medlems kone ønskede at deltage i mosterens bisættelse. Da vores medlem og hans kone valgte at tage hjem den 26. april 2025, var mosteren stadig i live. Hun afgik ved døden den ... april 2025, og bisættelsen fandt sted den ... april 2025, altså ... dage efter det planlagte hjemkomsttidspunkt den 4. maj 2025.

Ankenævnet for Forsikring

4.

104012

Selv hvis vi ser bort fra, at mosteren ikke var død på hjemrejsetidspunktet, og at bisættelsen først fandt sted efter det planlagte hjemkomsttidspunkt, finder vi det ikke dokumenteret, at hjemreisen har påført vores medlem nogen ekstraudgifter i forhold til, hvis de skulle være kørt hjem fra ferien i egen bil på det planlagte hjemrejsetidspunkt.

Det forhold, at vores medlem ikke kunne få refunderet udgifterne til leje af ferieejligheden, kan heller ikke føre til en ændret vurdering, da punkt 8.1.3 udtømmende angiver, at det alene er ekstraudgifter til hjemrejse, der kan dækkes."

Klageren har i mail af 10/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst forsikringsselskabets svar af 5 september (arkiveret 9 september) og finder i hovedsagen sagsfremstillingen korrekt.

Dog vil jeg anmærke til alle afsnit vedrørende 'tidlig hjemrejse jf. vilkårenes afsnit 8' at jeg ikke på noget tidspunkt selv har lavet en anmeldelse med henvisning til dette, da jeg er enig i at bisættelsen fandt sted, efter ferien var slut. Denne option er udelukkende rejst og derefter lukket igen af forsikringsselskabet, og derfor må anses som røgslør, der dækker sagens kerne.

Sagens kerne er simpel: Der er enighed mellem forsikringsselskab og klager, at sagen ville være dækket af 'hjemkaldelse jf. vilkårenes afsnit 5', hvis blot afdøde havde været en af de nævnte muligheder i ordlisten, for eksempel en mor, og det er den manglende listning af moster i ordlisten, der er eneste årsag til afvisningen. Der synes at være konsensus om at min kone var nærmeste og eneste pårørende til mosteren, og hvis vi ikke havde afbrudt ferien, ville der ikke have været nogen til at holde hånd de sidste svære timer, og der ville ikke have været nogen til at organisere bisættelsen.

Forsikringsselskabets opfattelse strider efter min vurdering med væsentligskriterier i policen. I selve policen nævnes udtrykkeligt 'nærmeste pårørende' som faktor, og der står ingen steder at ordlistens listning af familierelationer er udtømmende.

Derfor mener jeg forsikringsselskabets afvisning begrundet i, at det er ordlisten der bestemmer og denne er udtømmende, er falsk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5. Hjemkaldelse

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter til hjemrejse og evt. returrejse, når sikredes rejse må afbrydes før planlagt på grund af:

- a. At nærmeste familie* i Danmark dør eller bliver indlagt på hospital som følge af en alvorlig*, akut* sygdom eller tilskadekomst*

...

Ord markeret med * er forklaret bagerst i vilkårene.

...

Ordliste

Nærmeste familie betyder din ægtefælle, registrerede partner eller samlever og jeres børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, søskende, svogre, svigerinder, bedsteforældre og svigerforældre. Nærmeste familie er også ikke-biologiske forældre og bedsteforældre, der er gift eller samlevende med en biologisk forælder eller bedsteforælder."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen var den 25/4 2025 taget på bilferie med planlagt hjemrejse den 4/5 2025. Den 26/4 2025, mens de befandt i land2, blev de kontaktet af et plejehjem, som oplyste, at ægtefællens moster ikke var kontaktbar, og at mosteren lå for døden. Ægtefællen var registreret som mosterens eneste pårørende. Klageren og ægtefællen afbrød rejsen. Mosteren døde kort tid efter. Selskabet har afvist at dække ved hjemkaldelse. Klageren ønsker, at selskabet yder dækning.

Selskabet har anført, at der alene ydes dækning for hjemkaldelse ved sygdom eller dødsfald hos "nærmeste familie", at ordlisten indeholder en udtømmende liste over hvilke personer, der er betegnet som "nærmeste familie", og at en moster ikke fremgår af listen.

Klageren har anført, at man ikke kan blive nærmere pårørende end ægtefællen og mosteren er i den konkrete sag, og de bliver straffet for at være en lille familie uden andre slægtninge. Klageren har anført, at "forsikringselskabets opfattelse strider efter min vurdering med væsentligskriterier i policen. I selve policen nævnes udtrykkeligt 'nærmeste pårørende' som faktor, og der står ingen steder at ordlistens listning af familierelationer er udtømmende".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1.a, at "forsikringen dækker udgifter til hjemrejse og evt. returrejse, når sikredes rejse må afbrydes før planlagt på grund af: At nærmeste familie* i Danmark dør eller bliver indlagt på hospital som følge af en alvorlig*, akut* sygdom eller tilskadekomst*". Det fremgår af ordlisten, at "Nærmeste familie betyder din ægtefælle, registrerede partner eller samlever og jeres børn, børnebørn, svigerbørn, forældre, søskende, svogre, svigerinder, bedsteforældre og svigerforældre. Nærmeste familie er også ikke-

Ankenævnet for Forsikring

6.

104012

biologiske forældre og bedsteforældre, der er gift eller samlevende med en biologisk forælder eller bedsteforælder".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at mosteren ikke er nærmeste familie således, som dette begreb er defineret i forsikringsbetingelsernes ordliste, som indeholder en udtømmende liste over de personer, der kan anses for at være nærmeste familie. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at mosteren og ægtefællen i realiteten var nærmeste familie – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings