

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. november 2025 blev i sag nr. 104035:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 25/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om en erstatning i forbindelse med en flyforsinkelse på 7 timer og 10 minutter, som jeg mener at jeg bør være dækket af i min udvidede rejseforsikring.

Vores fly [fly1] med afgang fra [udenlandsk lufthavn] kl. 08:30 var aflyst og vi kunne derfor først komme med et nyt fly [fly2] kl. 15:40.

Vi var 5 personer på rejsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for flyforsinkelse"

Det fremgår endvidere af klagerens klage til selskabet af 15/4 2025:

"Jeg må udtrykke min klare undren og utilfredshed over, at jeg som forsikringstager ikke automatisk er blevet overført til den nyeste og mest opdaterede dækning.

Det rejser spørgsmålet:
Er den nye dækning (hvor flykompensation indgår) dyrere end den nuværende police?

Hvis ikke, ser jeg ingen saglig grund til, at jeg ikke automatisk er blevet overført til bedre betingelser – og hvis den er dyrere, hvorfor har jeg så ikke fået mulighed for at tage stilling til den forskel? Det ville være helt almindelig god skik og forbrugerorienteret service.

At jeg ikke har fået besked om muligheden for bedre dækning, til trods for at jeg har haft en aktiv rejseforsikring hos jer, oplever jeg som en væsentlig mangel i rådgivningen. Det virker ulogisk – og

urimeligt – at jeres system ikke formår at sikre, at jeres kunder er korrekt og tidssvarende dækket, især når den manglende dækning først bliver tydelig i det øjeblik, man har brug for forsikringen.

Desuden:

Når man som kunde betaler for en løbende forsikring, som I aktivt justerer priserne på, bør det forventes, at man ligeledes følger med i dækning – medmindre andet er tydeligt fravalgt.

Har jeg på noget tidspunkt fravalgt nyere betingelser? Hvis ja, vil jeg gerne se dokumentation for det.

Set fra et juridisk perspektiv virker det problematisk, at der ikke har været en klar og aktiv information omkring ændringer i dækningen, hvis det har betydning for mulighederne for erstatning.

Jeg vil derfor gerne have en skriftlig redegørelse for:

1. Hvorfor jeg ikke automatisk er blevet overført til nyere betingelser – og hvad forskellen i præmie er mellem de nuværende og de nyeste betingelser.
2. Om I har informeret mig om, at min police ikke indeholder visse dækninger, som nuværende for andre kunder gør.
3. Om I har dokumentation for, at jeg er blevet tilbudt opdateret forsikring og har fravalgt det.

For mig er der tale om en tilsidesættelse af god skik i forsikringsbranchen eller mangelfuld rådgivning!"

Selskabet har den 3/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager, der har rejseforsikring via TJM Forsikring, er utilfreds med, at forsikringen ikke omfatter tilvalgsdækningen 'Flykompensation', som tilbydes på et andet, nyere forsikringsprodukt.

Sagsfremstilling

Klager henvendte sig 31. marts 2025 telefonisk til Selskabet for at anmelde krav om kompensation i forbindelse med forsinkelse på flyrejse d. 20. februar 2025. I følge sagens oplysninger var flyet forsinket i 7 timer og 10 minutter, idet flyet skulle været afgået kl. 8:30, men blev forsinket indtil kl. 15:40. Kravet blev afvist under henvisning til, at klageren ikke havde haft dækningsberettigede udgifter som følge af forsinkelsen, og at forsikringen ikke omfattede dækning for flykompensation. Afgørelsen findes fremlagt som bilag 1.

Klager stillede sig herefter uforstående overfor, at han ikke havde fået at vide, at der fandtes et nyt forsikringsprodukt med mulighed for tilvalg af denne dækning. Klager blev af skadeafdelingen oplyst om mulighed for at klage til Selskabets klageansvarlige afdeling, hvor klagers henvendelse blev modtaget d. 15. april 2025. Klagen fremlægges som bilag 2.

I klageskriftet anfører klager, at der fra Selskabets side er ydet mangelfuld rådgivning, idet klager ikke automatisk er blevet oplyst om eller overført til det nye forsikringsprodukt.

Selskabet har i svar på klagen fastholdt afgørelsen med oplysning om, at det ikke er muligt at kontakte alle kunder individuelt, når der introduceres nye produkter, og at der derfor informeres om nye produkter på Selskabets hjemmeside. Klager har desuden først i 2024 givet samtykke til mar-

kedsføring, hvorfor det ikke ville have været muligt at kontakte klager om det nye produkt ved lanceringen i 2020. Svar på klagen findes fremlagt af klager.
Forsikringsbetingelser

Klager er omfattet af TJM Årsrejse med betingelsesnr. 13T7, der fremlægges som bilag 3.

Selskabets vurdering

Klagers fly blev forsinket i 7 timer og 10 minutter. Ifølge sagens oplysninger har klager ikke haft udgifter i forbindelse med flyforsinkelsen. Klager mener dog at være berettiget til compensation, idet forsinkelsen varede i mere end 3 timer.

Klager har i klagen anført, at Selskabet har ydet mangelfuld rådgivning ved ikke at oplyse om eller overføre klager til nyt forsikringsprodukt, der omfatter dækningen 'Flykompensation.'

Klagers årsrejseforsikring omfatter transportforsinkelse iht. punkt 7.2, hvorefter forsikringen dækker hvis udrejse fra eller hjemrejse til Danmark med fly, tog, skib eller bus er forsinket med mere end 6 timer. Iht. punkt 11.4.1 dækkes nødvendige ekstraudgifter til lokal transport, hotel og forplejning.

Selskabet anerkender, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, men må på det foreliggende grundlag fastholde, at der ikke er grundlag for erstatning, da klager ikke har haft dækningsberettigede udgifter til lokal transport, hotel eller forplejning i forbindelse med flyforsinkelsen.

Ved gennemgang af sagen har selskabet fundet, at der ikke er sket fejl i rådgivningen fra Selskabets side. Derimod fremgår det af policesystemet, at der i forbindelse med en forsikringsgennemgang i 2022 blev fremsendt et samlet forsikringstilbud, der inkluderede den nye rejseforsikring. Da klager ikke responderede på tilbuddet, blev der ikke foretaget ændring af rejseforsikringen til det nye rejseprodukt, hvorimod klager har beholdt sin eksisterende rejseforsikring. Skærmpoint af tilbud fremlægges som bilag 4.

Supplerende hertil bemærkes det, at et forsikringsselskab ikke har pligt til at oplyse eksisterende kunder individuelt om nye forsikringsprodukter, medmindre der konkret er anledning til det, og at det desuden fremgår, at klager først har givet samtykke til markedsføring længe efter det nye produkt blev introduceret.

Selv hvis nævnet måtte finde, at selskabet har begået fejl i sin rådgivning, er det selskabet vurdering, at klageren ikke har lidt et tab som følge af en sådan fejl, idet han ikke udviste interesse for det fremsendte forsikringstilbud med dækningen inkluderet. Klageren var således ikke interesseret i dækning forud for, at den blev relevant at bruge.

Sammenfattende fastholder Selskabet på ovenstående afslag på compensation, idet klagers rejseforsikring ikke omfatter denne dækning.

Selskabet henviser i øvrigt til, at klager iht. EU-forordning 261/2004 har mulighed for at rette krav mod flyselskabet ved forsinkelse på mere end 3 timer ved ankomst. Trafikstyrelsen tilbyder gratis hjælp til dette."

Klageren har i mail af 4/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"De fremhæver at de har sendt et forsikringstilbud til mig - Dette har jeg tidligere afvist som begrundelse, da jeg på daværende tidspunkt fik et samlet tilbud på forsikringer og ej specifikt på rejseforsikring. I relation til det har jeg forholdt mig til deres samlede omkostninger på alle forsikringer, som var for dyrt, og ej nærstuderet forsikringsbetingelser / dækning."

Nævnet udtaler:

Klageren blev under en rejse forsinket 7½ time på grund af et aflyst fly. Klageren ønsker dækning for flykompensation.

Selskabet har afvist at yde flykompensation, idet dette er en tilvalgsdækning, som klageren ikke har, og som ikke er mulig på klagerens rejseforsikring. Selskabet har anført, at dækningen tilbydes på et nyere forsikringsprodukt, og at selskabet ikke har mulighed for at kontakte alle kunder, når selskabet introducerer et nyt produkt. Selskabet har anført, at klageren i 2022 fik fremsendt et tilbud, der inkluderede det nye rejseprodukt, men at klageren ikke besvarede tilbuddet.

Klageren har udtrykt "undren og utilfredshed over, at jeg som forsikringstager ikke automatisk er blevet overført til den nyeste og mest opdaterede dækning", og hvis det nye produkt er dyrere, hvorfor har han "ikke fået mulighed for at tage stilling til den forskel? Det ville være helt almindelig god skik og forbrugerorienteret service". Klageren har anført, at det er mangelfuld rådgivning og i strid med god skik. Klageren har anført, at da han modtog et forsikringstilbud fra selskabet, så var det et samlet tilbud på alle forsikringer, at han forholdt sig til prisen, som han fandt for dyrt, og at han ikke nærstuderede forsikringsbetingelserne og dækningerne.

Det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Det fremgår af § 5, at en forsikringsdistributør i sin handelspraksis over for forbrugerne skal udvise god erhvervsskik.

Ankenævnet for Forsikring

5.

104035

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har ret til flykompensation, idet han ikke har denne tilvalgsdækning

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har handlet i strid med kravet om god skik, og at selskabet af den grund skal yde dækning på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at der ikke kunne tegnes tillæggsdækninger vedrørende flykompensation, da klageren købte forsikringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at sagen vedrører en tilføjelse af en specifik tilvalgsdækning, og at selskabet i en sådan situation ikke har pligt til at kontakte en kunde for at gøre kunden opmærksomme på det nye forsikringsprodukt. Nævnet bemærker, at et nyt produkt kan indeholde udvidelser og indskrænkninger i dækningen, hvorfor en beslutning om overgang til et nyt produkt (og dermed nye forsikringsbetingelser) forudsætter en grundig vurdering af kundens behov og af de to sæt forsikringsvilkår. Nævnet henviser til kendelserne 95414 og 95430.

Nævnet har henset til, at klageren i 2022 fik et tilbud fra selskabet, som blandt andet indebar, at klageren kunne få en ny rejseforsikring, og at klageren efter det oplyste ikke besvarede/accepterede tilbuddet.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

104035

Peter Thønnings