

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104096:

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 6/8 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at klage over Gouda Rejseforsikrings (en del af Gjensidige Forsikring) afgørelse om at afvise min anmodning om dækning af feriekompensation for en rejse, som blev afbrudt før tid pga. en ulykke.

Baggrund:

Jeg var på ...ophold på [destination] med en enkeltrejseforsikring (policenr. ...), tegnet med superdækning, og med en dækningsperiode på 125 dage. Den 29. april brækkede jeg mit ben under opholdet. Efter Gjensidiges egen læges vurdering blev jeg fløjet hjem til Danmark med ankomst 6. maj.

Den 26. maj – tre uger efter hjemkomst – kunne jeg vende tilbage til [destination] og afsluttede opholdet som planlagt den 17. juni. Jeg betalte selv for rejse retur til [destination].

Skaden og hjemtransporten betød, at jeg mistede tre uger på højskolen og at rejsens væsentligste formål – deltagelse på en ... med fysisk aktivitet – ikke kunne gennemføres i store dele af opholdet. På den baggrund søgte jeg feriekompensation for de uger, hvor mit ophold reelt var væsentligt forringet.

Gouda har imidlertid afvist dækningen med henvisning til, at feriekompensation ikke er inkluderet i rejser over en måneds varighed – og ikke ved ungdomsforsikring.

Min begrundelse for klagen:

1. Feriekompensation fremgår ikke som undtagelse i hverken police, produktark (IPID) eller dækningsoversigt
- Jeg har tegnet en enkeltrejseforsikring med superdækning.

- Af dækningsoversigten for enkeltrejse med superdækning (bilag 4) fremgår feriekompensation som en mulighed, der kan tilkøbes.
- I min police (bilag 1) nævnes hverken at feriekompensation er fravalgt, ikke inkluderet, eller ikke mulig.
- I IPID-produktarket (bilag 2) nævnes kun, at feriekompensation 'ikke kan vælges ved ungdomsrejseforsikring' – men jeg har ikke valgt en ungdomsforsikring, men en almindelig enkeltrejse.
- Forsikringsselskabet nævner i afgørelsen, at undtagelsen 'fremgår tydeligt' i betingelsernes punkt 19 – men dette fremgår kun af det fulde betingelsesdokument, ikke af policen eller produktarket.

2. Min forventning om dækning var berettiget

- Dækningen er ikke markeret som fravalgt eller udeladt i mit materiale.
- Jeg har aktivt valgt superdækning og opfattede ikke, at der var nogen indskrænkning på feriekompensation.
- En så væsentlig undtagelse burde fremgå tydeligt i både police og produktark, jf. principper om gennemsigtighed og forbrugerbeskyttelse.

3. Gouda giver selv modstridende oplysninger

- I deres afgørelse skriver de, at undtagelsen ikke fremgår i produktark eller police – hvilket er korrekt – men alligevel forventes jeg at kende til den.
- De henviser også til, at jeg skulle have fået en ungdomsrabat, som udelukker tilvalget – men denne rabat fremgår ingen steder i dokumentationen.

Jeg vedlægger følgende dokumentation:

1. Min police (bilag 1 – Forsikringspolice (DK) - 31747396.pdf)
2. Produktark (IPID) (bilag 2 – Rejseforsikring Produktark.pdf)
3. Goudas betingelser (bilag 3 – Gouda_820.2_Rejseforsikring_okt22.pdf)
4. Dækningsoversigt for enkeltrejseforsikring (bilag 4 – Dækningsoversigt - Enkeltrejseforsikring.pdf)
5. Goudas afvisningsmail givet efter at jeg har bedt dem om at revurdere den første anmodning (bilag 5 – Gouda afvisningsmail.pdf)

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder Ankenævnet om at vurdere, om det er rimeligt, at Gouda (en del af Gjensidige Forsikring) kan undtage feriekompensation for rejser over en måned – uden at denne undtagelse fremgår tydeligt i policen, produktarket eller dækningsoversigten.

Samtidig håber jeg, at nævnet vil tage i betragtning, at skaden reelt ændrede hele formålet og udbyttet af min rejse, og at jeg ikke ønsker kompensation ud over, hvad der med rimelighed kan forventes i forhold til dækningsbetingelser og rejseforløb."

Selskabet har den 22/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har tegnet en enkeltrejseforsikring og klager over afvist dækning for feriekompensation.

Fakta

Klager kom til skade på sin rejse til [destination] den 29. april 2025, hvor han brækkede skinnebenet ved ankelledet på sit højre ben. Vores alarmcentral har håndteret sagen vedrørende Klagers tilskadekomst. Klager blev hjemtransporteret til Danmark foranlediget af vores alarmcentral, efter en lægefaglig vurdering, da tilskadekomsten krævede operation. Hjemrejse til Danmark skete den 5. maj 2025. Klager vendte tilbage til [destination] den 26. maj 2025, efter behandlingsforløb og ophold i Danmark, men kunne ikke deltage i sportsaktiviteter herefter.

Klager sendte den 11. juli 2025 en skadeanmeldelse til skadeafdelingen med krav om erstatning for tabte feriedage, da rejsens primære formål ikke kunne udøves på grund af tilskadekomsten. Bilag 3

Rejsens oprindelige varighed var 112 dage i perioden fra 25. februar 2025 til 17. juni 2025. Klager har til skadeanmeldelsen vedhæftet tre fakturaer for betaling af rejsen, samlet opgjort til DKK 89.800. Bilag 6-8

Den 22. juli 2025 svarede vores skadeafdeling, at der desværre ikke er dækning for feriekompensation. Skadeafdelingen afviste dækning med henvisning til, at der ifølge forsikringsbetingelserne ikke er dækning for feriekompensation på rejser over én måneds varighed. (Bilag 9)

Klager gjorde den 27. juli 2025 indsigelse mod afgørelsen (Bilag 10). Klager gjorde gældende, at hans police og dækningsoversigt for enkeltrejseforsikring med superdækning viser, at feriekompensation er dækket med ubegrænset sum. Han påpegede, at der hverken i policen, dækningsoversigten eller IPID-produktarket fremgår nogen undtagelse for langtidsrejser, ungdomsrejser eller rejser over én måned. Klager noterede, at den eneste undtagelse findes i de fulde vilkår, som kræver ekstra klik og ikke fremgår tydeligt i de dokumenter, han modtog ved køb af forsikringen. Klager mente derfor, at afvisningen ikke stemmer overens med god forsikringsskik og almindelige forventninger.

Efter revurdering den 28. juli 2025 fastholdt skadeafdelingen afslaget (Bilag 11). Der henvises til forsikringsbetingelsernes pkt. 19, hvor det tydeligt fremgår, at feriekompensation ikke er dækket på rejser over én måned – uanset dækningsniveau. Skadeafdelingen fremhævede, at dækningsoversigten i den konkrete police (bilag 1) ikke indeholder punktet feriekompensation, hvilket understøtter, at dækningen ikke er gældende for denne police. Skadeafdelingen har yderligere noteret, at det ikke er muligt at tilkøbe feriekompensation, når man tegner en ungdomsrejseforsikring. Ungdomsrejseforsikring og dertilhørende rabat gives automatisk til forsikringstagere under 35 år.

Den 13. august 2025 modtog vi ankenævnsklagen. Klager gør gældende, at han har ret til feriekompensation, da han grund af sin tilskadekomst er blevet hjemtransporteret og at rejsens primære formål herefter ikke kan udøves.

Vores vurdering

Klager har tegnet en enkeltrejseforsikring med superdækning uden selvrisiko, gældende for perioden 20. februar 2025 til 24. juni 2025. Rejsens varighed var 112 dage. Forsikringen er tegnet via websalg den 7. oktober 2024, og forsikringstageren har modtaget police og forsikringsbetingelser samme dag.

Af den fremsendte polices side 2 findes en dækningsoversigt med de konkrete dækninger, som er indeholdt i den tegnede forsikring.

Af forsikringsbetingelser 820.2 fremgår følgende:

III. Forsikringsbetingelser

Her kan du læse de nærmere betingelser for forsikringen; dvs. dens omfang og undtagelser. Det er disse betingelser, der ligger til grund for, hvordan du er dækket...

19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation, ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes.

Dækning	Super	Standard
Forsikringssum	Ubegrænset	30.000 kr.
Ved valg af ungdomsrabat	Ikke dækket	Ikke dækket

19.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen

Forsikringen dækker skadetilfælde omfattet af dækning 1. Sygdom, dækning 2. Hjemtransport eller dækning 10. Hjemkaldelse, hvor du a) hjemkaldes, b) hospitalsindlægges, c) hjemtransporteres, d) afgår ved døden, e) bliver akut syg/kommer til skade og ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål. Sygdommen/tilskadekomsten skal dokumenteres af en lokal læge, og dokumentationen ligger til grund for Goudas vurdering af, i hvilket omfang rejsens primære formål ikke kunne udøves.

Klager kom til skade på sin rejse til [destination] den 29. april 2025 og blev herefter hjemtransporteret efter anvisning fra vores alarmcentral med henblik på operation og behandling i Danmark. Klagers rejse til [destination] fandt sted i perioden fra den 20. februar 2025 til den 24. juni 2025, hvilket medfører en samlet rejselængde på 112 dage

Rejsens varighed overstiger én måned, hvilket udelukker dækning for feriekompensation, jf. betingelsernes punkt 19.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 5, pkt. III, at det er betingelserne, der er afgørende for, hvordan dækningen er fastlagt. De fulde forsikringsbetingelser udgør en integreret del af for-

sikringsaftalen og indeholder de præcise begrænsninger og undtagelser, der gælder for dækningen.

Klager har anført, at undtagelsen ikke fremgik af de oplysninger og dokumenter, der var tilgængelige ved køb på hjemmesiden, herunder IPID-arket (bilag 5) og den generelle dækningsoversigt (bilag 4). Af bilag 4, pkt. S, fremgår det, at feriekompensation 'kan tilkøbes', hvilket indebærer, at der skal foretages et aktivt tilvalg under købsprocessen.

Af IPID-produktarket (bilag 5) fremgår følgende: *'Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os. På www.gouda.dk kan du altid se forsikringsbetingelserne for vores forsikring.'*

Klager har ikke rettet henvendelse til selskabet forud for tegning af forsikringen med henblik på at få uddybet dækningen, ligesom klager heller ikke har kontaktet selskabet efter modtagelse af police for yderligere forklaring.

Det bemærkes, at klagers police ikke indeholder feriekompensation som tilvalgt dækning, hvilket heller ikke fremgår af policens dækningsoversigt. Dækningsoversigten i policen udgør en positivt udtømmende liste over dækningspunkter og tilhørende summer. At feriekompensation ikke fremgår heraf, understøtter, at dækningen ikke er gældende for den pågældende police.

Klager har noteret, at han ikke har valgt en ungdomsrejseforsikring, men en almindelig enkeltrejseforsikring. Det kan anerkendes, at det under købsprocessen ikke fremgik tydeligt, at forsikringen blev tegnet med ungdomsrabat, og at muligheden for tilvalg af feriekompensation dermed bortfaldt. Skadeafdelingen har i sin afgørelse bemærket, at denne rabat blev tilføjet automatisk. At Klager ikke er blevet informeret om tegning af ungdomsrejseforsikring, ændrer ikke på det faktum, at rejsens længde gør, at dækning for feriekompensation bortfalder.

Det bør herefter præciseres, at den enkeltstående årsag til afvisning af dækning findes i betingelsernes pkt. 19, hvor der undtages dækning for rejser over én måned."

Klageren har i mail af 25/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I Goudas svarskrift fastholder selskabet, at der ikke ydes feriekompensation ved rejser over én måneds varighed, og henviser til punkt 19 i de fulde forsikringsbetingelser. Jeg skal blot påpege følgende:

Den væsentlige begrænsning fremgår ikke af policen, produktarket (IPID) eller dækningsoversigten, som er de dokumenter, jeg som forbruger naturligt forholder mig til ved tegning og forventningsafstemning.

Det er i disse dokumenter, at væsentlige undtagelser bør fremgå – ikke alene i et bilag med 35 sider vilkår.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

104096

Jeg har valgt superdækning, som ifølge Goudas egne oversigter normalt inkluderer feriekompensation. At denne dækning ikke kunne tilvælges på grund af ungdomsrabat, og at det først fremgår i efterbehandlingen af sagen, er ikke noget, jeg som kunde er blevet oplyst om på forhånd."

Selskabet har i brev af 30/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi henviser til vores svarskrift af den 22. september 2025 og fastholder, at klager ifølge de gældende forsikringsbetingelser ikke er dækket for feriekompensation ved rejser over én måneds varighed. Dette fremgår af punkt 19 i forsikringsbetingelserne.

Vi forstår, at klager udtrykker en forventning om at være dækket, men det bør understreges, at feriekompensation ikke er en del af dækningen ved rejser over én måned – uanset hvilken type dækning eller rabat der er valgt. Dette er ikke en undtagelse baseret på alder eller ungdomsrabat, men en generel begrænsning i produktet.

Ved køb af rejseforsikring på vores hjemmeside guides kunden igennem en trinvis proces, hvor følgende oplysninger skal indtastes i første vindue:

- Rejseområde – fx Europa eller Verden.
- Rejseperiode – her angiver kunden udrejsedato og hjemrejsedato
- Fødselsdato – bruges til at beregne pris og eventuelle rabatter.

Når rejseperioden overstiger én måned, vil feriekompensation automatisk ikke fremgå som et muligt tilvalg i det efterfølgende vindue – dette gælder for alle aldersgrupper. Systemet er således indrettet til at afspejle de gældende betingelser, og det er ikke muligt at tilvælge feriekompensation ved rejser over én måned.

Vi bestræber os altid på at gøre væsentlige begrænsninger tydelige, og vi tager klagers bemærkninger til efterretning i forhold til den fremtidige kommunikation og præsentation af dækninger."

Det fremgår af klagerens police:

"Periode: 20-02-2025 - 24-06-2025

Type: Enkeltrejse

...

Mulige tilvalg

Selvrisiko

Udvidet ulykke

Personlige ejendele

Ski

...

Produktark for din forsikring

Produktarket giver en kortfattet beskrivelse af forsikringen. Du finder arket her.

Ankenævnet for Forsikring

8.

104096

Dækningsoversigt	
Forsikrede	
Dækning	Maksimalt erstatningsniveau
Lægebehandling	Ubegrænset
Hospitalsindlæggelse	Ubegrænset
Døgnåben lægevagt	Døgnet rundt
Hjemtransport	Ubegrænset
Fysioterapi	15 000
Tandlægebehandling	3 000
Personlig sikkerhed - Se dækning herunder	
Psykologisk krisehjælp efter hjemkomst	10 000
Telefonisk psykologisk krisehjælp til pårørende	Ubegrænset
Evakuering	50 000
Eftersøgning og redning	100 000
Terror	Ubegrænset
Gidseltagning	Ubegrænset
Tilbageholdelse ved krig	50 000
Lægelig fejlbehandling	1 000 000
Ulykke - Se dækning herunder	
Ulykke ved varigt mén	200 000
Ulykke ved død	100 000
Ulykke ved tandskade	10 000
Ulykke ved overfald	200 000
Privatansvar - Se dækning herunder	
Personskade	10 000 000
Tingskade	5 000 000
Retshjælp i udlandet	100 000
Hjemkaldelse	25 000
Tilkaldelse og sygeledsagelse	2 personer
Forsinket fremmøde	Ubegrænset hele rejsen
Karantæne	Se Forsinket Fremmøde
Ferieboligsikring	20 000
Selvrisiko ved leje af motorkøretøj	25 000
Rejsedokumenter	2 500
Forsinket hjemrejse	2.500 (dog maks 500/døgn)
Bagageforsinkelse	3.000 (dog maks 1.000/døgn)

Det fremgår af selskabets produktakt 820.2:

"Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os. På www.gouda.dk kan du altid se forsikringsbetingelserne for vores forsikring.

...

Hvad dækker den?

...

Tilvalgsdækninger

...

Feriekompensation (kan ikke vælges for Ungdomsrejseforsikringen)"

Ankenævnet for Forsikring

9.

104096

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation, ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes.

Dækning	Super	Standard
Forsikringssum	Ubegrænset	30.000 kr.
Ved valg af ungdomsrabat	Ikke dækket	Ikke dækket

Nævnet udtaler:

Klageren skulle på et udenlandsophold fra den 20/2 2025 til den 17/6 2025 og tegnede derfor den 7/10 2024 en enkeltrejseforsikring i selskabet via websalg. Klageren valgte dækningen "super". Klageren brækkede sit ben den 29/4 2025 og blev hjemtransporteret til operation i Danmark den 6/5 2025. Klageren rejste retur til udlandet den 26/5 2025. Selskabet har afvist at yde feriekompensation. Klageren ønsker feriekompensation.

Selskabet har anført, at klagerens forsikring ikke indeholder dækningen "feriekompensation". Selskabet har anført, at dækningen er en tilvalgsdækning, som ikke kan vælges på rejser af over 1 måneds varighed og på rejser købt med ungdomsrabat. Selskabet har anført, at "feriekompensation" ikke fremgår af den udtømmende liste i policens dækningsoversigt.

Klageren har anført, at feriekompensation ikke fremgår som undtagelse i hverken police, produktark eller dækningsoversigt, og at han har tegnet en enkeltrejseforsikring med superdækning. Det fremgår af dækningsoversigten, at feriekompensation er en mulighed, der kan tilkøbes, at "i police hverken nævnes at feriekompensation er fravalgt, ikke inkluderet eller ikke mulig". Klageren har anført, at det kun fremgår af produktarket, at feriekompensation ikke kan vælges ved ungdomsrejseforsikring, men at det ikke fremgår, at dækningen ikke kan vælges ved rejser på mere end 1 måned. Klageren har anført, at en så væsentlig undtagelse burde fremgå tydeligt af police og produktark.

Det fremgår af klagerens police: "Produktarket giver en kortfattet beskrivelse af forsikringen. Du finder arket her".

Det fremgår af selskabets produktakt 820.2, at "Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os. På www.gouda.dk kan du altid se forsikringsbetingelserne for vores forsikring".

Det fremgår videre af produktarket under "Hvad dækker den?" "Tilvalgsdækninger ... Feriekompensation (kan ikke vælges for Ungdomsrejseforsikringen)".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19, at "hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation, ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes".

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at det fremgår med den fornødne klarhed af klagerens police, at forsikringen ikke indeholder feriekompensation. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for feriekompensation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at uanset at klageren har valgt dækningen "super", fremgår "feriekompensation" ikke af den udtømmende liste over dækninger i policens dækningsoversigt.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af produktarket, at feriekompensation er en tilvalgsdækning. Nævnet bemærker, at klageren i forbindelse med købet af forsikringen ikke er blevet præsenteret for muligheden for at tilvælge feriekompensation, og at han således ikke har haft en berettiget forventning om, at han havde dækningen.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

104096

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand