

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104302:

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 11/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at klage over Gjensidige/Gouda Rejseforsikrings afslag vedrørende mit [ferie] i [land] fra den 29. juni til 18. juli 2025.

1. Ændringen i rejsevejledningen og min afbestilling

Jeg købte mit [ferie] den 9. juni 2024, hvor Udenrigsministeriet frarådede ikke-nødvendige rejser (orange status) til [land]. Den 4. juli 2024 blev rejsevejledningen ændret til rød status (frarådning af alle rejser).

Den 15. juni 2025 blev rejsevejledningen igen ændret til rød. Jeg afbestilte dagen efter – den 16. juni 2025 – af hensyn til min sikkerhed og i tillid til, at forsikringen dækkede ved skærpede forhold. Jeg mener derfor, at jeg har handlet både rettidigt og ansvarligt.

2. Forsikringsbetingelserne og god tro

Forsikringsbetingelserne nævner ikke, at køb af rejseydelser til lande med orange status er undtaget fra dækning. Som privatperson kunne jeg derfor ikke vide, at et køb til [land] under orange status skulle være i strid med betingelserne.

Tværtimod viser selskabets egen praksis det modsatte: I april 2025 solgte en medarbejder hos Gouda mig en ny afbestillingsforsikring (police nr. ...) til en ferie i [land] i august 2026 – på et tidspunkt, hvor [land] stadig var orange. Jeg gjorde tydeligt opmærksom på, at der var tale om en ferie, og jeg har dokumentation herfor pr. e-mail.

Dette viser, at rejser til lande i orange status ikke automatisk er undtaget, og at jeg har handlet i god tro.

3. Mit økonomiske tab

Jeg har fået 8.007 kr. refunderet af [ferieboligudlejer], men står tilbage med et tab på 10.671 kr. Jeg afbestilte så hurtigt, jeg kunne, og har forsøgt at begrænse mit tab.

4. Samlet vurdering

Jeg mener, at sagen bør revurderes, da:

- Rejsen blev købt under orange status, hvilket ikke er undtaget i betingelserne.
- Jeg har dokumentation for, at selskabet selv solgte forsikring til [land] under orange status.
- Jeg har handlet rettidigt, ansvarligt og i god tro.

Jeg håber derfor, at Ankenævnet vil ændre afgørelsen, så jeg får dækning for mit resterende tab.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få dækning for økonomisk tab"

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

"Vores forsikringstager har tegnet en afbestillingsforsikring og klager over afvist dækning for afbestilt rejse til [land].

...

Fakta

Den 12. juni 2024 tegnede Klager en afbestillingsforsikring for perioden 12. juni 2024 – 29. juni 2025.

Den 19. juni 2025 indsendte Klager en skadeanmeldelse til skadeafdelingen, hvor det fremgik, at Klager den 16. juni 2025 havde afbestilt sin rejse til [land], da Udenrigsministeriet frarådede indrejse. Rejsen var planlagt til perioden 29. juni – 18. juli 2025 og blev købt den 9. juni 2024. Klager oplyste et krav på DKK 10.671, som ikke var refunderet af [ferieboligudlejer].

Den 27. juni 2025 oplyste Klager til skadeafdelingen, at Udenrigsministeriet pr. 4. juli 2024 frarådede alle rejser til [land].

Den 8. juli 2025 afviste skadeafdelingen dækning, fordi Udenrigsministeriet allerede på tidspunktet for køb af opholdet frarådede alle ikke-nødvendige rejser til [land]. Da formålet med rejsen var ferie, betragtes den som en ikke-nødvendig rejse.

Samme dag anmodede Klager om revurdering og henviste til, at Udenrigsministeriet på bestillingstidspunktet den 9. juni 2024 kun frarådede ikke-nødvendige rejser (orange) til [land]. Den 4. juli 2024 blev rejsevejledningen ændret til at fraråde alle rejser.

Klager oplyste også, at hun den 29. april 2025 kontaktede Gouda for at oprette en anden afbestillingsforsikring til en rejse til [land] i august 2026. Klager informerede om, at det drejede sig om et ferieophold i [by], som var blevet bestilt lang tid i forvejen.

Den 11. juli 2025 besvarede rejseskadeafdelingen Klagers indsigelse og fastholdt afgørelsen med henvisning til, at Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) på tidspunktet for både køb af rejsen og tegning af forsikringen. Da skadeårsagen allerede forelå ved tegning af forsikringen, blev det vurderet, at der ikke var tale om en dækningsberettiget begivenhed.

Klager indsendte samme dag en klage til vores Klageansvarlige Enhed. Klager gjorde gældende, at rejsen blev afbestilt den 16. juni 2025, da Udenrigsministeriet frarådede alle rejser til [land]. Klager gjorde videre gældende, at der på købstidspunktet alene blev frarådet ikke-nødvendige rejser, og at dette ikke var i strid med forsikringsbetingelserne.

Den 16. juli 2025 tilbød vores salgsafdeling, at Klager kunne annullere den nytegnede afbestillingsforsikring for afrejse i august 2026.

Den 24. juli 2025 bekræftede Klager overfor salgsafdelingen, at hun ønskede at beholde afbestillingsforsikringen med dækning frem til august 2026.

Den 11. september 2025 har vores Klageansvarlige Enhed besvaret klagen og fastholdt afvisning af dækning, da forsikringsbegivenheden var indtrådt før forsikringens tegning og ikrafttræden pr. 12. juni 2024.

Den 16. september 2025 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager mener at have ret til erstatning, da hun har afbestilt rejsen efter Udenrigsministeriet ændrede rejsevejledning til at fraråde alle rejser.

Vores vurdering

Klager har tegnet en afbestillingsforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 722.4.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 5 fremgår det bl.a.:

'5. Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

5.1 Gouda Afbestillingsforsikring

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

[...]

m) at Udenrigsministeriet fraråder indrejse, men fly-/rejseselskab fortsat rejser til området.'

Klager købte den 9. juni 2024 en ferierejse til [land] og tegnede den 12. juni 2024 en afbestillingsforsikring med gyldighed frem til 29. juni 2025. Den 16. juni 2025 blev rejsen afbestilt, og den 19. juni 2025 anmeldte Klager et krav om dækning for en ikke-refunderet ferieboligudgift på 10.671 kr.

Forsikringsbetingelserne indeholder en positiv opstilling af dækningsberettigede forsikringsbegivenheder. Det er et grundlæggende forsikringskrav, at de dækningsberettigede forsikringsbegivenheder skal være opstået i forsikringstiden.

Ankenævnet for Forsikring

4.

104302

Udenrigsministeriet frarådede den 18. april 2024 alle ikke-nødvendige rejser til [land] (orange rejsevejledning). Da formålet med Klagers rejse var ferie, var rejsen omfattet af denne frarådning. Det forhold, som Klager søger dækning for – nemlig Udenrigsministeriets frarådning af indrejse – forelå således allerede før forsikringens tegning og ikrafttræden den 12. juni 2024.

Selvom rejsevejledningen senere blev ændret til at fraråde alle rejser, ændrer det ikke ved, at den anmeldte forsikringsbegivenhed var indtrådt før forsikringens start.

Klagers kommentar til salgsafdelingens håndtering ved tegning af en ny afbestillingsforsikring i april

2025, kan ikke tillægges betydning for vurderingen den konkrete sag. Salget af en forsikring indebærer ikke i sig selv en garanti for dækning, da dækningen altid beror på, om den konkrete skadeårsag opstår i forsikringstiden og er omfattet af betingelserne.

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores afgørelse."

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

"Jeg ønsker at fremhæve, at der intet sted i Goudas forsikringsbetingelser står, at dækning bortfalder, hvis et land har orange rejsevejledning (frarådning af ikkenødvendige rejser), i det øjeblik man tegner forsikringen.

Da jeg tegnede afbestillingsforsikringen den 12. juni 2024, var Udenrigsministeriets rejsevejledning for [land] orange, ikke rød. Først den 15. juni 2025 blev vejledningen ændret til rød, hvilket var grunden til, at jeg afbestilte dagen efter – den 16. juni 2025.

Forsikringsbegivenheden – at rejsevejledningen blev ændret til at fraråde alle rejser – indtraf dermed under forsikringens gyldighedsperiode.

Det er heller ikke korrekt, at jeg burde have vidst, at orange status betød manglende dækning, da der ikke står noget om dette i betingelserne. Tværtimod har Gouda i april 2025 selv solgt mig en ny afbestillingsforsikring til [land], mens landet stadig var orange. Det viser, at rejser til orange områder ikke anses som undtaget, og at jeg har handlet i god tro og efter selskabets egen praksis.

Jeg mener derfor, at afvisningen savner grundlag i de gældende forsikringsbetingelser, og jeg anmoder Ankenævnet om at tage dette i betragtning i vurderingen af sagen."

Det fremgår af Udenrigsministeriets rejsevejledning gældende fra 15/5 2024:

"Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:

Hele landet, undtagen områderne i den røde bjælke.

Risiciene er så alvorlige, at du bør have særlige grunde til at besøge området/landet. Vigtige forretningsrejser og presserende familiebegivenheder kan få rejsende til at vurdere, at et besøg er nødvendigt."

Det fremgår af Udenrigsministeriets hjemmeside:

Ankenævnet for Forsikring

5.

104302

"Hvad betyder farverne på rejsevejledningen?

...

Hvis dit rejsemål er orange betyder det, at vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser. Risiciene forbundet med rejsen kan være så alvorlige, at du bør overveje, om rejsen er nødvendig. Nødvendige rejser kan fx være presserende familiebesøg, deltagelse i en fødsel, begravelse eller retssag. Det kan også være en vigtig forretningsrejse. En almindelig turistrejse anses ikke for nødvendig i denne sammenhæng.

Hvis dit rejsemål er rødt, fraråder vi alle rejser. Hvis du alligevel vælger at tage afsted, opfordrer vi dig til at søge professionel sikkerhedsrådgivning."

Det fremgår af klagerens police:

"Police

Policenr. ...

Forsikringstager: [Klageren]

Antal forsikrede: 1

Periode: 12-06-2024 - 29-06-2025

Type: Afbestillingsforsikring

Betingelsesnr.: 722.4 / Du finder vilkårene her

Særlige betingelser: Vi dækker afbestilling selvom ophold allerede er købt / ... 120624

Forsikringssum: DKK 18.679,00

Pris: DKK 1.321,91 inkl. 1.1% forsikringsafgift berigtiges i henhold til Lov om afgift af skadesforsikringer

Udsteder: 201 / Gouda Rejseforsikring

Dato: 12-06-2024"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"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

...

m) at Udenrigsministeriet fraråder indrejse, men fly-/rejseselskab fortsat rejser til området."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 9/6 2024 en ferierejse med planlagt afrejse den 29/6 2025. Den 12/6 2024 tegnede hun en afbestillingsforsikring gældende fra 12/6 2024 til 29/6 2025. Udenrigsministeriets rejsevejledning for det pågældende land (Israel) var på dette tidspunkt orange, hvilket betyder, at alle ikke-nødvendige rejser, herunder turistrejser, frarådes. Den 29/4 2025 tegnede klageren afbestillingsforsikring i selskabet til en rejse til samme land i august 2026. Den 15/6 2025

blev rejsevejledningen ændret fra orange til rød (alle rejser frarådes), hvorfor klageren afbestilte rejsen den 16/6 2025. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Selskabet har tilbudt klageren at opsige den forsikring, som hun tegnede i april 2025. Klageren ønsker, at selskabet dækker hendes økonomiske tab på 10.671 kr., idet hun alene har fået refunderet 8.007,76 kr. fra ferieboligudlejer.

Selskabet har anført, at forsikringsbetingelserne indeholder en positiv opstilling af dækningsberettigede forsikringsbegivenheder, og at det er et grundlæggende forsikringskrav, at de dækningsberettigede forsikringsbegivenheder skal være opstået i forsikringstiden. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriet den 18/4 2024 frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landet, hvilket inkluderer klagerens ferierejse, hvorfor årsagen til klagerens afbestilling var til stede, da forsikringen trådte i kraft den 12/6 2024.

Klageren har anført, at hun ikke kunne vide, at det ville medføre manglende dækning, hvis rejsevejledningen var orange på tegningstidspunktet, idet der intet sted i forsikringsbetingelserne stod, at dækningen bortfalder, hvis rejsevejledningen er orange, når forsikringen bliver tegnet. Klageren har anført, at selskabet i april 2025 solgte en afbestillingsforsikring til samme land, mens farven var orange. Klageren har anført, at hun først afbestilte rejsen, da farven var ændret til rød, hvorfor forsikringsbegivenheden er indtrådt i forsikringstiden.

Det fremgår af Udenrigsministeriets rejsevejledning gældende fra 15/5 2024: "Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til: Hele landet, undtagen områderne i den røde bjælke. Risiciene er så alvorlige, at du bør have særlige grunde til at besøge området/landet. Vigtige forretningsrejser og presserende familiebegivenheder kan få rejsende til at vurdere, at et besøg er nødvendigt".

Det fremgår af udenrigsministeriets hjemmeside, at "hvis dit rejsemål er orange betyder det, at vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser. Risiciene forbundet med rejsen kan være så alvorlige, at du bør overveje, om rejsen er nødvendig. Nødvendige rejser kan fx være presserende familiebesøg, deltagelse i en fødsel, begravelse eller retssag. Det kan også være en vigtig forretnings-

rejse. En almindelig turistrejse anses ikke for nødvendig i denne sammenhæng. Hvis dit rejsemål er rødt, fraråder vi alle rejser. Hvis du alligevel vælger at tage afsted, opfordrer vi dig til at søge professionel sikkerhedsrådgivning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at årsagen til klagerens afbestilling af rejsen var til stede, da forsikringen blev tegnet. Det er et grundlæggende forsikringsretligt princip, at forsikringsbegivenheden skal indtræde i forsikringstiden, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at yde afbestillingsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen dækker afbestilling, hvis Udenrigsministeriet fraråder rejser til landet, og at Udenrigsministeriets rejsevejledning var orange, da klageren købte forsikringen den 12/6 2024. Nævnet bemærker, at turistrejser frarådes både ved farven orange og farven rød, hvorfor det ikke har betydning, at klageren først afbestilte rejsen, da Udenrigsministeriet ændrede farven til rød.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet i april 2025 solgte en afbestillingsforsikring, selvom rejsevejledningen var orange – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at de solgte forsikringer indeholder en række andre dækningsberettigende afbestillingsårsager, og at selskabet i forsikringstiden har været i risiko på disse dækninger, idet klageren ville kunne være berettiget til afbestillingsdækning som følge af en af de øvrige afbestillingsårsager, som forsikringen dækker.

Nævnet bemærker videre, at selskabet har tilbudt, at klageren kan opsige forsikringen, som klageren købte i 2025, med virkning fra tegningstidspunktet.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104302

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand