Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105019:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe Dansk filial af AIG
Bryggernes Plads 2
1799 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 22/12 2025 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg klager over AIG's afslag på dækning ved afbestilling af en familierejse købt via [rejsebureau]. Rejsen omfattede mig selv, min ægtefælle og vores … børn og var forsikret som en samlet familiepakke.
>
> Den 24. juni 2025 blev visum til min ægtefælle endeligt afvist. Da rejsen var planlagt og booket som en samlet familierejse med … børn, var det nødvendigt og uundgåeligt at afbestille hele rejsen, idet rejsen ikke kunne gennemføres uden hende.
>
> Jeg anmeldte sagen til AIG, men selskabet afviste dækning med henvisning til, at visumafslag ikke er nævnt som en dækningsberettiget hændelse i forsikringsbetingelserne. Afslaget er efterfølgende
> fastholdt efter klage.
>
> Ved købet af rejsen og rejseforsikringen via [rejsebureau] modtog jeg en bekræftelsesmail, hvor det bl.a. blev anført: 'Bare rolig! Din rejse er forsikret', samt at forsikringen dækker afbestilling ved uforudsete omstændigheder uden for min kontrol. Der blev i denne kommunikation ikke gjort opmærksom på, at visumafslag for et familiemedlem, som gør gennemførelse af en familierejse umulig, ikke skulle være dækket.
>
> Jeg mener derfor, at afslaget er urimeligt og i strid med den berettigede forventning, der blev skabt
> ved købet af forsikringen, samt almindelige forbrugerbeskyttelsesprincipper.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg ønsker, at AIG anerkender dækning for afbestilling af rejsen og udbetaler erstatning svarende til mit dokumenterede økonomiske tab.

Det samlede beløb for rejsen udgjorde 37.121,13 kr., hvoraf kun 450,83 kr. er refunderet. Jeg kræver derfor udbetaling af det resterende beløb, i alt 36.670,30 kr., eller det beløb Ankenævnet måtte finde korrekt."

Selskabet har den 18/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har nu gennemgået din klage til Forsikringsankenævnet vedrørende sagsnr. …, [rejsebureau] police … , hvor du klager over, at AIG ikke vil imødekomme dit krav om erstatning i forbindelse med afbestilling af rejse. Sagen har været igennem to behandlinger i AIG internt samt klagehåndtering også internt.

Dette er således en afgørelse i forbindelse med at sagen nu er indbragt for Forsikringsankenævnet.

Vi må desværre oplyse dig, om at nærværende klage ikke giver anledning til ændring af vores tidligere afgørelse i sagen, idet afslag på visum er undtaget dækning i forbindelse med rejseaflysning.

Kort gennemgang af sagen
Indledningsvist skal vi gøre opmærksom på at en rejseaflysning/afbestilling af rejse skal ske inden rejsens begyndelse. I princippet påbegyndes rejsen i det øjeblik du forlader din bopæl og transporteres mod lufthavnen og senest ved indtjekning ti fly.

Rejseperiode 30/6-11/7 2025

Rejsen er købt 13/6 2025

Afslag visum 24/6 2025 – inden afrejse

Det er således forsikringsbegivenheden – rejseaflysning/afbestilling i betingelserne for [rejsebureau] som fremgår af punkt A3 som er relevante i vurderingen af din sag om afbestilling/aflysning af rejse.

Du oplyser i din skadesanmeldelse at årsagen til rejseaflysningen/afbestilling er, at [ægtefælle] 24/6 2025 modtager afvisning på visumansøgning dvs. forud for afrejsen 30/6 2025.

[Rejsebureau] rejseforsikringsbestemmelser

[Rejsebureaus] rejseforsikring dækker i forbindelse med rejseaflysning i henhold til nedenstående.

Rejseafbrydelse/rejseafbestilling
Denne forsikringsbegivenhed træder i kraft fra du køber flybillet/hotelophold, det er nu relevant at
se på hvilke hændelser der er dækkes i forbindelse med afbestilling/aflysning under punkt A3 i forsikringsbetingelserne:

3. 105019

Hvornår dækker forsikringen rejseaflysning/afbestilling

Vi yder denne dækning, hvis aflysning eller udsættelse af din rejse er nødvendig og uundgåelig som resultat af:
…

Hvornår dækker forsikringen *ikke* rejseaflysning/afbestilling
…

Afgørelse i sagen
AIG fastholder afgørelsen i sagen idet der jf. forsikringsbetingelserne for [rejsebureau] ikke er dækning for rejseaflysning/afbestilling i forbindelse med at der ikke opnås visum til brug for rejsen. Dette fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt A3 i afsnit om hvad forsikringen ikke dækker punkt 4: ***4.At du ikke er i stand til at rejse, fordi du har undladt at indhente pas eller indrejsevisum, som du har brug for til rejsen.***

Vi kan således desværre ikke imødekomme din anmodning om dækning for rejseaflysning i forbindelse med rejse til [destination] 30/6 2025."

Klageren har i brev af 23/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at betingelsen om 'undladt at indhente pas eller indrejsevisum' ikke finder anvendelse i min situation.

Bestemmelsen må efter sin ordlyd og sit formål forstås som rettet mod tilfælde, hvor den forsikrede
enten:
- ikke har søgt nødvendigt visum, eller
- har forsømt at sikre sig gyldige rejsedokumenter.

Jeg har rettidigt ansøgt om turistvisum. Afslaget blev meddelt den 24. juni 2025, seks dage før planlagt afrejse den 30. juni 2025.

Der foreligger således ikke en undladelse, men et myndighedsafslag.

Et afslag fra en offentlig myndighed er:
- uden for min kontrol
- uforudsigeligt
- afgørende for rejsens gennemførelse

Det bestrides, at et visumafslag kan sidestilles med 'undladelse af at indhente visum'.

Såfremt der måtte være tvivl om bestemmelsens rækkevidde, skal denne efter almindelige forsikringsretlige principper fortolkes til fordel for den sikrede.

Rejsen var en samlet familierejse med … børn og kunne ikke gennemføres uden moren. Afbestillingen var derfor nødvendig og skete straks efter afslaget, hvilket er dokumenteret.

Det fremgik ved tegning af forsikringen, at jeg var fuldt forsikret. Jeg havde derfor en berettiget forventning om dækning ved uforudsete og myndighedsbestemte hindringer for rejsens gennemførelse.

Jeg fastholder derfor mit krav om erstatning i henhold til forsikringsaftalen."

Selskabet har i brev af 16/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget tillæg til klage fra skadelidte, hvori han fastholder, at betingelsen citat:
'undladt at indhente pas eller indrejsevisum' ikke finder anvendelse i min situation. Bestemmelsen må efter sin ordlyd og sit formål forstås som rettet mod tilfælde, hvor den forsikrede enten: • ikke har søgt nødvendigt visum, eller • har forsømt at sikre sig gyldige rejsedokumenter. Jeg har rettidigt ansøgt om turistvisum. Afslaget blev meddelt den 24. juni 2025, seks dage før planlagt afrejse den 30. juni 2025. Der foreligger således ikke en undladelse, men et myndighedsafslag. Et afslag fra en
offentlig myndighed er: • uden for min kontrol • uforudsigeligt • afgørende for rejsens gennemførelse Det bestrides, at et visumafslag kan sidestilles med 'undladelse af at indhente visum'.

Det er korrekt at skadelidte ikke har undladt som I ikke forsøgt at indhente visum til rejsen, men det udestår, at der er givet afslag på visum.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen:

- Der er ikke inden bestilling af rejsen sikret de nødvendige rejsedokumenter – her visum, det kan sidestilles med ex. ikke at indhente pas rettidigt. Det er efter vores opfattelse og jf. forsikringsbetingelserne ubetinget skadelidtes ansvar at sikre de nødvendige dokumenter for at rejsen kan gennemføres.
- Derudover lægger vi vægt på, at det ikke at opnå visum ligeledes ikke er er omfattet under punktet: **Hvornår dækker forsikringen rejseaflysning/afbestilling:**

…

I og med det at afbestilling af rejsen sker som følge af afslag på visum, og at det at undlade at indhente visum reguleret som følger i forsikringsbetingelserne: ***At du ikke er i stand til at rejse, fordi du har undladt at indhente pas eller indrejsevisum, som du har brug for til rejsen.*** Vi kan kun læse det som, at det ubetinget er skadelidtes/forsikringstagers ansvar at sikre gyldige rejsepapirer som pas og visum.

Derudover er det at få afslag på visum ikke omfattet af forsikringsbetingelserne se punktet:
Hvornår dækker forsikringen rejseaflysning/afbestilling.

Selvom det at få afslag på visum er jf. skadelidte uden for hans kontrol, uforudsigeligt og afgørende for rejsens gennemførelse – så er det stadig ikke omfattet af forsikringen jf. det vi har skitseret ovenfor.

Den hændelse at der gives afslag på visum er ikke en dækningsberettiget skade på [rejsebureaus] police …

Afgørelse i sagen
AIG fastholder afgørelsen i sagen idet der jf. forsikringsbetingelserne for [rejsebureau] ikke er dækning for rejseaflysning/afbestilling i forbindelse med at der ikke opnås visum til brug for rejsen

5. 105019

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt A3 i afsnit om, hvad forsikringen dækker og hvad forsikringen undtager:

Undtagelse: *At du ikke er i stand til at rejse, fordi du har undladt at indhente pas eller indrejsevisum, som du har brug for til rejsen*. Vi kan forstå at ordlyden i denne undtagelse kunne have været mere præcis og henviser vi subsidiært til punkt A3 – Hvornår dækker forsikringen i forbindelse med rejseafbrydelse/rejseafbestilling og heri indgår ikke afslag på visum som en dækningsberettiget hændelse.

Vi kan således desværre ikke imødekomme din anmodning om dækning for rejseaflysning i forbindelse med rejse til [destination] 30/6 2025.

Vi må konkludere, at det ikke at opnå visum til en rejse ikke er en dækningsberettiget skade."

Klageren har i brev af 16/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min klage over AIGs afgørelse om afslag på dækning for afbestilling af min rejse til [destination] med planlagt afrejse den 30. juni 2025.

1. Visum blev søgt rettidigt
Jeg gjorde alt, hvad der med rimelighed kunne forventes for at sikre de nødvendige rejsedokumenter. Jeg ansøgte rettidigt om turistvisum, men modtog afslag den 24. juni 2025, altså seks dage før planlagt afrejse.

Der er derfor ikke tale om, at jeg har undladt at indhente visum, hvilket forsikringsselskabet påberåber sig. Der er tværtimod tale om et myndighedsafslag, som lå uden for min kontrol, og som gjorde rejsen umulig at gennemføre.

2. Forkert anvendelse af undtagelsesbestemmelsen
Forsikringsselskabet henviser til undtagelsen om, at forsikringen ikke dækker, hvis man ikke kan rejse, fordi man har undladt at indhente pas eller indrejsevisum.

Efter bestemmelsens ordlyd må denne undtagelse forstås som situationer, hvor den forsikrede:
- ikke har søgt visum, eller
- har forsømt at sikre sig gyldige rejsedokumenter.

Dette er ikke tilfældet i min sag.

Jeg har netop søgt visum rettidigt, og der er derfor ikke tale om en undladelse, men om et afslag fra en offentlig myndighed. Det er efter min opfattelse ikke korrekt at sidestille et myndighedsafslag med en undladelse af at indhente visum.

3. Uklarhed i forsikringsvilkår
Forsikringsselskabet anfører selv i deres høringssvar, at formuleringen i undtagelsesbestemmelsen kunne have været mere præcis.

Efter almindelige forsikringsretlige principper skal uklare eller tvetydige forsikringsvilkår fortolkes til fordel for forsikringstageren.

Når selskabet selv erkender, at ordlyden ikke er præcis, bør bestemmelsen derfor ikke fortolkes udvidende til skade for forsikringstageren.

Undtagelsen omhandler situationer, hvor den forsikrede undlader at indhente visum, men kan efter sin ordlyd ikke udvides til også at omfatte tilfælde, hvor der rettidigt er ansøgt om visum, men hvor myndighederne giver afslag.

4. Uforudsigelig hændelse uden for min kontrol
Visumafslaget blev meddelt seks dage før afrejse og var en beslutning truffet af en offentlig myndighed.

Denne hændelse var:
- uden for min kontrol
- uforudsigelig
- afgørende for rejsens gennemførelse.

Efter min opfattelse er der derfor tale om en uforudsigelig hændelse, som gjorde det umuligt at gennemføre rejsen.

5. Rimelig forventning hos forsikringstager
Ved køb af en rejseafbestillingsforsikring må en forsikringstager have en rimelig forventning om, at forsikringen dækker situationer, hvor en rejse ikke kan gennemføres på grund af uforudsete forhold uden for den forsikredes kontrol.

Et myndighedsafslag på visum kort før afrejse er netop en sådan situation.

6. Samlet vurdering
På denne baggrund mener jeg, at:
- jeg ikke har undladt at indhente visum
- forsikringsselskabet anvender undtagelsesbestemmelsen forkert
- der er tale om en uforudsigelig myndighedsafgørelse, som gjorde rejsen umulig.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tage stilling til, om AIGs fortolkning af forsikringsbetingelserne er korrekt, og om afslaget på dækning kan opretholdes."

Klageren har i brev af 16/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Supplerende bemærkning til sagen
Jeg bemærker, at forsikringsselskabet i deres seneste svar oplyser, at de ikke har yderligere bemærkninger og fastholder deres afgørelse.

Selskabet har dermed ikke forholdt sig yderligere til de argumenter, jeg har fremført, herunder:
- at jeg rettidigt har ansøgt om visum

- at der ikke er tale om en undladelse

- at undtagelsesbestemmelsen efter sin ordlyd ikke omfatter visumafslag
- at selskabet selv har anført, at formuleringen i vilkårene kunne have været mere præcis

Jeg fastholder derfor, at selskabets fortolkning af forsikringsbetingelserne er forkert, og at afslaget på dækning ikke er i overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper."

Selskabet har i brev af 25/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Skadelidte gør i sine supplerende bemærkning af 16/4 2026 opmærksom på følgende:
'Selskabet har dermed ikke forholdt sig yderligere til de argumenter, jeg har fremført, herunder: • at jeg rettidigt har ansøgt om visum • at der ikke er tale om en undladelse • at undtagelsesbestemmelsen efter sin ordlyd ikke omfatter visumafslag • at selskabet selv har anført, at formuleringen i vilkårene kunne have været mere præcis'

Vi har i vores 2. høringssvar skrevet følgende: Det er korrekt at skadelidte ikke har undladt at indhente visum til rejsen, men det udestår, at der er givet afslag på visum.

Vi har tidligere redegjort for at afslag på visum i henhold til punkt A3 i forsikringsbetingelserne ikke er en dækningsberettiget hændelse i forbindelse med aflysning eller udsættelse af rejse.

Sekundært og i tillæg til Punkt A Hvad Du ikke er dækket for i henhold til Punkt A – almindelige undtagelser del 4. At Du ikke er i stand til at rejse, fordi Du har undladt at indhente pas eller indrejsevisum, som Du har brug for til Rejsen.

Vi har tilkendegivet at ordlyden kunne have været mere præcis. Teksten kan udlægges både som at skadelidte ikke har opnået visum eller at skadelidte ikke har søgt visum på vanlig vis inden for tidsfrister m.m.

Klager i sagen fremhæver at han har søgt visum rettidigt. Hvis tvisten alene bestod i udlægning af denne tekst: *At Du ikke er i stand til at rejse, fordi Du har undladt at indhente pas eller indrejsevisum, som Du har brug for til Rejsen* kunne man diskutere udlægningen af denne tekst.

Vi fastholder at hovedårsagen til afslag på dækning beror på at afslag på visum ikke er en dækningsberettiget hændelse under rejseaflysning eller udsættelse af rejse under punkt A3.

Vi kan i øvrigt henvise til at afbestilling på grundlag af afslag på visum sjældent er omfattet på en afbestillingsforsikring."

Klageren har i brev af 11/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet har nu anerkendt, at jeg ikke har undladt at indhente visum, men at der derimod blev givet afslag på en rettidigt indgivet visumansøgning.
Jeg bemærker, at selskabet nu i højere grad gør gældende, at visumafslag generelt ikke er en dækningsberettiget hændelse. Dette fremgår imidlertid ikke klart af forsikringsbetingelserne.

Hvis selskabet havde ønsket at undtage visumafslag fra dækning, burde dette have været angivet tydeligt og utvetydigt i forsikringsvilkårene. Selskabet har selv anført, at formuleringen kunne have været mere præcis.

Jeg fastholder derfor, at forsikringsbetingelserne ikke giver grundlag for at afslå dækning i en situation, hvor der rettidigt er søgt visum, men hvor en offentlig myndighed har meddelt afslag kort før afrejse.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger og anmoder om, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Punkt A – Aflysning og Udsættelse af Rejse
✓ Din Dækning i henhold til Punkt A
A1 – Rejseaflysning (Forud for Afgang): Såfremt det er nødvendigt og uundgåeligt for Dig at aflyse Din Rejse på grund af en eller flere af de hændelser, der er dækket og anført i Punkt A3, betaler Vi op til det beløb, der er anført i Dækningsoversigten for:
…
A3 – Dækkede Hændelser
Vi yder denne dækning, såfremt aflysning eller udsættelse af Din Rejse er nødvendig og uundgåelig som resultat af:

1.Større rejsehændelser:
a. Naturkatastrofe eller ekstreme vejrforhold på din(e) primære destination(er),
b. Større ulykker inden for industri eller dækket transport,
c. Borgerlige uroligheder eller optøjer, som resulterer i aflysning af planlagt dækket transportydelse,
d. Strejke som resulterer i aflysning af planlagt dækket transport-ydelse, eller
e. Lukning af luftrum eller flere lufthavne på grund af dårlige vejrforhold (men ikke vejrforhold defineret som naturkatastrofe).

2. Din død, alvorlige sygdom eller tilskadekomst
3. I tilfælde af dødsfald, Alvorlig Sygdom eller Tilskadekomst: af din slægtning, rejsefælle eller en slægtning eller ven, som er bosiddende i udlandet, og som du havde planlagt ophold hos. Den hændelse, der giver anledning til anmeldelse af skade, skal være uventet og ikke noget, som du var klar over på det tidspunkt, hvor du købte forsikringen. Der henvises til Almindelige Undtagelser for yderligere oplysninger.
4. Din afskedigelse: hvis du har været ansat på din nuværende arbejdsplads i mindst to år uden afbrydelse, og du på tidspunktet for købet af rejsen eller den dato, hvor du købte denne forsikringsdækning, alt efter hvilken dato, der kommer først, ikke havde grund til at tro, at du ville blive afskediget. Denne dækning gælder ikke hvis du er selvstændig erhvervsdrivende eller har accepteret frivillig afskedigelse.
5.Du eller Din Rejsefælle indkaldes som nævning: (og din anmodning om udsættelse af denne forpligtelse er blevet afvist) eller indkaldes til retten som vidne (dog ikke ekspert vidne).
6. Hvis politiet eller relevante myndigheder har brug for, at du forbliver i dit
Bopælsland efter en brand, storm, oversvømmelse, indbrud eller hærværk på din bolig eller forretningssted inden for syv dage forud for den planlagte afgang for din rejse.

7. Hvis, efter det tidspunkt, hvor du reserverede din rejse, et officielt regeringsorgan i dit bopælsland eller afrejseland fraråder rejse til den destination, der er angivet på din rejseplan. Der er dog ingen dækning under dette punkt, hvis en sådan anbefaling udsendes på grund af en epidemi eller pandemi.
8. Hvis Du er medlem af de væbnede styrker, politi-, brand- eller ambulancevæsen eller er en autoriseret læge, og du modtager officielt direktiv, som resulterer i, at du må aflyse eller udsætte Din rejse grundet uforudset nødsituation.
9. Hvis Du bliver gravid efter datoen for Dit køb af denne forsikringsdækning, og du vil være mere end 26 uger henne i graviditeten ved begyndelsen af eller under din rejse. Eller hvis du bliver gravid efter datoen for dit køb af denne forsikringsdækning, og du ifølge din læges udsagn ikke er i stand til at rejse grundet graviditetskomplikationer.

✕ Hvad Du ikke er dækket for i henhold til Punkt A
Ud over de undtagelser, der fremgår af punktet Almindelige Undtagelser, dækker denne forsikring ikke tab eller skade opstået som resultat af, på grundlag af, eller som kan tilskrives:
…
4. At Du ikke er i stand til at rejse, fordi Du har undladt at indhente pas eller indrejsevisum, som Du har brug for til Rejsen."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 13/6 2025 en rejse med planlagt rejseperiode fra 30/6 2025 til 11/7 2025. Ægtefællen fik den 24/6 2025 afslag på visum, og rejsen blev afbestilt. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker, at selskabet "anerkender dækning for afbestilling af rejsen og udbetaler erstatning svarende til mit dokumenterede økonomiske tab".

Selskabet har anført, at afslag på visum ikke er en dækningsberettigende hændelse under rejseaflysning eller udsættelse af rejse.

Klageren har anført, at selskabet "gør gældende, at visumafslag generelt ikke er en dækningsberettiget hændelse. Dette fremgår imidlertid ikke klart af forsikringsbetingelserne. Hvis selskabet havde ønsket at undtage visumafslag fra dækning, burde dette have været angivet tydeligt og utvetydigt i forsikringsvilkårene. Selskabet har selv anført, at formuleringen kunne have været mere præcis. Jeg fastholder derfor, at forsikringsbetingelserne ikke giver grundlag for at afslå dækning i en situation, hvor der rettidigt er søgt visum, men hvor en offentlig myndighed

har meddelt afslag kort før afrejse". Klageren bestrider, at "et visumafslag kan sidestilles med 'undladelse af at indhente visum'."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt A1 "Rejseaflysning (Forud for Afgang)": "Såfremt det er nødvendigt og uundgåeligt for Dig at aflyse Din Rejse på grund af en eller flere af de hændelser, der er dækket og anført i Punkt A3, betaler Vi op til det beløb, der er anført i Dækningsoversigten".

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt A3 indeholder en udtømmende liste over dækningsberettigende afbestillingsårsager, og at afslag på visumansøgning ikke er angivet som en dækningsberettigende begivenhed.

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.



Peter Thønnings