Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105475:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 23/2 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg ønsker at klage over Topdanmarks afvisning af min anmeldte afbestillingssag vedrørende en familietur til [land1] med afrejse den 27. december 2025.
>
> Topdanmark har afvist sagen med den begrundelse, at: *'Det er ikke en dækningsberettiget årsag til afbestilling af rejsen, at Udenrigsministeriet ændrer rejsevejledning til rejsemålet.'*
>
> Topdanmark henviser ikke til konkrete vilkår, der understøtter denne fortolkning, og jeg mener, at afvisningen er i strid med både vilkårene og almindelig forsikringspraksis. Det bekræfter andre selskaber mig i.
>
> **Hændelsesforløb**
> - I marts 2025 købte familien (to voksne og to børn på … og … år) flybilletter til [land1] via [flyselskab] samt ikke-refunderbare hotelophold på [destination1] og [destination2]
> - Vi har en global årsrejseforsikring med tilvalgt afbestillingsdækning hos Topdanmark
> - I sommeren 2025 udbrød der væbnede konflikter mellem [land1] og [land2], og Udenrigsministeriet ændrede rejsevejledningen til rødt niveau for de områder, vi skulle rejse til ([område])
> - Rejsen blev dermed uforsvarlig at gennemføre
> - Flybilletter og hoteller var ikke refunderbare, og vi havde ikke økonomi til at købe en ny rejse
> - Vi anmeldte tabet til Topdanmark
> - Topdanmark afviste sagen, og efter min skriftlige klage fastholdt de afvisningen.
>
> **Hvorfor mener vi at afvisningen er forkert?**
> Topdanmark henviser ikke til konkrete vilkår. I afvisningen skriver de alene, at UM's ændring af rejsevejledningen ikke er en dækningsberettiget årsag. De henviser hverken til:
> - Paragraffer

- Undtagelser
- Definitioner
- Dækningsskemaer

Dette mener vi, er i strid med god forsikringsskik, da selskabet skal kunne dokumentere, at en skade ikke er dækket.

Vilkårene udelukker ikke afbestilling ved UM ændringer
I vilkårene står der:
'Forsikringen dækker ikke rejser til områder, som det danske udenrigsministerium […] fraråder privatpersoner at rejse til.'

Dette omhandler rejser, der allerede er frarådet på købstidspunktet. Det er ikke tilfældet her. Rejsen blev købt i marts 2025, og UM ændrede først vejledningen i sommeren 2025.

Vilkårene siger intet om situationer, hvor UM ændrer vejledningen efter køb.

Vilkårene nævner ikke force majeure som undtagelse
Topdanmark har i tidligere korrespondance omtalt sagen som 'force majeure'. Men:

- Force majeure er ikke nævnt i vilkårene
- Der er ingen generel undtagelse, der giver selskabet ret til at afvise afbestilling pga. force majeure
- Hvis selskabet ønsker at undtage force majeure, skal det fremgå klart og tydeligt

Det gør det ikke.

Krig og uroligheder er dækningsudløsende i andre dele af policen Vilkårene indeholder et særskilt punkt om: 'Krig, naturkatastrofer og atomskader.'

Dette regulerer dækning under rejsen, men viser samtidig, at krig og uroligheder er en anerkendt og dækningsrelevant risiko i policen. Det understøtter, at en UM-frarådning som følge af krigslignende tilstande er en uforudsigelig og alvorlig begivenhed, som forsikringen er tiltænkt at håndtere.

3.5. Rejsen var objektivt uforsvarlig
Udenrigsministeriets røde rejsevejledning – mener vi – er den stærkeste officielle indikator for, at en rejse er:

- Forbundet med betydelig risiko
- Uforsvarlig at gennemføre
- Ikke anbefalet for privatpersoner

Det er min overbevisning, at UM's ændring efter køb udløser dækning, netop fordi vi som kunder ikke kan forudse eller påvirke situationen.

Vi havde ikke-refunderbare udgifter
Vilkårene kræver, at kunden:

- Har lidt et dokumenterbart økonomisk tab
- Ikke kan få refusion fra rejseudbyder

Begge forhold er opfyldt.

Samlet vurdering
Jeg mener deraf, at Topdanmark ikke har:
- henvist til konkrete vilkår, der understøtter afvisningen
- dokumenteret, at UM-ændringer efter køb er undtaget
- dokumenteret, at force majeure er undtaget
- forholdt sig til krigslignende tilstande som dækningsudløsende begivenhed
- forholdt sig til, at rejsen var uforsvarlig
- forholdt sig til, at vi havde ikke-refunderbare udgifter

Derfor mener jeg, at afvisningen er i strid med vilkårene og almindelig forsikringspraksis.

Påstand & anmodning
Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at:
1. Tilsidesætte Topdanmarks afvisning, og
2. Pålægge Topdanmark at dække vores dokumenterede tab på 84.780 kr. i henhold til Årsafbestillingsforsikringen.

…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Pålægge Topdanmark at dække vores dokumenterede tab på 84.780 kr."

Selskabet har den 25/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at vi har afvist dækning af hans krav i forbindelse med afbestilling af en rejse til [land1].

Vi har afvist at dække klagers krav, da forsikringsvilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation.

Klager har ved anmeldelse fremsat et krav på 43.989,78 kr. for udgifter til hoteller til os. Klager har fremsat et krav i forbindelse med klagen til Ankenævnet for Forsikring på 84.780 kr. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Fakta om forsikringen
Klager havde en Årsrejseforsikring Verden (Inkl. Afbestilling) i Topdanmark i perioden 01.11.2024 – 31.10.2025, jf. bilag 1.
Klager havde en Årsrejseforsikring Europa inkl. Tyrkiet (Inkl. Afbestilling) i Topdanmark i perioden 01.11.2025 – 18.12.2025 jf. bilag 2.
Klager havde en Årsrejseforsikring Verden (Inkl. Afbestilling) i Topdanmark i perioden 19.12.2025 – d.d. jf. bilag 3.

Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 4.

Sagsforløbet
Klager kontakter os telefonisk den 17.12.2025 på baggrund af ændringen i Udenrigsministeriets rejsevejledning den 16.12.2025 til områder i [land1]. Klager bliver oplyst, at forsikringen ikke indeholder en dækning for afbestilling af rejse på baggrund af ændringer i rejsevejledningen.

4. 105475

Klager udfylder en online skadeanmeldelse til os den 09.01.2026 hvori klager ønsker dækning for udgifterne til afbestilte/ubenyttede hoteller på baggrund af ændringen i Udenrigsministeriets rejsevejledning til [destination1] og [destination2]. Klager oplyser i anmeldelse, at [flyselskab] refunderer udgiften til flybilletterne.

Skadebeskrivelse i anmeldelsen:
Skadebeskrivelse: Familien bestilte en rejse til [land1] i marts 2025 og skulle flyve d. 27 december 2025 til [by i land1]. I juli måned udbrød der krig med [land2] og UM meldte ud at landet var i rødt. Fly med [flyselskab] og to hoteller på [destination1] og [destination1] var egenhændigt bestilt - og nu gået tabt. [Flyselskab] var ekstraordinært villige til at refundere flybiletteme – men hotellerne kostede os 43.989,78 kr. Det beløb ønsker vi dækket

Klager kontakter os telefonisk den 23.01.2026, da han endnu ikke har fået svar på sin skadeanmeldelse grundet længere behandlingstid i afdelingen. Klager bliver oplyst i opkaldet, at forsikringen ikke dækker kravet til den afbestilte rejse, da der ikke var tale om en dækningsberettiget afbestillingsårsag jf. forsikringsvilkårene.

Vi modtager en skriftlig indsigelse til afgørelsen den 23.01.2026. Efter fornyet gennemgang af sagen, sender vi et skriftligt svar hvori vi fastholder afgørelsen jf. bilag 5.

Vi bemærker, at klagen ikke har været behandlet ved selskabets kundeklageansvarlige, men idet der ikke er kommet nye oplysninger, fastholder vi vores afgørelse i sagen.

Vores syn på sagen
Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav i form af erstatning for en afbestilt rejse, idet klager ikke opfylder betingelserne for dækning iht. vilkårene.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at der i forsikringsvilkårene ikke er en dækning for afbestilling af en rejse på baggrund af en ændring i Udenrigsministeriets rejsevejledning.

Det fremgår af forsikringsvilkårene punkt 18.1 – 18.5 hvilke konkrete forsikringsbegivenheder der er omfattet af dækning, hvor vi vil henvise til følgende punkter:
- 18.1. Sygdom og tilskadekomst
- 18.2. Skilsmisse, ikke beståede eksaminer og ufrivillig afskedigelse
- 18.3. Skade på bolig eller virksomhed
- 18.4. Rejseledsager afbestiller sin rejse
- 18.5. Afbestilling

Vi gør opmærksom at, betingelser for dækning under punkt 18.4. *'Rejseledsager afbestiller sin rejse'* ikke er opfyldt.

Der er alene dækning, hvis følgende er opfyldt:

5. 105475

Forsikringen dækker afbestilling af din rejse, hvis din rejseledsager har ret til at afbestille på sin egen forsikring på grund af:*

1. *Sygdom, tilskadekomst eller død i nærmeste familie* efter punkt 18.1.A.7*
2. *Skilsmisse/samlivsophør efter punkt 18.2.A.1*
3. *Ufrivillig afskedigelse* efter punkt 18.2.A.3*
4. *Væsentlig skade i privat bolig efter punkt 18.3.A.1*
5. *Væsentlig skade i egen virksomhed efter punkt 18.3.A.2*

Det er en betingelse, at rejseledsagerens afbestilling betyder, at du ellers må rejse alene*.*

Da Årsrejseforsikringen ikke indeholder en dækning for afbestilling af rejse på baggrund af ændringer i Udenrigsministeriets rejsevejledning, er der i dette tilfælde ikke tale om en dækningsberettiget skade.

En rejseforsikring er opbygget sådan, at den beskriver, hvilke konkrete forsikringsbegivenheder der er omfattet af dækningen. Det vil sige, at forsikringen tager udgangspunkt i *hvad der er dækket*. Rejseforsikringen oplister ikke alle de forhold, der ikke er dækket. Rejseforsikringen kan indeholde nogle generelle undtagelser samt begrænsninger under dækningerne.

Hvis en hændelse ikke er nævnt som en dækket begivenhed i vilkårene, er den ikke omfattet af forsikringen. Det skyldes, at det i praksis ikke er muligt eller hensigtsmæssigt at opregne alle tænkelige situationer, som en forsikring ikke dækker.

Vi har naturligvis forståelse for klagers situation, men det er afgørende, om skaden kan henføres til en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvilket det ikke kan i dette tilfælde.

Yderligere vil vi gerne påpege, at Udenrigsministeriet ændrede deres rejsevejledning til [destination1] og [destination2] (klagers rejsemål) den 16.12.2025.
…
Den 16.12.2025 havde klager en Årsrejseforsikring inkl. afbestilling med dækning for rejser i Europa inkl. Tyrkiet jf. bilag 2.

Klagers Årsrejseforsikring inkl. afbestilling med dækning for rejser i Verden trådte først i kraft 19.12.2025 jf. bilag 3 – altså efter ændringen i Udenrigsministeriets rejsevejledningen.

Klager havde derfor ikke en forsikring på det på gældende tidspunkt (16.12.2025), der dækkede afbestilling af en rejse til [land1] uagtet om der var tale en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed eller ej.

Det betyder, at havde klager anmeldt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed som fx akut alvorlig sygdom/tilskadekomst med skadedato den 16.12.2025, så havde klager alene dækning for afbestilling af rejser indenfor Europa inkl. Tyrkiet. Klager var ikke dækket for afbestilling af en rejse til [land1] på det pågældende tidspunkt.

Vi fastholder vores afgørelse
På den ovennævnte baggrund fastholder vi, at den anmeldte årsag til afbestilling af klagers rejse ikke falder ind under nogen af de dækkede forsikringsbegivenheder i vilkårene. Da forsikringen ikke hjemler dækning i den konkrete situation, er klager derfor ikke berettiget til erstatning i sagen.

Ydermere havde klager en Årsrejseforsikring inkl. afbestilling med dækning for rejser indenfor Europa inkl. Tyrkiet på tidspunktet for den ændrede rejsevejledning."

Klageren har i brev af 20/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi afbestilte rejsen som følge af Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning til rejsemålet på grund af alvorlige sikkerhedsforhold. For os som almindelige forbrugere må en sådan situation anses som ekstraordinær og i praksis sidestillet med force majeure.

Det fremgår ikke klart eller særskilt fremhævet af forsikringsvilkårene, at afbestilling som følge af officiel frarådning eller væsentlig sikkerhedsforringelse ikke er omfattet af afbestillingsdækningen. Afbestillingsforsikringens formål er efter vores opfattelse at beskytte mod netop uforudsete og alvorlige hændelser, og resultatet i denne sag indebærer, at dækningen reelt ikke giver beskyttelse i
den situation, hvor behovet er størst.

Vi mener at have handlet loyalt og i god tro. På den baggrund anmoder vi Ankenævnet om at vurdere, om afvisningen og vilkårenes anvendelse i den konkrete sag er urimelig, jf. aftalelovens § 36, og om der bør ydes delvis erstatning."

Selskabet har i brev af 24/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"En rejseforsikring yder ikke dækning alene fordi en situation kan karakteriseres som ekstraordinær eller som force majeure. Forsikringsdækning forudsætter, at den konkrete begivenhed og det rejste krav er nævnt som dækningsberettiget i forsikringsvilkårene.

Afbestillingsforsikringens formål er at yde dækning i de situationer, som fremgår af vilkårene, og som dermed udgør grundlaget for den aftale, der er indgået mellem parterne. Dækningen er således afgrænset til de begivenheder, der er beskrevet i vilkårene, og kan ikke udvides på baggrund af en generel betragtning om, hvad der måtte forekomme rimeligt eller hensigtsmæssigt i den konkrete situation.

Afbestilling som følge af en ændret rejsevejledning er ikke omfattet af klagers afbestillingsdækning,
idet denne situation ikke fremgår som en dækningsberettiget årsag i vilkårene.

Dækning vurderes ud fra den forsikringsaftale, som vi har indgået med kunden. Vilkårene udgør en del af aftalegrundlaget og er accepteret af klager ved indtegningen af forsikringen.

Vi finder på den baggrund ikke, at der foreligger grundlag for at tilsidesætte vilkårene som urimelige efter aftalelovens § 36, ligesom der ikke er grundlag for at yde hel eller delvis erstatning.

Det bemærkes endvidere, at klagers afbestillingsforsikring på datoen for Udenrigsministeriets ændring af rejsevejledningen alene dækkede rejser i Europa inkl. Tyrkiet, mens den planlagte rejse var til [land1]."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"**18 Dækningsskema – Årsafbestilling**
18.1. Sygdom og tilskadekomst
A. Forsikringen dækker
Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

1. Du eller din rejseledsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom, sygdom i relation til graviditet eller alvorlig tilskadekomst
2. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg, får en graviditetsrelateret sygdom eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet
3. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg, får en graviditetsrelateret sygdom eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt sportsferie*
4. Du eller din rejseledsager* af medicinske årsager ikke kan modtage en krævet vaccination, som pludseligt bliver stillet som et krav for at rejse til feriemålet. Det er en betingelse, at kravet bliver stillet, efter at rejsen er betalt.
5. Du eller din rejseledsager* bliver gravid og ikke kan gennemføre rejsen, fx fordi en læge vurderer, at der er forhold i graviditeten, der gør det uforsvarligt at rejse, eller fordi den gravide ikke kan tåle en krævet vaccination. Det er en betingelse, at årsagen, fx forholdene i graviditeten eller vaccinekravet, ikke var til stede, da rejsen blev bestilt.
6. Du eller din rejseledsager* dør
7. En i din nærmeste familie* bliver akut alvorligt syg, kommer alvorligt til skade eller dør"

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte i marts 2025 en rejse til et land uden for Europa med planlagt afrejse den 27/12 2025. Den 16/12 2025 ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledningen for det pågældende område i landet til rød (alle rejser frarådes), og klageren afbestilte rejsen. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker, at selskabet dækker "vores dokumenterede tab på 84.780 kr.".

Selskabet har anført, at en ændret rejsevejledning ikke er en dækningsberettigende afbestillingsgrund, og at klagerens rejseforsikring alene dækkede Europa den 16/12 2025, idet den først blev ændret til at dække hele verden den 19/12 2025.

Klageren har anført, at "vi afbestilte rejsen som følge af Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning til rejsemålet på grund af alvorlige sikkerhedsforhold. For os som almindelige forbrugere må en sådan situation anses som ekstraordinær og i praksis sidestillet med force majeure. Det fremgår ikke klart eller særskilt fremhævet af forsikringsvilkårene, at afbestilling som følge

af officiel frarådning eller væsentlig sikkerhedsforringelse ikke er omfattet af afbestillingsdækningen. Afbestillingsforsikringens formål er efter vores opfattelse at beskytte mod netop uforudsete og alvorlige hændelser, og resultatet i denne sag indebærer, at dækningen reelt ikke giver beskyttelse i den situation, hvor behovet er størst. Vi mener at have handlet loyalt og i god tro. På den baggrund anmoder vi Ankenævnet om at vurdere, om afvisningen og vilkårenes anvendelse i den konkrete sag er urimelig, jf. aftalelovens § 36, og om der bør ydes delvis erstatning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at anvende aftalelovens § 36. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde afbestillingsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.A. indeholder en udtømmende liste over dækningsberettigende afbestillingsårsager, og at ændret rejsevejledning (fra Udenrigsministeriet) ikke er angivet som en dækningsberettigende begivenhed.

Nævnet har også lagt vægt på, at det er sædvanligt, at et forsikringsselskab alene påtager sig at dække en nærmere angivet risiko (som præmien fastsættes på baggrund af) og derfor alene dækker i de tilfælde, der er angivet i aftalegrundlaget.

Nævnet henviser til f.eks. sag 96535.

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 :

_____

9. 105475

10. 105475

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck