Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105554:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 9/3 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Sagen vedrører fortolkningen af rejseforsikringens bestemmelse om evakuering.
>
> Min familie og jeg (2 voksne og 3 børn) havde planlagt ophold i [udenlandsk område] i november 2025. Få dage før vores planlagte ankomst oplevede vi selv **oversvømmelser i området, og de [udenlandske] myndigheder udsendte** samtidig officielle advarsler om kraftig regn med risiko for oversvømmelser og jordskred.
>
> Da vi efterfølgende var på vej mod vores hotel ved [sted2], blev området utilgængeligt på grund af oversvømmelser og ufremkommelige veje, og vi måtte derfor vende om og afbryde det planlagte ophold. Vi befandt os således allerede i …-området i [sted2]-provinsen tæt på hotellet, da situationen opstod.
>
> Forsikringsselskabet har efterfølgende anerkendt, at det er overvejende sandsynligt, at vi ville være blevet evakueret, hvis vi havde opholdt os i området. Selskabet har derfor dækket ekstraudgifter til alternativ indkvartering, men har afvist dækning for ødelagte feriedage med henvisning til, at vi ikke fysisk befandt os i området på tidspunktet.
>
> Jeg mener, at denne fortolkning er for snæver og ikke fremgår af forsikringsvilkårene, da situationen reelt gjorde det umuligt at gennemføre det planlagte ophold i området.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker, at Ankenævnet tager stilling til, om betingelserne for dækning efter rejseforsikringens bestemmelse om evakuering er opfyldt.

Jeg mener, at den situation vi stod i – hvor området blev utilgængeligt på grund af oversvømmelser og myndighedsadvarsler – er omfattet af denne bestemmelse.

Jeg ønsker derfor, at forsikringsselskabet også dækker ødelagte feriedage i overensstemmelse med forsikringsvilkårene (pkt. 14 i betingelser)."

Selskabet har den 15/4 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten i sagen drejer sig om, hvorvidt vores medlem er berettiget til dækning af ødelagte feriedage i forbindelse med en rejse til [land] i november 2025.

Vilkårene for rejseforsikring er fremlagt af vores medlem.

Sagsfremstilling
Vores medlem anmeldte den 1. december 2025 en skade på sin rejseforsikring. Ifølge anmeldelsen skulle vores medlem, hans kone og [antal] børn på ferie i [land] fra den 17. november 2025 til den 7. december 2025. Den første uge skulle de tilbringe i [sted1], og herefter havde de booket et ophold i [sted2] fra den 24. november 2025 til den 1. december 2025. Det fremgår ikke af sagens oplysninger, hvor den sidste uge af ferien skulle tilbringes. Familien fløj hjem som planlagt den 7. december 2025.

Vores medlem har anført følgende i anmeldelsen, der fremlægges som bilag A:
'Vi var i [land] i [sted1] men skulle til [sted2] hvor en kraftig regn og cykloner var på vej fra … Vi var ikke forberedt eller havde fuldt med i nyhederne men ankom til kraftige oversvømmelser og måtte vende om. Vi gik i vand til knæene. Vi besluttede at vende om og køre til [sted1] igen hvor et vennepar var indlogeret og kunne fortælle at vejret var fint. Kort efter blev [sted2] erklæret i undtagelsestilstand af den [udenlandske] regering efter den værste regn i 300 år. 2000 soldater, 200 både og 20 helikoptere blev indsat og 120 mennesker omkom i området. Vi har derfor betalt for et hotel vi ikke har kunne benytte eller følte vi kunne forsvare at tage til som en familie med [antal] børn. Og derefter betale for et nyt ophold i [sted1]. Det gælder hele familien på [antal] personer inkl vores [antal] børn. Bemærk. Vi blev ikke evakueret men var ikke i stand til at komme længere og vores chauffører anbefalede os at stoppe fordi regnen var slem. Han viste os en varsling fra myndighederne på massiv regn og cykloner frem til 25/11 men kan efterfølgende se den er fortsat.'

Den 8. december 2025 indsendte vores medlem dokumentation for, at opholdet i [sted2] var booket fra den 24. november 2025 til den 1. december 2025, jf. bookingbekræftelsen, der fremlægges som bilag B. Prisen for opholdet var ifølge anmeldelsen 13.262 kr.

Medlemmet sendte også fakturaen for det alternative hotelophold i [sted1] fra den 24. til 30. november 2025, jf. bilag C. Billeder fra det 4-stjernede resorts hjemmeside fremlægges som bilag D.

Den 9. december 2025 afviste vi dækning af ødelagte feriedage, da medlemmet og hans familie ikke var blevet evakueret, og da rejseforsikringen ikke dækker ekstraudgifter til omlægning af ferieplanerne. Afgørelsen fremlægges som bilag E.

Den samme dag klagede medlemmet over afslaget på dækning, jf. bilag F. Medlemmet anførte bl.a.:

- At området var ramt af naturkatastrofe/overhængende fare.
- At myndighederne anbefalede at forlade eller undgå området.
- At medlemmet havde været i området og set forholdene, da området blev utilgængeligt pga. katastrofen.
- At forsikringen ikke kræver fysisk ophold på hotellet. Der gælder en 'på vej praksis' i dansk forsikringsret.
- At vores tolkning vil tvinge kunder til at udsætte sig for fare, hvilket er uhjemlet.

I afgørelse af 12. december 2025 fastholdt vi, at der ikke kunne udbetales erstatning for ødelagte feriedage, da vilkårenes betingelser for evakuering ikke var opfyldt. Dog valgte vi at dække medlemmets ekstraudgifter på 10.821 kr. til det alternative hotelophold i [sted1]. Afgørelsen er fremlagt udateret af vores medlem, hvorfor vi for god ordens skyld fremlægger den i sin helhed som bilag G.

Medlemmet meldte tilbage samme dag, at han ikke var tilfreds med afgørelsen, da der var væsentlig forskel på det 4-stjernede hotelophold i [sted1] og det planlagte 5-stjernede ophold i [sted2]. Den faktiske ferie stod derfor slet ikke mål med den planlagte ferie.

Den 15. december 2025 fastholdt vi afgørelsen. Det blev bl.a. oplyst, at rejseforsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til nyt ophold, hvilket normalt er på et mellemklassehotel, indtil man kan fortsætte sin rejserute. Svaret fremlægges som bilag H.

Den 16. december 2025 klagede vores medlem til den klageansvarlige, jf. bilag I.

Den 14. januar 2026 fastholdt den klageansvarlige afgørelsen, som er fremlagt af vores medlem.

Vores medlem har herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsvilkårene
Det følger af rejseforsikringens vilkår punkt 9.1.e, at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når en sikret bliver evakueret. Der henvises her til afsnit 14.1-14.4 om evakuering og tilbageholdelse.

Ødelagte feriedage erstattes med rejsens gennemsnitlige pris pr. dag, jf. punkt 9.3. I vilkårenes ordforklaring er det nærmere defineret, hvad der forstås herved.

Ifølge punkt 14.1.d. dækker forsikringen udgifter i forbindelse med evakuering, når de lokale eller danske myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse fra et område, hvor der udbryder eller er overhængende fare for naturkatastrofer.

Ifølge vilkårenes punkt 14.a. dækker forsikringen sikredes rimelige og nødvendige ekstraudgifter i forbindelse med evakueringen. Ved ekstraudgifter forstås ifølge vilkårenes ordforklaring udgifter, som man ellers ikke ville have haft.

Vores vurdering af sagen
Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Klagen giver os ikke anledning til at ændre vores afgørelse, som derfor fastholdes.

Som anført i dækningsvilkårenes punkt 9.1.e, jf. punkt 14.1.d., er det en betingelse for dækning af ødelagte feriedage, at de lokale eller danske myndigheder har anbefalet evakuering eller hjemrejse fra et område med udbrud eller overhængende fare for udbrud af f.eks. en naturkatastrofe. Heri ligger forudsætningsvis, at man skal opholde sig i det berørte område, da man i sagens natur ikke kan afholde udgifter til evakuering eller hjemrejse fra et område, som man ikke opholder sig i.

Det er medlemmets bevisbyrde, at dækningsbetingelserne er opfyldt. Denne bevisbyrde er ikke løftet.

Medlemmet har fremlagt dokumentation for, at de [udenlandske] myndigheder udstedte et varsel om voldsomt vejr i perioden fra den 17.-23. november 2025 i en række regioner, hvoraf [sted2] ikke er nævnt, jf. det af medlemmet fremlagte bilag med officiel advarsel fra de [udenlandske] myndigheder. Der er hverken fremlagt dokumentation for, at de danske eller [udenlandske] myndigheder anbefalede evakuering fra [sted2] i den planlagte rejseperiode fra den 24. november til den 1. december 2025.

Til støtte for, at der faktisk fandt en evakuering sted, har medlemmet fremlagt nyhedsudklip med billeder og beskrivelser af meget alvorlige vejrforhold i det [del af land], hvor navnlig … var hårdt ramt (se provinsens beliggenhed på kortet på næste side).
…
Ser vi på de faktiske vejrforhold i [sted2] i perioden, hvor vores medlem skulle have afholdt sin ferie, fremgår det imidlertid af nedenstående oversigt, at det stort set ikke havde regnet den 23. november 2025, at der kun var 'light rain' den 24. og 25. november 2025, og at det slet ikke regnede fra den 26. til den 1. december 2025 …
…
Samlet må det på denne baggrund anses for yderst tvivlsomt, om vejrforholdene i [sted2] ville have ført til, at familien var blevet evakueret. Selv hvis det lægges til grund, at medlemmet med familie ville være blevet evakueret fra [sted2], kan dette dog ikke i sig selv føre til, at der kan ydes dækning for ødelagte feriedage.

Dels blev vores medlem med familie rent faktisk ikke evakueret, og dels blev ferien i stedet gennemført på et 4-stjernet resort i [sted1], som familien selv valgte, og hvis standard – også efter danske forhold – må anses for et luksuriøst hotel. Det bemærkes hertil, at dækning af ødelagte feriedage på grund af evakuering er begrundet i, at man typisk må forlade feriestedet i al hast, følge myndighedernes anvisninger og lade sig indkvartere under beskedne forhold.

På baggrund af medlemmets oplysninger om vejrforholdene i [sted2] valgte vi den 12. december 2025 at dække hans ekstraudgifter på 10.821 kr. til det alternative hotelophold i [sted2], jf. §§ 52 og 53 i forsikringsaftaleloven, idet vores medlem herved søgte at begrænse de økonomiske skadevirkninger af den formodede vejrsituation i [sted2]. Dette kan imidlertid heller ikke føre til, at vores medlem er berettiget dækning af ødelagte feriedage. Dels er vilkårenes betingelser for dækning af ødelagte feriedage som begrundet ovenfor ikke opfyldt, og dels er det et helt grundlæggende erstatningsretligt princip, at man ikke både kan få i pose og sæk. Konkret betyder det, at medlemmet ikke både få erstattet sine udgifter til at holde ferien, og samtidig få erstatning for, at ferien ikke kunne holdes.

5. 105554

Vi har forståelse for, at vores medlem er skuffet over, at ferien ikke blev helt som forventet, men forsikringsvilkårene dækker ikke skuffede forventninger."

6. 105554

Klageren har i brev af 21/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg bemærker, at forsikringsselskabet i sit høringssvar anfører, at [sted2] ikke var omfattet af myndighedsadvarslerne. Det fremgår imidlertid af de fremlagte bilag fra [udenlandsk meteorologisk institut], at der blev advaret om kraftig regn, risiko for oversvømmelser og farlige forhold i [del af land], hvilket også omfatter [sted2]-regionen.
>
> Jeg bemærker endvidere, at selskabet henviser til generelle vejrdata ('light rain'). Dette ændrer ikke ved de faktiske forhold på stedet, hvor vi oplevede omfattende oversvømmelser og ufremkommelige veje, hvilket er dokumenteret ved den fremlagte video, hvor jeg færdes i vand til lårene, samt øvrige bilag.
>
> Det afgørende i sagen er således ikke den generelle nedbørsmængde, men at det planlagte ophold i [sted2] reelt ikke kunne gennemføres forsvarligt som følge af de konkrete forhold på stedet. Vi befandt os i ….-området i [sted2] og var tæt på vores hotel, da vi måtte vende om.
>
> Jeg er endvidere ikke enig i selskabets fortolkning, hvorefter dækning forudsætter, at man fysisk opholder sig i området og faktisk evakueres. Et sådant krav fremgår ikke af forsikringsvilkårene, som alene henviser til evakuering fra et område, hvor der er overhængende fare for naturkatastrofer.
>
> Endelig bemærker jeg, at selskabet tidligere har anerkendt, at det var overvejende sandsynligt, at vi ville være blevet evakueret, mens det i høringssvaret nu anføres, at dette er yderst tvivlsomt. Denne ændring i vurderingen er ikke nærmere begrundet.
>
> Selskabets fortolkning indebærer i praksis, at man som forsikret først skal opholde sig i et område, som er utilgængeligt eller farligt, og afvente en faktisk evakuering for at opnå dækning. Dette vil stille den forsikrede ringere i en situation, hvor opholdet allerede ikke kan gennemføres som følge af de konkrete forhold."

Selskabet har i brev af 23/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "I relation til klagers oplysning om, at advarslen fra de [udenlandske] myndigheder omfattede det [del af land], skal vi kort henlede opmærksomheden på, at det i teksten på side 1 i advarslen specifikt nævnes, at det drejer sig om østkysten. Det er således anført, at … [Sted2] er beliggende på vestkysten, og derfor fastholdes det, at advarslen om de nævnte alvorlige forhold ikke rettede sig mod [sted2]. Som anført i vores tidligere høringssvar er [sted2] heller ikke nævnt på listen over regioner i advarslen."

Klageren har i brev af 29/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg bemærker, at forsikringsselskabet henviser til, at dele af vejradvarslen vedrører østkysten. Dette ændrer ikke ved, at der i samme advarsel generelt advares om kraftig regn og risiko for oversvømmelser i [del af land], hvilket også omfatter [sted2]-regionen."

7. 105554

Det fremgår af skadesanmeldelse af 1/12 2025:

> "Vi var i [land] i [sted1] men skulle til [sted2] hvor en kraftig regn og cykloner var på vej fra … Vi var ikke forberedt eller havde fuldt med i nyhederne men ankom til kraftige oversvømmelser og måtte vende om. Vi gik i vand til knæene. Vi besluttede at vende om og køre til [sted1] igen hvor et vennepar var indlogeret og kunne fortælle at vejret var fint. Kort efter blev [sted2] erklæret i undtagelsestilstand af den [udenlandske] regering efter den værste regn i 300 år. 2000 soldater, 200 både og 20 helikoptere blev indsat og 120 mennesker omkom i området. Vi har derfor betalt for et hotel vi ikke har kunne benytte eller følte vi kunne forsvare at tage til som en familie med [antal] børn. Og derefter betale for et nyt ophold i [sted1]. Det gælder hele familien på [antal] personer inkl vores [antal] børn. Bemærk. Vi blev ikke evakueret men var ikke i stand til at komme længere og vores chauffører anbefalede os at stoppe fordi regnen var slem. Han viste os en varsling fra myndighederne på massiv regn og cykloner frem til 25/11 men kan efterfølgende se den er fortsat."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

> "**9.Ødelagte feriedage**
> **1. Forsikringen dækker:**
> Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:
> …
> e. En sikret bliver evakueret - se afsnit 14.1-14.4.
> …
> **14. Evakuering og tilbageholdelse**
> **1. Forsikringen dækker:**
> Forsikringen dækker udgifter i forbindelse med evakuering, når de lokale eller danske myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse fra et område, hvor der udbryder eller er overhængende fare for:
> …
> d. naturkatastrofer"

Nævnet udtaler:

Klageren og familien var på ferie fra 17/11 2025 til 7/12 2025. Da familien var på vej fra sted1 til sted2, måtte de på grund af kraftig regn opgive at komme frem, og de rejste retur til sted1, hvor de bookede et hotel fra 24/11 2025 til 30/11 2025. Familien rejste hjem som planlagt den 7/12 2025. Selskabet har dækket udgiften til hotel på sted1 fra 24/11 2025 til 30/11 2025 men har afvist at dække ødelagte feriedøgn. Klageren ønsker dækning af ødelagte feriedøgn efter betingelsernes punkt 14 om evakuering.

8. 105554

Selskabet har anført, at familien ikke blev evakueret, hvorfor betingelserne for dækning af ødelagte feriedøgn ikke er opfyldt. Selskabet har dækket ekstraudgiften til hotel på sted1 efter reglerne om tabsbegrænsning i forsikringsaftaleloven. Selskabet har anført, at der hverken er fremlagt dokumentation for, at de danske eller [udenlandske] myndigheder anbefalede evakuering fra [sted2] fra den 24/11 2025 til 1/12 2025.

Klageren er ikke "enig i selskabets fortolkning, hvorefter dækning forudsætter, at man fysisk opholder sig i området og faktisk evakueres. Et sådant krav fremgår ikke af forsikringsvilkårene, som alene henviser til evakuering fra et område, hvor der er overhængende fare for naturkatastrofer. … Selskabets fortolkning indebærer i praksis, at man som forsikret først skal opholde sig i et område, som er utilgængeligt eller farligt, og afvente en faktisk evakuering for at opnå dækning. Dette vil stille den forsikrede ringere i en situation, hvor opholdet allerede ikke kan gennemføres som følge af de konkrete forhold". Klageren har anført, at selskabet tidligere i forløbet anerkendte, at det var overvejende sandsynligt, at familien ville være blevet evakueret, hvis de var kommet frem til sted2. Klageren har anført, at det afgørende er ikke "den generelle nedbørsmængde, men at det planlagte ophold i [sted2] reelt ikke kunne gennemføres forsvarligt som følge af de konkrete forhold på stedet". Klageren har anført, at da familien var på vej mod hotellet ved sted2, blev området utilgængeligt på grund af oversvømmelser og ufremkommelige veje, hvorfor familien måtte "vende om og afbryde det planlagte ophold. Vi befandt os således allerede i …-området i [sted2]-provinsen tæt på hotellet, da situationen opstod". Klageren har henvist til video, hvor han "færdes i vand til lårene". Klageren har i skadesanmeldelsen oplyst, at "vi blev ikke evakueret men var ikke i stand til at komme længere og vores chauffører anbefalede os at stoppe fordi regnen var slem. Han viste os en varsling fra myndighederne på massiv regn og cykloner frem til 25/11 men kan efterfølgende se den er fortsat".

Det fremgår af skadesanmeldelse af 1/12 2025, at "vi var i [land] i [sted1] men skulle til [sted2] hvor en kraftig regn og cykloner var på vej fra … Vi var ikke forberedt eller havde fuldt med i nyhederne men ankom til kraftige oversvømmelser og måtte vende om. Vi gik i vand til knæene. Vi besluttede at vende om og køre til [sted1] igen hvor et vennepar var indlogeret og kunne

fortælle at vejret var fint. Kort efter blev [sted2] erklæret i undtagelsestilstand af den [udenlandske] regering efter den værste regn i 300 år. 2000 soldater, 200 både og 20 helikoptere blev indsat og 120 mennesker omkom i området. Vi har derfor betalt for et hotel vi ikke har kunne benytte eller følte vi kunne forsvare at tage til som en familie med [antal] børn. Og derefter betale for et nyt ophold i [sted1]. Det gælder hele familien på [antal] personer inkl. vores [antal] børn. Bemærk. Vi blev ikke evakueret men var ikke i stand til at komme længere og vores chauffører anbefalede os at stoppe fordi regnen var slem. Han viste os en varsling fra myndighederne på massiv regn og cykloner frem til 25/11 men kan efterfølgende se den er fortsat".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.e, at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når en sikret bliver evakueret.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at han har ret til dækning via forsikringen.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at en af dækningsreglerne i forsikringsbetingelserne giver ret til at få erstatning i den situation, som familien befandt sig i. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække ødelagte feriedøgn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation, som godtgør, at landets myndigheder enten har anbefalet evakuering fra sted2 eller har anbefalet, at personer, der var på vej til sted2, burde undlade at tage dertil pga. særlige vejrforhold.

Nævnet har også lagt vægt på, at den fremlagte video viser oversvømmelse på en gade, men at videoen ikke i sig selv godtgør, at ophold på sted2 ville være behæftet med en sådan fare, at klageren måtte forvente, at myndighederne ville iværksætte evakuering af sted2.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af det fremlagte vejrvarsel, at de udenlandske myndigheder advarede folk på østkysten mod "severe condition and accumulated

rain that may cause flash flood and overflows", og at der ikke ses at være udstedt samme advarsel for sted2, som ligger på vestkysten. Sted2 er ikke nævnt på myndighedernes liste over områder med "very heavy rain" (som på listen angivet med rød farve) og "heavy rain", som på listen er angivet med gul farve.

Nævnet bemærker, at der ikke ses at være andre bestemmelser i forsikringsbetingelserne, som dækker klagerens situation.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck