

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 105635:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 19/3 2026 har klageren bl.a. anført:

"My husband ... was admitted to the hospital on November 19, 2025, with suspected uros epsis. Scans of the torso raised a suspicion of lung cancer (21-11-2025). A cancer package L was launched. Hospital admission up to and including 25-11-2025. The holiday (26-11-2025 - 10-12-2025) had to be cancelled due to the suspected cancer.

We invited our children to come along as we live in different countries. We ordered and paid for their holiday.

Total amount for all of us about €5000,-.

We cannot even claim the children's trip: just because they are adults & don't live with us any-more?

Even though we, as parents, booked and paid for the trip?

...

We would like to receive compensation for the missed holiday. Unfortunately, we do not fully meet the conditions and was decided we don't get anything compensated. However, their terms expect the customer to incur debt (which a credit card essentially is), despite the fact that there is enough money to pay immediately, to qualify for compensation if necessary. I paid for parts of our holiday, such as the deposit for the flight & accomodation for 4 persons, the domestic flight in [land1] for 4 persons, with the GoldCard. The domestic flight was booked seperately later than the charter trip and has no connection to the booking via [rejsebureau1]."

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

"Sagen drejer sig om, at Selskabet har afvist at dække afbestilling af rejse som følge af sygdom under klagerens kortforsikring. Afslaget er begrundet i, at krav om betaling af rejsen med kortet ikke er opfyldt.

Sagsfremstilling

Klager, som er omfattet af rejseforsikring via [kreditkort], bestilte d. 23. april 2025 en rejse til [land1] til sig selv og sin ægtefælle fra 26. november 2025 – 10. december 2025. Klager inviterede desuden sine to udeboende børn, der er bosat i [land2], med på rejsen.

Desværre måtte rejsen aflyses pga. sygdom hos Klagers ægtefælle, og Klager anmeldte d. 25. november 2025 krav til kortforsikringen vedrørende afbestilling af rejse. Skadeanmeldelse findes fremlagt af Klager.

Af Klagers rejsedokumentation fremgår det, at der for Klager og ægtefællens vedkommende er tale om en pakkerejse, som er bestilt hos en rejseudbyder, og at den samlede pris udgjorde 21.288 kr. Heraf udgjorde depositum 3.000 kr. Dokumenterne findes fremlagt af Klager som **bilag [rejsesebureau1]1** og **[rejsesebureau1]2**.

Det fremgår af sagens bilag, at børnenes rejse var bestilt separat via en anden rejseudbyder. Der henvises til klagers **bilag [rejsesebureau2]1** og **[rejsesebureau2]2**.

Klager har desuden som supplement til pakkerejsen købt en udflugt til [by i land1] med fly og hotel fra 1. december 2025 – 2. december 2025. Der henvises til Klagers **bilag [by i land1]1**, **[by i land1]2** og **[by i land1]3**.

Selskabets rejseskadeafdeling bad d. 27. november 2025 Klager om at indsende dokumentation for, at rejsen var betalt med [kreditkort] samt lægebilag og gjorde samtidig opmærksom på, at de udeboende børn ikke var omfattet af kortforsikringen. Mail fra skadeafdelingen findes fremlagt som **bilag 1**.

Klager sendte herefter mail med dokumentation for betaling af depositum på 3.000 kr. samt lægejournal. Mailen fremlægges som bilag 2.

Skadeafdelingen bad herefter Klager om dokumentation for, at restbeløbet også var betalt med [kreditkort]. Mail til Klager fremlægges som **bilag 3**.

Klager sendte herefter mail med dokumentation for betaling af restbeløb. Af denne fremgår det, at restbeløbet på 18.388 kr. var betalt med Dankort. Mailen fremlægges som **bilag 4**.

Skadeafdelingen meddelte d. 28. november 2025 afslag på dækning med den begrundelse, at Klager ikke havde betalt hele rejsen med [kreditkort]. Afgørelsen fremlægges som **bilag 5**.

Klager gjorde herefter indsigelse og indsendte i denne forbindelse dokumentation for, at udflugten til [by i land1] var betalt med [kreditkort]. Dokumentationen fremlægges som **bilag 6** og **bilag 7**.

Efter en revurdering af sagen fastholdt skadeafdelingen d. 1. december 2025 den tidligere afgørelse.

Afgørelse fra skadeafdelingen fremlægges som **bilag 8**.

Klager sendte herefter ny indsigelse med oplysning om, at turen til [by i land1] ikke var en del af pakkerejsen. Klagers indsigelse fremlægges som **bilag 9**.

Efter en fornyet vurdering af sagen fastholdt skadeafdelingen d. 2. december 2025 den tidligere afgørelse. Afgørelse fra skadeafdelingen fremlægges som **bilag 10**.

Klager sendte herefter d. 7. december 2025 en klage til Kvalitetsafdelingen som er Selskabets klageansvarlige afdeling. Klager har dog valgt at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, før en besvarelse fra Kvalitetsafdelingen forelå.

Efter gennemgang af sagen i Kvalitetsafdelingen, fastholder Selskabet afgørelsen.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til forsikringsbetingelser for [kreditkort]. Betingelserne findes fremlagt som **bilag 11**.

Selskabets vurdering

Klager bestilte pakkerejse til sig selv og sin ægtefælle samt separat pakkerejse til sine to voksne børn, som er bosat i et andet land. Rejsen måtte imidlertid aflyses som følge af sygdom hos Klagers ægtefælle.

Selskabet finder at der ikke er dækning for Klagers og ægtefællens rejse, da rejsen ikke er fuldt ud betalt med [kreditkort].

Selskabet finder desuden, at Klagers udeboende børn ikke omfattes af kortforsikringen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 1 fremgår:

Forsikringen omfatter dig, som er indehaver af et gyldigt [kreditkort], og • din medrejsende ægtefælle/samlever,

- dine og ægtefælle/samlevers medrejsende børn under 23 år. Forsikringen dækker de personer, der er beskrevet i dette afsnit. Når vi skriver 'du' i betingelserne, men vi alle de medforsikrede personer, der er dækket af forsikringen.*

Ægtefælle/samlever og plejebørn skal have samme folkeregisteradresse som hovedkortholder.

I er dækket, når I rejser sammen

Hvis rejsen ikke foretages sammen med kortholder, træder dækningen først i kraft på det tidspunkt forsikrede mødes med kortholder for at tilbringe rejsen sammen.

Af afsnit 3 fremgår:

Betaling af rejsen

Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen.

Flyrejser

Ved flyrejser skal flybilletten til udrejsen, inkl. evt. mellemlandinger, være betalt med kortet. Er hjemrejsen bestilt inden udrejsen påbegyndes, skal flybilletten til hjemrejsen, inkl. evt. mellemlandinger, også være betalt med kortet.

Betales flyrejsen med bonuspoint, skal skatter og afgifter være betalt med kortet.

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

105635

Pakkerejser

Pakkerejser er rejseydelser, som er købt hos en rejseudbyder og som kan indeholde både transport, indkvartering, turistmæssige ydelser, fx koncertbilletter, greenfee og liftkort og billeje.

Øvrige rejser

For øvrige rejser er det ikke krav til, at rejsen skal betales med kortet.

Desuden fremgår:

Rejseperiode pr. rejse

Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunkt, hvor du forlader din bopæl/arbejdsplads (det der sker sidst) for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomst til bopælen/ arbejdspladsen (det, der sker først).

Det fremgår af skadeanmeldelsen at Klagers børn er født i [årstal] og [årstal] og dermed over 23 år, samt at de er bosat i et andet land. Det er desuden et krav, at rejsen foretages sammen med kortholder.

Idet Klagers børn er udeboende, over 23 år og ikke har rejst sammen med Klager, men derimod har haft deres egen separate rejse med udgangspunkt i et andet land, er de ikke omfattet af Klagers kortforsikring.

Af sagens bilag fremgår det, at klagerens rejse er en pakkerejse, som er købt via en rejseudbyder og omfatter fly og ophold. Rejsen skal derfor iht. de gældende betalingskrav være betalt med kortet for at være omfattet af forsikringen.

Det er Selskabets opfattelse, at dækningskriteriet 'Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen' ud fra en almindelig ordlydsfortolkning forudsætter fuld betaling af rejsen med kortet, ligesom rejsen først er betalt, når fuld betaling har fundet sted.

Forsikringsbetingelserne tilsiger ikke dækning, når en pakkerejse kun er delvist betalt med kortet. Såfremt delvis betaling med kortet havde været tilstrækkeligt for at aktivere forsikringen, ville dette have fremgået af forsikringsaftalen.

Da Klager alene har betalt depositum på 3.000 kr. med [kreditkort], og restbeløb på 18.388 er betalt med Dankort, er betalingskravet efter Selskabets opfattelse ikke opfyldt, og rejsen er derfor ikke omfattet af kortforsikringen.

Selskabet finder desuden, at udflugten til [by i land1], som er købt separat og betalt med kortet, efter Selskabets opfattelse ikke udgør en selvstændig rejse, men må betragtes som en del af den samlede rejse, idet rejseperioden iht. afsnit forsikringsbetingelsernes 3 tager sit udgangspunkt og slutter i bopælslandet.

Vurderingen er efter Selskabets opfattelse i tråd med Ankenævnets afgørelser i lignende sager. Der henvises herunder til kendelse nr. 102282, hvor Nævnet i sin afgørelse lagde vægt på, at det efter forsikringsbetingelserne var et krav, at 'Fly- og pakkerejser skal være betalt med' kreditkortet, og at dette ud fra en almindelig sproglig fortolkning må forstås således, at rejsens fulde pris skal være betalt med kreditkortet. Nævnet udtalte desuden, at udtrykket 'skal være betalt' ikke

med rimelig kan forstås således, at der alene er krav om, at alene en vis andel (evt. mere end halvdelen) af rejsens pris skal være betalt med kreditkortet.

Sammenfatning

Sammenfattende er det Selskabets vurdering, at der ikke er dækning for det anmeldte krav, da Klagers udeboende børn ikke er omfattet af forsikringen, og Klagers og ægtefællens rejse ikke er omfattet af kortforsikringen, idet rejsen ikke er fuldt ud betalt med [kreditkort]."

Klageren har i brev af 28/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg fastholder, at dette er en pakkerejse. Jeg vil her give betydningen af en pakkerejse: En pakkerejse er en rejse, hvor mindst to af følgende elementer er købt samlet: transport, indkvartering og væsentlige turistydelse (som fx udflugter eller billeje). Det afgørende er, at de er købt som én samlet pakke – typisk gennem et rejsebureau eller en online udbyder – og til en samlet pris.

Dette har vi gjort den 23. april 2025. Og forudbetalingen er lavet med [kreditkort]. Så spurgte vi vores børn, om de ville med. Selvfølgelig, for far og mor betaler. Deres rejse er booket via [land2], hos [rejsebureau2] den 3-5-2026. Det er også to forskellige beløb. Også for børnenes rejse er forudbetalingen foretaget med [kreditkort]. Og fra nu af er deres påstand allerede forkert: fordi der er booket på forskellige datoer, hos forskellige udbydere, med forskellige beløb (ikke ét samlet beløb), er dette ikke en pakkerejse.

At reservere sæder på flyet hører selvfølgelig med til de pågældende reservationer. Så hører vi om åbningen af et stort, nyt [kulturtilbud] i [land]. Det synes vi lyder fantastisk, så kan vi også lige tage til [seværdighed]. Så vi har bestilt en flyrejse fra [feriedestination i land1] til [by i land1] for 4 personer. For det vil vi selvfølgelig opleve sammen med vores børn. Denne er booket til 13-10-2026. Og denne betaling er fuldt ud betalt med [kreditkort]. (=betaling [flyselskab])

Fordi vi gerne vil blive en nat, booker vi også en overnatning for os alle. Så har vi mere tid til at lave rundvisninger. Denne er booket den 13-10-2026. Denne overnatning måtte vi også aflyse selvfølgelig, men det blev straks accepteret, og vi har modtaget pengene retur, Det har jeg altså heller ikke angivet ved skadeanmeldelsen, fordi jeg har modtaget pengene retur, selv inden for et par dage

Jeg synes, at de bestemt ikke ærer deres navn: Tryg. Jeg ved ikke bedre, end at det betyder 'sikkerhed'.

Men det er ikke den følelse, vi har med det. Efter vores opfattelse er der ikke blevet vurderet på en bestemt situation.

Jeg ved også, at Tryg er en virksomhed, hvor der skal tjene penge. Men jeg spørger mig virkelig, om der overhovedet er blevet kigget på omstændighederne.

For mig er det fulde beløb på omkring 37.000 dkk mere end en månedsløn. Det er jeg villig til; for at kunne nyde det som familie. Men at skulle gå glip af dette, uden at vi har kunnet skabe minder, det gør ondt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Hvem er omfattet?

Forsikringen omfatter dig, som er indehaver af et gyldigt [kreditkort], og

- din medrejsende ægtefælle/samlever,
- dine og ægtefælle/samlevers medrejsende børn under 23 år.

...

3. Hvornår gælder forsikringen?

...

Betaling af rejsen

Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen.

...

Pakkerejser

Pakkerejser er rejseydelser, som er købt hos en rejseudbyder og som kan indeholde både transport, indkvartering, turistmæssige ydelser, fx koncertbilletter, greenfee og liftkort og billeje.

Øvrige rejser

For øvrige rejser er det ikke krav til, at rejsen skal betales med kortet.

...

Rejseperiode pr. rejse

Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunkt, hvor du forlader din bopæl/arbejdsplads (det der sker sidst) for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomst til bopælen/ arbejdspladsen (det, der sker først)."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefælle har et kreditkort med tilknyttet rejseforsikring. De bestilte en rejse med planlagt rejseperiode fra 26/11 2025 til 10/12 2025 og betalte et depositum på 3.000 kr. med kreditkortet. Restbeløbet blev senere betalt med Dankort. De inviterede deres børn, som bor i udlandet og er over 23 år, med på en del af ferien, og den 3/5 2025 bestilte børnene en rejse til samme destination med planlagt rejseperiode fra 29/11 2025 til 6/12 2025. Klageren har oplyst, at de har betalt for børnenes rejse. Klageren bestilte efterfølgende en intern tur i landet med fly og overnatning til i alt 4.930,05 kr., som blev betalt med kreditkortet. På grund af mistanke om alvorlig sygdom hos ægtefællen, blev rejsen afbestilt. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker at få udgifterne til rejsen dækket.

Selskabet har anført, at klagerens rejse ikke er dækket af forsikringen, idet hele rejsen skal være betalt med kreditkortet, hvilket ikke er sket, idet restbeløbet blev betalt med Dankort. Selskabet har anført, at de udeboende børn er over 23 år og derfor ikke medforsikret, hvorfor deres del af rejsen ikke er dækket. Selskabet har anført, at udflugten til [by i land1], som er købt sepa-

Ankenævnet for Forsikring

8.

105635

rat og betalt med kreditkortet, ikke udgør en selvstændig rejse, men må betragtes som en del af den samlede rejse.

Klageren har anført, at den interne rejse i udlandet er betalt med kreditkortet og har ikke nogen forbindelse til rejsebureauet, hvor pakkerejsen er købt. Klageren har anført, at børnenes rejse er købt med kreditkort. Klageren har oplyst, at "Fordi vi gerne vil blive en nat, booker vi også en overnatning for os alle. Så har vi mere tid til at lave rundvisninger. Denne er booket den 13-10-2026. Denne overnatning måtte vi også aflyse selvfølgelig, men det blev straks accepteret, og vi har modtaget pengene retur, Det har jeg altså heller ikke angivet ved skadeanmeldelsen, fordi jeg har modtaget pengene retur, selv inden for et par dage".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at "Forsikringen omfatter dig, som er indehaver af et gyldigt [kreditkort], og •din medrejsende ægtefælle/samlever, •dine og ægtefælle/samlevers medrejsende børn under 23 år". Det fremgår af betingelsernes punkt 3, at "Fly- og pakkerejser skal være betalt med dit [kreditkort] for at være omfattet af forsikringen ... Pakkerejser er rejseydelser, som er købt hos en rejseudbyder og som kan indeholde både transport, indkvartering, turistmæssige ydelser, fx koncertbilletter, greenfee og liftkort og billeje. ... Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunkt, hvor du forlader din bopæl/arbejdsplads (det der sker sidst) for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomst til bopælen/ arbejdspladsen (det, der sker først)."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde hel eller delvis dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter forsikringsbetingelserne er et krav, at "Fly- og pakkerejser skal være betalt med kreditkortet", og dette må forstås således, at rejsens fulde pris skal være betalt med kreditkortet, hvilket ikke er opfyldt, idet klageren alene betalte depositum med kreditkortet, mens restbeløbet blev betalt med Dankort. Nævnet henviser til sag 102.282.

Ankenævnet for Forsikring

9.

105635

Nævnet har også lagt vægt på, at børnene er over 23 år og derfor ikke er omfattet af forsikringen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det følger af betingelsernes punkt 3, at rejseperioden regnes fra det tidspunkt, hvor forsikringstageren forlader sin bopæl/arbejdsplads og frem til hjemkomsten til bopælen/arbejdspladsen. Nævnet har derfor ikke grundlag for at betragte den interne tur i landet med fly og overnatning som en selvstændig rejse, der kan kræves dækket, fordi den fuldt ud er betalt med kreditkortet. Nævnet henviser til sag 99569, hvor nævnet udtalte, at "en planlagt rejse med flere forskellige destinationer anses som et samlet hele og ikke som individuelle rejser. Nævnet henviser til sagerne 82648 og 95199".

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