

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 25-324

afsagt den 12. februar 2026

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Klageren] (2 personer)

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]  
CVR-nr.: [...]

**REJSEMÅL** Verdenskrydstogt. 6.12.2024.-16.4.2025.  
Faktisk hjemkomst: 29.1.2025

**PRIS** I alt 348.179 kr.  
(Ekskl. årsrejseforsikring og afbestillingsforsikring)

**KLAGEN ANGÅR** Manglende erstatning af en del af rejsens pris, da rejsen blev afbrudt efter ca. 1 ½ måned pga. sygdom, da den tilbudte og tegnede rejseforsikring ikke dækkede feriekompensation for hele rejsen. Utilfredsstillende vejledning i forbindelse med valg af rejseforsikring.

**KRAV** Erstatning af 208.210 kr.  
Rejseforsikringen købt via rejsearrangøren har dækket hjemtransporten og tilbagebetalt i alt 55.312,67 kr. til klageren for udgifter til lægebehandling, hotelophold, forplejning og taxakørsel i Chile.  
Rejseforsikringen via klagerens kreditkort har udbetalt 50.000 kr. i feriekompensation til klageren.

**KLAGEGEBYR** 2. maj 2025

**SAGEN FULDT OPLYST** 8. oktober 2025

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav vedrørende rejseforsikringen afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.*

*Klagerens øvrige krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. juli 2024 et verdenskrydstogt for 2 personer for perioden fra fredag den 6. december 2024 til onsdag den 16. april 2025 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1] uden forplejning i perioden 6.-7. december 2024 og i balkonkahyt B1 på krydstogtskibet med helpension, drikkevarepakke og 15 udflugter i perioden 7. december 2024 til 16. april 2025.

Herudover købte klageren en afbestillingsforsikring og en årsrejseforsikring via rejsearrangøren.

Under rejsen – den 15. januar 2025 – blev klageren syg, hvorefter begge rejsedeltagere forlod skibet den 16. januar 2025 og klageren blev indlagt på et sygehus i Chile. Efter nogle dage rejste begge rejsedeltagere hjem til Danmark med ankomst den 29. januar 2025. Hjemrejsen blev betalt af klagerens rejseforsikring købt via rejsearrangøren.

Klageren gør gældende, at rejsearrangørens vejledning og anbefaling i forhold til valg af rejseforsikring var uprofessionel, forkert og yderst kritisabel i forhold til, at rejsen havde en varighed på 4 måneder. Den af rejsearrangøren anpriste rejseforsikring, som klageren købte, viste sig ikke at omfatte feriekompensation, da klageren og dennes medrejsende pga. sygdom blev nødt til at afbryde rejsen efter omkring 1½ måneds rejse.

Af rejsearrangørens mail af 17. juli 2024 til klageren med rejsetilbuddet fremgår bl.a.:

”...

Som aftalt sender jeg dig vedhæftet tilbud på den ønskede krydstogtsrejse.

...

Jeg vedhæfter information om de fordelagtige afbestillings- og rejseforsikringer som vi kan tilbyde fra [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren].

Forsikringerne har en bedre dækning end f.eks. forsikring via de fleste kreditkort.

...”

I ”Bekræftelse af 23. juli 2024” fremgår bl.a.:

”...

### PRISSPECIFIKATION

Beskrivelse

Antal Total

...

[Forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] Årsrejseforsikring - Hele verden - Inkl afbestilling 30.000 pr. person pr. år

2

...”

Af ”Almindelige betingelser for pakkerejser” vedhæftet rejsearrangørens mail af 23. juli 2024 til klageren med bekræftelsen på købet fremgår bl.a.:

”...

### 3. AFBESTILLINGS- OG REJSEFORSIKRING

...

#### 3.2 Rejseforsikring

[Rejsearrangøren] oplyser om muligheden for, eller forpligtelsen til, at tegne en rejseforsikring. Uden rejseforsikring afholder den rejsende selv omkostninger under rejsen i tilfælde af ulykke, sygdom, hospitalsindlæggelse, hjemtransport m.v. Ved krydstogtsrejser er det ofte et krav fra rederiet, at du har en rejseforsikring.

...

Se forsikringsbetingelser [her](#).

#### 3.3 Formidling af forsikringsprodukter

[Rejsearrangøren] er formidler af forsikringsprodukter og modtager provision heraf fra forsikringsselskabet.

...

[Rejsearrangøren] er optaget i Finanstilsynets offentlige register over virksomheder, der opfylder betingelserne for registrering til at udøve accessorisk forsikringsformidling. Ønsker du at klage over [rejsearrangøren] som forsikringsformidler, skal din klage rettes til skadeforsikringsselskabet, som sælger forsikringsprodukterne.

[Rejsearrangøren] formidler forsikringer på vegne af: [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren].

...”

Af policerne for ”Årsrejseforsikring” dateret 24. juli 2024, som klageren modtog fra forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren, fremgår bl.a.:

”...

[Forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren]

...

Periode	24-07-2024 - 23-07-2025
Fornyelsesdato	24-07-2025
Type	Årsrejseforsikring
Periode	24-07-2024 - 23-07-2025
Fornyelsesdato	24-07-2025
Type	Årsrejseforsikring
Betingelsesnr.	825.3/ Du finder vilkårene her [ <a href="#">link</a> ]
Dækningsomfang	Senior
Anvendelsesområde	Verden
Pris	DKK 2 050,36 inkl. 1.1% forsikringsafgift [...]
Udsteder	[Rejsearrangøren]
Dato	24-07-2024
Tilvalgt	Afbestilling
Mulige tilvalg	Ski Udvidet ulykke Personlige ejendele

Produktark for din forsikring

Produktarket giver en kortfattet beskrivelse af forsikringen. Du finder arket her [[link](#)].

...

Kontaktinformation

[Forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren]

...

Dækningsoversigt

Dækning

Maksimalt erstatningsniveau

Dækning	Maksimalt erstatningsniveau
Sygdom	
...	...
Feriekompensation	Ubegrænset
...	...

...”

Af ”Årsrejseforsikring, Forsikringsbetingelser 825.3”, punkt 1 fremgår bl.a.:

”...

- At forsikringen alene dækker de første 30 dage af din ferierejse, hvorefter dækningen ophører. Rejsens varighed regnes fra den dag, du rejser fra bopæl eller opholdssted i Danmark.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 19. marts 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende bl.a.:

”...

Jeres dårlige vejledning med valg af forsikring har netop kostet os 300.000 kr.

FORKLARING: Den forsikring som I anbefalede dækker kun kompensation til rejser op til 30 dage og da [verdenskrydstogtet] er på 131 dage, og vi blev sendt hjem på grund af min sygdom efter 1/3 af rejsen er der ingen kompensation til os for manglende rejse.

Så I anbefalede en helt forkert forsikring til vores cruise. Jeg håber og tror at I vil kompensere for jeres helt hen i vejret forkerte anbefaling.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 19. marts 2025 til rejsearrangøren samt mails af 8. oktober 2025 og 24. januar 2026 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af 208.210 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 19. marts 2025, kl. 14.05, til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremmest er vi selvfølgelig super kede af hele denne situation og at denne tur blev afbrudt. Det ønsker vi selvfølgelig aldrig sker for vores kunder. Jeg er også ked af at I finder jer forkert vejledt, men det er desværre ikke muligt at tegne forsikring via [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] hvor man kan få feriekompensation på mere end 30 dage. Det fremgår også i de dokumenter [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] har sendt til dig d. 24/7-24.

Det fremgår på side 3 under punkt 1 "Vær opmærksom på" at:

"At forsikringen alene dækker de første 30 dage af din ferierejse, hvorefter dækningen ophører. Rejsens varighed regnes fra den dag, du rejser fra bopæl eller opholdssted i Danmark."

I havde tegnet en afbudsforsikring der dækker sygdom inden afrejse og så en rejseforsikring, som dækker udgifter i forbindelse med hjemrejse og eventuelle behandlinger, hvilket jeg også går ud fra I har fået dækket til fulde?

Selve feriekompensationen ud over de 30 dage ydes desværre ikke.

Det er ikke noget vi kan gøre via [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren], jeg ved ikke om andre forsikringsselskaber yder dette. Jeg er ked af det, men der er desværre ikke så meget at gøre.

..."

I mail af 18. september 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

"...

Indledningsvist skal [rejsearrangøren] bemærke at vi betragter de rejsendes påstande vedrørende indholdet og fortolkningen af forsikringsaftalen som et forhold mellem de rejsende og [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] da klagepunkterne netop relaterer sig til forsikringsforhold og indholdet af den købte forsikring.

Desuden er finansielle ydelser såsom rejseforsikringer [...] ikke at betragte som rejseydelser efter bemærkningerne i direktivets (2302/2015) præambel 17, hvorfor behandlingen af forsikringsaftaler eller fortolkningen af disse, ikke falder under Pakkerejse-Ankenævnets kompetence.

Endvidere fremgår det i rejsebetingelsernes pkt. 3.3 at [rejsearrangøren] er registreret som accessorisk forsikringsformidler, hvorfor klager over forsikringsformidling først og fremmest skal fremsættes til [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren].

Endeligt udgør oplysninger om forsikringer og muligheden for at tegne disse ikke en integreret del af aftalen om køb af pakkerejsen, jf. Lovens § 8, stk. 1 modsætningsvist.

Skulle Pakkerejse-Ankenævnet mod forventning alligevel behandle sagen har vi følgende bemærkninger

[Rejsearrangøren] er alene forpligtet efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers (herefter loven) § 6, stk. 1 nr. 15 til at oplyse om muligheden for at tegne forsikringer der dækker den rejsendes udgifter ved opsigelse af aftalen eller udgifter til bistand, herunder hjemtransport i tilfælde af ulykke, sygdom eller død.

Der er i lovens § 6, stk. 1, nr. 15 eller dens bemærkninger, ikke indeholdt en forpligtelse for rejsearrangører til at rådgive rejsende om deres individuelle forsikringsforhold og/eller oplyse om forsikringsdækninger der måtte være tilgængelige, udover de i loven opremsende forhold, herunder feriekompensation.

På denne baggrund oplyser [rejsearrangøren] i rejsebetingelsernes pkt. 3.1 samt 3.2 om muligheden for at tegne forsikringer der dækker den rejsendes udgifter ved opsigelse af aftalen eller udgifter til bistand, herunder hjemtransport i tilfælde af ulykke, sygdom eller død, hvorfor bestemmelserne i lovens § 6, stk. 1, nr. 15 må anses for værende opfyldt.

...

I de rejsendes bilag 04 indeholdende policen for årsrejseforsikringen fremgår det at betingelser 825.3 finder anvendelse og at vilkårene kan læses ved at trykke på det angivne link.

Af betingelsernes pkt. I "Vær opmærksom på" fremgår det:

- At forsikringen alene dækker de første 30 dage af din ferierejse, hvorefter dækningen ophører. Rejsens varighed regnes fra den dag, du rejser fra bopæl eller opholdssted i Danmark.

- Ved rene ferierejser med en varighed på mere end 30 dages varighed, kan du købe en forlængelse af forsikringsperioden.

Havde de rejsende før bestilling gjort sig bekendt med forsikringens vilkår og/eller læst den fremsendte police, ville det stå dem klart at forsikringens dækning som udgangspunkt var begrænset til de første 30 dage af ferierejsen. De rejsende ville herefter kunnet have kontaktet [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] for at udnytte deres fortrydelsesret eller forsøgt forholdet afklaret.

Betingelserne er identiske med [...] der kan findes ved at følge de angivne links i rejsebetingelsers pkt. 3.1 samt 3.2.

...

Sagen bør derfor afvises fra realitetsbehandling eller det bør findes at [rejsearrangøren] har opfyldt de oplysningsforpligtigelser der påhviler [rejsearrangøren] efter lovens § 6, stk. 1, nr. 15 og da de rejsendes aftale om forsikringer ikke udgør en integreret del af aftalen om køb af pakkerejsen efter lovens § 8, stk. 1, er forhold de rejsende må rejse over for det respektive forsikringsselskab.

...”

I mail af 10. december 2025 til Ankenævnet har rejsearrangøren endvidere oplyst bl.a.:

”...

D. 17/7 sendes tilbud til kunden for krydstogtet. Herefter oplyser kunden pr. telefon at de ønsker at tilkøbe rejseforsikring til deres rejse inkl. afbestilling. Min kollega tjekker prisen på en årsrejseforsikring inkl. afbestilling og ligger den ved deres tilbud. Den dækker 30.000 kr. pr. person pr. år. Der laves derfor en tillægsforsikring for resterende beløb af rejsens pris, for at de er fuldt dækket af afbestillingsforsikring. Kunden accepterer tilbuddet og vi sender en bekræftelse hvor kunden så indbetaler depositum.

Min kollega er desværre ikke vidende om, at en årsrejseforsikring kun dækker rejser af 30 dages varighed. Så vi bliver først opmærksom på dette da vi bliver kontaktet af [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren], da oplyser at vores kunden er blevet sat af skibet og har brug for hjælp. Vi aftaler med [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren], at vi betaler dem for de resterende dage af deres rejse (Bilag H) og at de dækker kundens omkostninger. Så kunden ville være dækket, som var den tegnet korrekt fra start.

...

Bilag 4+5 kommer direkte fra [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] til kunden, efter de har booket rejse hos os. Bilag H, er lavet da [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] ringer ind til os og informerer os om at kunden er blevet sat af skibet og har brug for hjælp og at de kan se vi har tegnet forsikringen forkert som en årsrejseforsikring i stedet for en enkeltrejseforsikring for hele perioden. Derfor betaler vi 4393,84 kr. til [forsikringsselskabet formidlet af rejsearrangøren] og kunden er dækket som hvis forsikringen var blevet tegnet korrekt ved købet af rejsen.

Udsteder viser derfor alene, hvor forsikringen købt eller hvilken accessorisk formidler den er købt i gennem.

...”

Klageren har i mail af 21. december 2025 til Ankenævnet kommenteret ovenstående høringsvar fra rejsearrangøren og anfører bl.a.:

”...

Ved ikke hvad der sker men nu indrømmer [rejsearrangøren] at have ydet mangelfuld rådgivning ved at sælge en forsikring med 30 dages dækning til en rejse af 130 dages varighed. Da fejlen nu er erkendt bortfalder [rejsearrangøren] tidligere argument om min undersøgelsespligt. En professionel rejsearrangør kan ikke med rette sælge en forsikring der udløber efter 30 dages forløb uden at det er en væsentlig mangel ved den samlede ydelse. Jeg fastholder derfor mit krav om compensation.

Da rejsebureauet betaler et beløb for at reparere min forsikring efter at skaden er sket har de i juridisk forstand anerkendt ansvaret for den mangelfulde rådgivning. Sagen vedrører mangelfuld rådgivning og levering af en tillægsydelse (forsikring) købt i forbindelse med en pakkerejse

Da den forsikring de har solgt mig (årsrejseforsikring) kun dækker 30 dage var jeg reelt uforsikret da jeg blev syg på dag 40 (godt jeg ikke vidste det, da jeg var syg)

Hvis jeg nu havde haft en enkeltrejseforsikring som var designet til 130 dage var forløbet måske blevet anderledes. Enkeltrejseforsikring er bygget til at lade en rejse videre, hvis hospitalet siger ambulans behandling. Men jeg havde den forkerte forsikring som [rejsearrangøren] i hast måtte lappe ved at indbetale penge. Min forsikring var en nødløsning, som dækker på kant af reglerne, og de valgte den måske billigste løsning at sende mig hjem.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. marts 2025 til klageren og i mail af 22. januar 2026 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det bemærkes indledningsvist, at forsikringer ikke er en rejseydelse omfattet af lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. Ankenævnet har derfor ikke kompetence til at realitetsbehandle klagen over, at rejsearrangøren ved formidlingen af forsikringstilbuddet ikke har oplyst klageren tydeligt om, at rejseforsikringen ikke omfattede feriekompensation.

Ankenævnet afviser herefter denne del af klagen fra realitetsbehandling, jf. § 6 i vedtægterne.

Ankenævnet behandler derfor sagen ud fra lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Ankenævnet finder herefter, at rejsearrangøren ved at inkludere et tilbud om en rejseforsikring i mail af 23. juli 2024 til klageren har opfyldt sin oplysningspligt i henhold til § 6, stk. 1, nr. 15, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer vedrørende muligheden for tegning af en rejseforsikring, der dækker den rejsendes udgifter til bistand, herunder hjemtransport, i tilfælde af blandt andet sygdom på rejsen.

Rejsearrangøren har overfor Ankenævnet erkendt, at de ved en fejl ikke fik tegnet den aftalte rejseforsikring korrekt på købstidspunktet, idet forsikringen ikke dækkede hele rejsens

varighed. Da rejsearrangøren i samarbejde med forsikringsselskabet hurtigt fik rette op på situationen uden meromkostning for klageren, da fejlen blev opdaget, fik rejsearrangøren herved afhjulpet manglen inden rimelig tid.

Ankenævnet kan på denne baggrund ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren afholder sig fra at anprise et af rejsearrangøren formidlet forsikringstilbud, og at rejsearrangøren i et eventuelt udbudsmateriale vedrørende forsikring tydeligt fremhæver, at forbrugeren selv bør undersøge indholdet af en mulig forsikring.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s:**

Klagerens krav vedrørende rejseforsikringen afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagerens øvrige krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand