

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 104241:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 2/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Undertegnede, [klageren], ønsker at indgive følgende klage vedrørende tyveriet af vores mobiltelefoner, personlige ejendele og penge, som fandt sted den 24. juli 2025, under vores ferie i [land].

Omkring kl. 10:30, mens jeg befandt mig på stranden ..., sammen med min kone og vores [antal] børn, opdagede vi, at vores mobiltelefoner, nøglekortet til hotelværelset og 10 euro var blevet stjålet fra vores rygsæk, som var under vores parasol nr. 42 på stranden, mellem kl. 9:40 og 10:30, mens vi var fraværende.

Bag på min kones telefon var der også andre personlige ejendele, som blev stjålet, nemlig:

- Hendes bankkort,
- Buskort,
- Poolkort, alle udstedt af de danske myndigheder.

Straks efter opdagelsen af tyveriet spurgte vi personer i nærheden, om de havde set noget mistænkeligt omkring vores parasol. Desværre var der ingen, der havde bemærket noget.

Vi informerede straks strandadministratorerne om hændelsen, og de informerede de nærliggende strande om tyveriet, men de kunne ikke yde yderligere hjælp. Vi informerede også hotellets leder om tyveriet og bad om at få låst værelsets nøgle, da den også var blevet stjålet. En venlig [nationalitet] turist lånte os sin telefon, så vi kunne ringe til banken for at blokere bankkortene, da de var tilknyttet vores mobiltelefoner. Derudover var min kones bankkort blevet stjålet sammen med hendes telefon.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104241

Senere ringede vi til politiet for at anmelde tyveriet, og efter [udenlandske] myndigheders anvisninger blev vi videresendt til den nærmeste [politi]-station for at dokumentere sagen. Som følge af denne procedure modtog vi en officiel rapport, som vi kan vedhæfte som bevis for, at det [udenlandske] politi blev informeret om tyveriet.

Før vi tog til politistationen, gik vi til hotelværelset for at hente vores pas, og i den forbindelse opdagede vi, at de penge, der var opbevaret sammen med passene, punge og andre danske dokumenter, var blevet stjålet. Det beløb, der mangler, er cirka 1200 euro.

På grund af den choktilstand, vi led efter hændelsen, begik vi nogle fejl i rapporteringen af tyveriet til politistationen, herunder at angive en forkert model af telefonerne og et forkert beløb for de penge, der var forsvundet fra værelset. Vi kan dog dokumentere de korrekte oplysninger gennem telefonfakturaer og screenshot-billeder af telefonernes placering efter tyveriet.

Jeg vil gerne nævne, at vi den 25. juli 2025 telefonisk rapporterede tyveriet til Købstædernes Forsikring og forklarede, at vi ikke havde nogen mulighed for at indsende klagen online, da vi ikke havde aktive telefoner, aktive numre, aktive e-mailadresser eller aktiv Mit ID.

Vi vil gerne understrege, at vi vil indsende en separat klage vedrørende tyveriet af pengene, da vi anser tyveriet af pengene og telefonerne som to separate hændelser, der ikke har forbindelse med hinanden.

Vi vedlægger følgende dokumenter som støtte for vores klage:

- Den [udenlandske] politirapport,
- Screenshots af telefonernes lokalisering
- Telefonfakturaerne.

Tyveri af penge fra hotellet

Undertegnede, [klageren], ønsker at indsende følgende rapport vedrørende tyveri af ca. 1200 euro fra hotelværelse nr. ... (Hotel ...), hvor vi var indkvarteret den 24. juli 2025, under vores ferie med familien.

Mangel på penge opdagede jeg tilfældigt den 24. juli 2025, da vores mobiltelefoner blev stjålet fra hotellets strand. Da de [udenlandske] myndigheder anbefalede os at gå til den nærmeste [politi]-station for at anmelde tyveriet af mobiltelefonerne, gik jeg tilbage til hotelværelset for at hente pas, hvor jeg opdagede, at pengene, som lå sammen med pas, punge og andre danske dokumenter, var blevet stjålet. Pengene, sammen med pas, punge og andre dokumenter, var i en lille lukket taske, som jeg havde placeret i bunden af en laptoptaske ovenpå pengeskabet.

Det stjålne beløb er ca. 1200 euro. Jeg underrettede straks receptionen og hotellets direktør om tyveriet. Jeg blev informeret af hotellets direktør om, at hotellet ikke er udstyret med overvågningskameraer. Efter gentagne anmodninger modtog vi en skriftlig erklæring fra direktøren, som bekræftede, at han havde kendskab til hændelsen, men ikke kunne forklare situationen.

Vi vil gerne bemærke, at hotelværelsets dør ikke var brudt op, og der var ingen tegn på, at rummet var rodet igennem. Vi bemærkede ikke noget tyveri før på dette tidspunkt, bortset fra døren til pengeskabet, der var på klem (hvilket blev bemærket af min kone dagen før, men det vakte ik-

ke mistanke, indtil vi opdagede, at pengene var stjålet). Dette tyder på, at de eneste personer, der kunne have haft adgang til værelset, var hotelpersonalet. I starten associerede vi tyveriet af pengene med tyveriet af telefonerne, da hotelkortet også blev stjålet sammen med telefonerne. Men da kortet ikke havde hotellets navn eller værelsets nummer (det var et helt hvidt kort på begge sider), har vi udelukket denne mulighed.

Vi mistænker, at pengene er blevet stjålet tidligere, baseret på den døre til pengeskabet, som var på klem, som min kone observerede dagen før. Vi mener, at vi ikke ville have bemærket tyveriet af pengene, hvis vi ikke havde haft brug for pas på det tidspunkt, og vi ville muligvis have opdaget det, næste gang vi havde brug for penge.

Mit sidste kontakt med pengene var mandag den 21. juli, da jeg tog ca. 20 euro for at købe is til børnene. Jeg plejede ikke at tælle pengene, da vi kun havde brugt maksimalt 100 euro indtil da, da hotellet havde alt inklusive.

Vi mistænker hotelpersonalet, som lavede rengøring på værelset, da vi mener, at de var de eneste, der kunne have haft tid til at lede efter penge uden at rode rundt i rummet og uden at tiltrække sig opmærksomhed. Vi var på stranden fra kl. 9:00 til 12:00 og spiste fra 12:30 til 14:00. I denne tidsramme blev værelserne rengjort. Vi vil bemærke, at på ... etage (hvor vores værelse nr. ... var) blev værelserne rengjort af de samme personer hver dag (3 kvinder fra [land]).

Jeg har anmeldt tyveriet til politiet. På grund af den choktilstand, som vi blev ramt af efter hændelsen, lavede jeg nogle fejl, da jeg rapporterede tyveriet til politiet, og angav forkerte oplysninger om telefonmodellerne og det forkerte beløb af de penge, der blev stjålet fra værelset.

Vedhæftede dokumenter til støtte for klagen:

1. Politirapport udstedt af [udenlandske] politi.
2. Skriftlig erklæring fra direktøren

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder om fuld erstatning for det tab, jeg har lidt, på 1200 euro fra hotellet samt for de to telefoner, der blev stjålet på stranden.

Jeg er ikke enig i forsikringsselskabets afvisningsgrund 'grov uagtsomhed'.

Klage over Købstædernes Forsikrings afslag på erstatning

Hermed klager jeg over Købstædernes Forsikrings afgørelse om at afvise mine erstatningskrav i forbindelse med to separate hændelser:

1. Tyveri af telefoner på stranden
2. Tyveri af penge fra hotelværelset

1. Tyveri af telefoner på stranden

Faktisk situation

Ejendelene var placeret i en rygsæk med lynlås under vores parasol, i et område med mange turister. Strandens regler forbød at efterlade ejendele nær vandkanten (de første 10 meter skulle holdes fri for adgang til redningskøretøjer).

Selskabet har antydnet, at ejendele burde have været placeret på første række af parasoller, hvilket er urimeligt og umuligt (det område tilhørte turister, som havde betalt).

Hvorfor afslaget er ubegrundet

Der foreligger ikke grov uagtsomhed: Jeg har taget rimelige forholdsregler – lukket rygsæk, ejendele skjult, område med mange mennesker.

Urealistiske krav: At placere tingene ved vandkanten var forbudt og farligt; at placere dem på første række parasoller var umuligt.

Normal og forsigtig adfærd: Enhver turist ville handle på samme måde.

Afslaget er helt uden grundlag. Jeg anmoder om fuld erstatning for telefonerne.

2. Tyveri af penge fra hotelværelset

Faktisk situation

Pengene var gemt i en lille lynlåstaske, placeret nederst i en computertaske, som igen var placeret i et låst skab. Værelset var altid låst, når vi forlod det. Der har ikke været nogen tegn på opbrud af døren. Ifølge hotellets direktør har flere kategorier af ansatte adgang til værelserne: rengøring, vedligeholdelse, reception. Praktisk talt har mange personer fri adgang uden tegn på indbrud. Hotellet er et eksklusivt 4-stjernet hotel, men der er ingen overvågning på gangene. Ejendele i værelset blev ikke gennemrodet, hvilket viser, at gerningspersonen havde tilstrækkelig tid og legitim adgang til at finde og tage pengene.

Hvorfor afslaget er ubegrundet

Art. 3.1.2.3, som selskabet henviser til, dækker kun tilfælde af 'voldeligt opbrud'.

I praksis er det kendt, at på hoteller sker adgang ikke altid ved indbrud, men via elektronisk nøglekort, som hotelpersonalet kan have adgang til.

Forsikringstageren har ingen kontrol over hotellets sikkerhedsniveau eller antallet af ansatte med adgang. At kræve, at tyveri kun dækkes ved fysisk indbrud, er en urealistisk og urimelig fortolkning, der placerer hele ansvaret på klienten, selvom sikkerheden påhviler hotellet.

Derudover er det i mange lignende sager hos Ankenævnet anerkendt, at forsikringstageren har handlet forsvarligt (låst værelse, skjult ejendele), og at ansvaret ligger hos hotellets mangelfulde sikkerhed.

Afslag på erstatning i dette tilfælde betyder, at politen ikke reelt beskytter klienten i forudsigelige situationer – hvilket strider mod formålet med en rejseforsikring.

Generel konklusion

På stranden: Selskabet anvender undtagelsen på en rigid og ulogisk måde. Der foreligger ingen grov uagtsomhed, og kravene er absurde.

På hotellet: Selskabet ignorerer, at forsikringstageren har handlet forsvarligt, og at adgang uden opbrud er den reelle risiko på hoteller. Mangelfuld sikkerhed kan ikke placeres hos turisten.

Jeg anmoder om annullering af begge afgørelser og udbetaling af fuld erstatning for de stjålne telefoner og penge."

Selskabet har den 17/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager forklarer, at de ifm. en rejse til ... i [land], først har været på stranden fra kl. 09.00 – 12.00. Herefter forlader de stranden (området med rødt) og spiser frokost i tidsrummet fra kl. 12.30 til kl. 14.00. I dette tidsrum har deres ejendele været efterladt på stranden og her har klagers nøglekort til hotelværelset også været en del af de efterladte genstande.

...

Uden at det vides præcist, er det i dette tidsrum nogle har fået adgang til klagers hotelværelse og også stjålet genstande + kontanter fra hotelværelset. Det er ikke fastlagt om de 2 begivenheder, altså tyveriet fra stranden eller adgangen til hotelværelset, har direkte sammenhæng med hinanden men det er naturligt at formode at tyvene efter at have stjålet nøglekortene fra standen, også har givet sig selv adgang til hotelværelset.

Men uanset omstændighederne, som leder op til tyveriet, er det allerede dokumenteret i sagen at tyveriet fra hotelværelset sker uden voldeligt opbrud. Dette fremgår også af klagers skadesanmeldelse. Se bilag A.

Men idet vi slet ikke tilbyder dækning for tyveri fra hotelværelser, uden synlige tegn på voldeligt opbrud, er det således også irrelevant hvordan tyvene har fået adgang til hotelværelset. Vi kan blot konstatere at adgangen til værelset med en vis sikkerhed, er sket med 'rette nøgle'. Se udklip fra vilkårenes pkt. 3.1.2.3.

...

Vi mener derfor at vores afvisning er korrekt, da vilkårenes dækningskrav for 'voldeligt opbrud' ikke er opfyldt.

Ser vi samtidig på tyveriet fra stranden, er der også her tale om en afvisning. Dette tyveri afvises grundet (kopi af klagers afvisningsbrev nr.2):

'Tyveri fra rygsæk på strand'

Når vi skal vurdere tyveriskader, skal vi også gennemgå om sikrede selv kunne have ageret anderledes og især om man har handlet som 'forventet'. Derfor gennemgår vi også disse 4 præmisser, for at undersøge om 'grov uagtsomhed' evt. kan gøres gældende.

1. **Tyvetækkeligt** – Der er tale om telefoner, hotelnøgle, kontanter m.m., hvilket utvivlsomt er interessante genstande for en tyv.
2. **Umiddelbare nærhed** – I anmeldelsen står der bl.a. at genstandene er efterladt i + 50 minutter, hvorfor I reelt har 'forladt' jeres ejendele.
3. **Adgangen til genstandene** – Der er tale om direkte adgang fra standen.
4. **Kunne tyveriet nem være undgået?** I kunne have taget jeres rygsæk med jer.

Som sagen foreligger her, vil jeg derfor mene, at i jf. vilkårene har udvist grov uagtsomhed.'

Begge tyverier er altså ikke omfattet af klagers indboforsikring, hvorfor vi også har afvist dækning. Vi mener heller ikke der er yderligere dokumentation, der kan have relevans for sagens opklaring, hvorfor vi beder nævnet om en afgørelse."

Klageren har i meddelelser og brev af 30/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet Købstædernes Forsikring har handlet på en misbrugende og uetisk måde ved at fordreje detaljerne i min klage og tage min oprindelige vidneforklaring ud af kontekst med det klare formål at undgå udbetaling af erstatningen. Disse handlinger udgør en alvorlig form for manipulation og professionel undvigelse, som tydeligt viser en hensigt om at forvride virkeligheden og unddrage sig selskabets kontraktlige forpligtelser. Her har I endnu en gang de falske beviser, som det tydeligt fremgår af de dokumenter, jeg har vedhæftet, samt de svar, de har sendt. En simpel sammenligning viser klart forskellene og bekræfter, at selskabet bevidst har forvrænget fakta og handlet i ond tro.

...

Jeg gør opmærksom på, at min oprindelige erklæring er blevet ændret af forsikringsselskabet, og at teksten ikke svarer til det, jeg faktisk har forklaret.

...

1. Tyveri af mobiltelefoner på stranden

Den 24. juli 2025 mellem kl. 09.40 og 10.30, mens jeg, min hustru og børnene badede ved ... blev vores mobiltelefoner, hotelnøglekort og et mindre kontantbeløb (10 euro) stjålet fra en rygsæk med lynlås, som lå under vores parasol (nr. 42) i et område med mange turister. Tasken var ikke synlig og var placeret efter strandens regler, som forbød at efterlade genstande tæt på vandkanten.

Efter at have opdaget tyveriet informerede jeg strandpersonalet, hotellet og derefter det [udenlandske] politi, som udstedte en officiel rapport (vedlagt sagen).

2. Tyveri af kontanter fra hotelværelset

Inden jeg tog til politiet for at anmelde tyveriet på stranden, gik jeg op på hotelværelset for at hente pas og dokumenter. Her opdagede jeg, at kontanter (ca. 1.200 euro) var forsvundet. Pengene blev opbevaret i en lille lynlåstaske, placeret nederst i en computertaske oven på pengeskabet. Værelset var altid låst, og adgangen skete kun med elektronisk nøglekort.

Døren viste ingen tegn på opbrud, og værelset var ikke gennemrodet. Kun hotelpersonalet (rengøring, vedligeholdelse, reception) havde adgang. Hotellet, et 4-stjernet hotel, havde ingen overvågning på gangene.

Det er vigtigt at bemærke, at det er umuligt for gerningsmændene til strandtyveriet at have vidst, hvilket værelse vi boede på, da nøglekortet var helt hvidt på begge sider, uden nogen påskrift eller værelsesnummer. Selvom stranden tilhørte hotellet, fandtes der ingen spor, der kunne forbinde gerningsmændene til vores værelse.

Hvis de samme personer virkelig havde haft adgang, er det ulogisk, at de kun stjal kontanterne og ikke andre værdigenstande som en bærbar computer, en Dyson-glattejern (værdi ca. 4.000 kr.), parfumer, ure og smykker, som alle blev efterladt urørte. Dette beviser, at de to tyverier ikke hænger sammen. Tyveriet af kontanter blev opdaget omkring kl. 10.50, da jeg gik op for at hente dokumenter til politiet.

3. Forsikringsselskabets adfærd og manipulation

Købstædernes Forsikring har bevidst fordrejet og ændret oplysningerne i sagen for at undgå at udbetale erstatning. I deres officielle svar hævder de, at vi forlod stranden kl. 12.30 for at spise frokost, og at tyverierne skete i dette tidsrum, mens vores ejendele, herunder nøglekortet, lå ubeskyttet på stranden. Denne påstand er falsk og modsiges af officielle dokumenter og min oprindelige anmeldelse.

De faktiske hændelser, dokumenteret gennem politirapporten og tidsstempler, viser tydeligt, at strandtyveriet fandt sted mellem kl. 09.40 og 10.30, og at tyveriet fra hotelværelset blev opdaget straks derefter. Selskabet har manipuleret tidslinjen for at give indtryk af uagtsomhed og derved skabe et økonomisk grundlag for afvisning af kravet.

Jeg har leveret alle nødvendige oplysninger, herunder at pladserne på første række af parasoller ikke var tilgængelige, da de var forbeholdt betalende gæster. Disse oplysninger blev bevidst udeladt fra selskabets vurdering. Dette viser manglende professionalisme og dårlig forsikringsskik.

4. Juridiske og rimelige betragtninger

Selskabet henviser til artikel 3.1.2.3, der kun dækker ved 'voldeligt opbrud'. Dette er en urealistisk fortolkning, da hoteladgang i dag sker elektronisk. Kunden har ingen kontrol over hotellets sikkerhedsniveau eller personalets adgang. At pålægge kunden det fulde ansvar er urimeligt og strider mod formålet med en rejseforsikring.

Ankenævnet for Forsikring har i flere lignende sager anerkendt, at en forsikret person, der låser døren og skjuler værdigenstande, handler forsvarligt, og at ansvaret i sådanne tilfælde ligger hos hotellet.

5. Konklusion

I sagen om strandtyveriet anvender selskabet undtagelser på en urimelig og praktisk meningsløs måde. I sagen om hotelværelset ignorerer de faktiske forhold og de reelle risici. Ved at fremlægge forkerte oplysninger, udeladelser og fordrejede forklaringer har selskabet handlet i strid med god forsikringsskik og med tydelig hensigt om at undgå erstatningsbetaling.

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at anerkende dette misbrug og pålægge Købstædernes Forsikring at udbetale fuld erstatning for de stjålne mobiltelefoner og kontanter."

Selskabet har i brev af 5/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har tidligere svaret følgende: 'Klager forklarer, at de ifm. en rejse til ... i [land], først har været på stranden fra kl. 09.00 – 12.00. Herefter forlader de stranden (området med rødt) og spiser frokost i tidsrummet fra kl. 12.30 til kl. 14.00. I dette tidsrum har deres ejendele været efterladt på stranden og her har klagers nøglekort til hotelværelset også været en del af de efterladte genstande'.

Dette matcher dog til fulde klagers egen anmeldelse, som ligger i sagen som bilag A.

Hvis vi i stedet skal forstå det således, at tyveriet på stranden er sket i perioden fra kl. 09.40 – 10.30 må i derfor også have forladt jeres ejendele i denne periode. Men dette matcher dog alligevel vores afvisning, grundet grov uagtsomhed, hvor jeg har skrevet at genstandene har været forladt i +50 minutter. Se nedenstående udklip.

'Umiddelbare nærhed – I anmeldelsen står der bl.a. at genstandene er efterladt i + 50 minutter, hvorfor I reelt har 'forladt' jeres ejendele'

Jeg har dig svært ved at se relevansen ift. at notere i anmeldelsen, at I var til frokost fra kl. 12.30 – 14.00?

Selve afvisningen af tyveriet på hotelværelset er som bekendt ikke dækket jf. klagers vilkår, idet vi ikke dækker tyveri fra hotelrum hvor der ikke kan konstateres voldeligt opbrud. Klager har selv udtalt, at tyvene ikke har brugt vold for at få adgang til hotelværelset.

Jeg har ikke yderligere og beder Ankenævnet om en afgørelse."

Nævnet har fået forlagt klagerens brev af 17/11 2025. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 31/7 2025 fremgår bl.a.:

"Undertegnede, [klageren], ønsker at indsende følgende rapport vedrørende tyveri af ca. 1200 euro fra hotelværelse nr. ... (Hotel ...), hvor vi var indkvarteret den 24. juli 2025, under vores ferie med familien. Mangel på penge opdagede jeg tilfældigt den 24. juli 2025, da vores mobiltelefoner blev stjålet fra hotellets strand. Da de [nationalitet] myndigheder anbefalede os at gå til den nærmeste [politi]-station for at anmelde tyveriet af mobiltelefonerne, gik jeg tilbage til hotelværelset for at hente pas, hvor jeg opdagede, at pengene, som lå sammen med pas, punge og andre danske dokumenter, var blevet stjålet. Pengene, sammen med pas, punge og andre dokumenter, var i en lille lukket taske, som jeg havde placeret i bunden af en laptop taske ovenpå pengeskabet. Det stjalne beløb er ca. 1200 euro. Jeg underrettede straks receptionen og hotellets direktør om tyveriet. Jeg blev informeret af hotellets direktør om, at hotellet ikke er udstyret med overvågningskameraer. Efter gentagne anmodninger modtog vi en skriftlig erklæring fra direktøren, som bekræftede, at han havde kendskab til hændelsen, men ikke kunne forklare situationen. Vi vil gerne bemærke, at hotelværelsets dør ikke var brudt op, og der var ingen tegn på, at rummet var rodet igennem. Vi bemærkede ikke noget tyveri før på dette tidspunkt, bortset fra døren til pengeskabet, der var på klem (hvilket blev bemærket af min kone dagen før, men det vakte ikke mistanke, indtil vi opdagede, at pengene var stjålet). Dette tyder på, at de eneste personer, der kunne have haft adgang til værelset, var hotelpersonalet. I starten associerede vi tyveriet af pengene med tyveriet af telefonerne, da hotelkortet også blev stjålet sammen med telefonerne. Men da kortet ikke havde hotellets navn eller værelsets nummer (det var et helt hvidt kort på begge sider), har vi udelukket denne mulighed. Vi mistænker, at pengene er blevet stjålet tidligere, baseret på den døre til pengeskabet, som var på klem, som min kone observerede dagen før. Vi mener, at vi ikke ville have bemærket tyveriet af pengene, hvis vi ikke havde haft brug for pas på det tidspunkt, og vi ville muligvis have opdaget det, næste gang vi havde brug for penge. Min sidste kontakt med pengene var mandag den 21. juli, da jeg tog ca. 20 euro for at købe is til børnene. Jeg plejede ikke at tælle pengene, da vi kun havde brugt maksimalt 100 euro indtil da, da hotellet havde alt inklusive. Vi mistænker hotelpersonalet, som lavede rengøring på værelset, da vi mener, at de var de eneste, der kunne have haft tid til at lede efter penge uden at rode rundt i rummet og uden at tiltrække sig opmærksomhed. Vi var på stranden fra kl. 9:00 til 12:00 og spiste fra 12:30 til 14:00. I denne tidsramme blev værelserne rengjort. Vi vil bemærke, at på ... etage (hvor vores værelse nr. ... var) blev værelserne rengjort af de samme personer hver dag (3 kvinder fra [land]). Jeg har anmeldt tyveriet til politiet. På grund af den choktilstand, som vi blev ramt af efter hændel-

Ankenævnet for Forsikring

9.

104241

sen, lavede jeg nogle fejl, da jeg rapporterede tyveriet til politiet, og angav forkerte oplysninger om telefonmodellerne og det forkerte beløb af de penge, der blev stjålet fra værelset."

Af klagerens udaterede klage til selskabet fremgår bl.a.:

"Omkring kl. 10:30, mens jeg befandt mig på stranden ..., sammen med min kone og vores [antal] børn, opdagede vi, at vores mobiltelefoner, nøglekortet til hotelværelset og 10 euro var blevet stjålet fra vores rygsæk, som var under vores parasol nr. ... på stranden, mellem kl. 9:40 og 10:30, mens vi var fraværende.

Bag på min kones telefon var der også andre personlige ejendele, som blev stjålet, nemlig:

- Hendes bankkort,
- Buskort,
- Poolkort, alle udstedt af de danske myndigheder.

Straks efter opdagelsen af tyveriet spurgte vi personer i nærheden, om de havde set noget mistænkeligt omkring vores parasol. Desværre var der ingen, der havde bemærket noget."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"

3.1.2 Dækningsskema – Indboforsikring - Tyveri	
Dækkes	Dækkes ikke
A. Forsikringen omfatter tyveri: 1. Ting nævnt i pkt. C – K, hvis sikrede ejer dem. 2. Ting nævnt i pkt. C, D, H og J, hvis sikrede har risikoen for dem ved lån eller leje. Se også pkt. 3.4.3.4 i disse vilkår. Bemærk, at J og K er tilvalgsdækninger – se policen. Forsikringen dækker direkte skade sket i forsikringstiden som følge af tyveri.	B. Forsikringen omfatter ikke: 1. Ting, der fast hører til i fritidshus, sø- eller luftfartøj, campingvogn eller motordrevet køretøj, der er indrettet til beboelse. 2. Motordrevet køretøj, campingvogne, sø- eller luftfartøjer samt tilbehør hertil medmindre det er omfattet af pkt. C eller I. Dog dækker forsikringen dele og tilbehør, hvis sikrede ikke længere har det transportmiddel, som delene eller tilbehøret hører til. 3. Ting, der anvendes erhvervmæssigt eller har et erhvervmæssigt tilsnit – bortset fra det i pkt. G nævnte. Forsikringen dækker ikke: 1. Glemte, tabte eller forlagte ting. 2. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. 3. Tyveri fra hotelværelser, ferieboliger, togkupeer, biler, campingvogne, containere, telte og private både, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt* opbrud 4. Tyveri, hvis den sikrede har udvist grov uagtsomhed. 5. Tyveri begået af en anden sikret, logerende, lejer eller låner af boligen. 6. Tyveri dækkes ikke, hvis adgangen til boligen sker via en nøgle, der er anbragt ved forsikringsstedet.

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

104241

F. Penge m.v.

Penge* m.v. er dækket med indtil 24.006 kr. (2018) pr. skade.

Beløbet indeksreguleres.

- Ved tyveri fra bygningen, værelset eller lokalet på plejehjem, som ikke var forsvarligt aflåst*, er dækningen begrænset til maksimalt 1,5 % af forsikringssummen.

- Ved åbenlyst tyveri (ran), hvor den sikrede eller andre i umiddelbar nærhed af gerningsstedet bemærker tyveriet i samme øjeblik det finder sted, er dækningen begrænset til 21.182 kr. (2018).

F. Penge m.v.

Penge m.v. dækkes ikke:

1. fra loft- eller kælderrum i etagebyggeri.
2. fra udhuse, garager o.lign.
3. fra biler, campingvogne, telte eller private både.
4. udenfor bygning.
5. ved tyveri fra bygningen, værelset eller lokalet, som ikke var forsvarligt aflåst*.

...

Voldeligt opbrud

Ved voldeligt opbrud forstår vi, at der skal være tydelige tegn på, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang."

Nævnet har fået forelagt selskabets luftfoto af stranden med markering af en gruppe parasoller på stranden.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 31/7 2025, at han på en ferie fik stjålet mobiltelefoner, 10 euro og diverse kort, herunder et nøglekort til hotellet, mens familien var på stranden, og ca. 1200 euro fra sit hotelværelse. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker tyveri fra hotelværelset uden voldeligt opbrud, og at klageren har handlet groft uagtsomt. Klager ønsker erstatning for telefoner og kontanter.

Klageren har anført, at telefon og kort blev stjålet i tidsrummet 9.40-10.30 fra en rygsæk på stranden, mens klageren og familien var i vandet. Klageren har anført, at "ejendelene var placeret i en rygsæk med lynlås under vores parasol, i et område med mange turister. Strandens regler forbød at efterlade ejendele nær vandkanten (de første 10 meter skulle holdes fri for adgang til redningskøretøjer)". Klageren har anført, at rygsækken ikke var synlig. Klageren opdagede efterfølgende, at der var stjålet 1200 euro fra hotelværelset. Klageren har anført, at nøglekortet til hotellet ikke angav hotellets navn eller værelsesnummer, og at klageren mistænker hotellets personale for at have stjålet kontanterne. Klageren har anført, at bestemmelsen om voldeligt opbrud i forsikringsbetingelserne er urealistisk i en tid, hvor adgang til værelser typisk

Ankenævnet for Forsikring

11.

104241

sker via elektroniske nøglekort, og at man som kunde ikke kan kontrollere, hvor mange ansatte, der har adgang til hotelværelset.

Selskabet har anført, at klageren handlede groft uagtsomt ved at forlade sine ejendele på stranden i 50 minutter.

Det fremgår af skadesanmeldelse af 31/7 2025, at "Mangel på penge opdagede jeg tilfældigt den 24. juli 2025, da vores mobiltelefoner blev stjålet fra hotellets strand. Da de [nationalitet] myndigheder anbefalede os at gå til den nærmeste [politi]-station for at anmelde tyveriet af mobiltelefonerne, gik jeg tilbage til hotelværelset for at hente pas, hvor jeg opdagede, at pengene, som lå sammen med pas, punge og andre danske dokumenter, var blevet stjålet. Pengene, sammen med pas, punge og andre dokumenter, var i en lille lukket taske, som jeg havde placeret i bunden af en laptoptaske ovenpå pengeskabet. Det stjålne beløb er ca. 1200 euro ... Vi vil gerne bemærke, at hotelværelsets dør ikke var brudt op, og der var ingen tegn på, at rummet var rodet igennem. Vi bemærkede ikke noget tyveri før på dette tidspunkt, bortset fra døren til pengeskabet, der var på klem (hvilket blev bemærket af min kone dagen før, men det vakte ikke mistanke, indtil vi opdagede, at pengene var stjålet). Dette tyder på, at de eneste personer, der kunne have haft adgang til værelset, var hotelpersonalet. I starten associerede vi tyveriet af pengene med tyveriet af telefonerne, da hotelkortet også blev stjålet sammen med telefonerne. Men da kortet ikke havde hotellets navn eller værelsets nummer (det var et helt hvidt kort på begge sider), har vi udelukket denne mulighed ... Vi mistænker hotelpersonalet, som lavede rengøring på værelset, da vi mener, at de var de eneste, der kunne have haft tid til at lede efter penge uden at rode rundt i rummet og uden at tiltrække sig opmærksomhed. Vi var på stranden fra kl. 9:00 til 12:00 og spiste fra 12:30 til 14:00. I denne tidsramme blev værelserne rengjort. Vi vil bemærke, at på ... etage (hvor vores værelse nr. ... var) blev værelserne rengjort af de samme personer hver dag".

Det fremgår af klagerens udaterede klage til selskabet, at "Omkring kl. 10:30, mens jeg befandt mig på stranden ... sammen med min kone og vores [antal] børn, opdagede vi, at vores mobilte-

Ankenævnet for Forsikring

12.

104241

lefoner, nøglekortet til hotelværelset og 10 euro var blevet stjålet fra vores rygsæk, som var under vores parasol nr. ... på stranden, mellem kl. 9:40 og 10:30, mens vi var fraværende ... Straks efter opdagelsen af tyveriet spurgte vi personer i nærheden, om de havde set noget mistænkeligt omkring vores parasol. Desværre var der ingen, der havde bemærket noget".

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.2, at forsikringen dækker direkte skade sket i forsikringstiden som følge af tyveri. Forsikringen dækker ikke tyveri fra hotelværelser, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Ved voldeligt opbrud forstås, at der skal være tydelige tegn på, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning af tyveriet fra rygsækken på stranden med henvisning til, at klageren har handlet groft uagtsomt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at familien var "fraværende" og ude at bade i tidsrummet 9.40-10.30, hvorfor nævnet må lægge til grund, at rygsækken med bl.a. flere mobiltelefoner, kontanter og hotelnøglekort lå under parasollen uden opsyn i 50 minutter.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens oplysning om, at parasollen var "i et område med mange turister".

Nævnet har videre lagt vægt på klagerens oplysning om, at de første 10 meter fra vandkanten skulle holdes fri, hvorfor nævnet må lægge til grund, at familien befandt sig mere end 10 meter fra rygsækken.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på luftfoto af stranden, der viser, at der umiddelbart er tale om en strand med offentlig adgang.

Ankenævnet for Forsikring

13.

104241

For så vidt angår tyveriet af 1200 euro fra hotelværelset finder nævnet, at der ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at "hotelværelsets dør ikke var brudt op", og at forsikringen ikke dækker tyveri fra hotelværelser, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

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