

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 104550:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Protector Forsikring Danmark
Filial af Protector Forsikring ASA, Norge
Gl. Kongevej 60, 2 og 3 sal
1850 Frederiksberg C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 20/10 2025, har klageren bl.a. anført:

"Den 26/4 2025 kørte jeg i [tankstation] vaskehalen, efter en hård vask opdager jeg at vaskehalen har riv klaplåget af og knækkede mit låg.

Herefter tager jeg kontakt til dem med det samme og udlever skadeanmeldelse.

De afviser at dække skaden og sender videoovervågningen til min forsikring.

Min forsikring vil have at jeg skal bevise bilen var slukket, det nævner jeg at bilen var slukket pga. spejlen er trådt ind og sat bilen i vaskmode vil sige bilen er slukket samt der har også været vidner på stedet.

De vælger at ikke gøre ved det, og klager over det men intet gøre ved dette.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringsselskabet gøre ikke yderligere da her er bevis på vaskehalen har revet mit låg af. Jeg ønsker skaden dækket da påstanden om bilen ikke har været slukket er ikke holdbart. Jeg ser protector er ansvarlig for manglende arbejde samt dækning af skaden. Vaskehalen i [tankstation] giver ikke mulighed for at komme ud af bilen den går igang med det samme ligeså snart man kører ind i vasken."

Ankenævnet for Forsikring

2.

104550

Selskabet har den 10/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører Protectors afgørelse om, at der ikke er grundlag for at gøre et erstatningskrav gældende mod [tankstation] (herefter '...') efter en skade på klagers køretøj med reg.nr. ..., sket den 24. april 2025 i [tankstations] vaskehal på ... i ...

Klagers køretøj er kaskoforsikret hos Protector under police ... tegnet af det daværende [selskab], nu [selskab].

Protector modtog skadeanmeldelsen fra klager den 12. maj 2025 og oprettede sagen (bilag A). Herefter anmodede Protector den 13. maj 2025 klager om at fremskaffe en kopi af vaskeskaderapporten samt dokumentation for en eventuel fejl på vaskeanlægget (bilag B).

Den 14. maj 2025 modtog Protector en vaskeskaderapport (bilag C), hvori [tankstation] afviste erstatningsansvar. Som følge heraf orienterede Protector den 19. maj 2025 klager om, at bevisbyrden for en fejl eller forsømmelse fra [tankstations] side påhvilede klager (bilag D). I en telefonisk samtale samme dag oplyste klager, at et vidne på stedet kun havde set den færdige skade på køretøjet, men ikke hvordan den var opstået.

Den 19. maj 2025 rettede Protector henvendelse til [tankstations] repræsentant, ... (herefter '[repræsentant]'), med et regreskrav (bilag E).

Ved e-mail af 4. juli 2025 afviste [repræsentant] erstatningsansvaret på vegne af [tankstation] (bilag F). [repræsentant] anførte, at vaskeanlægget ikke havde vist tegn på fejl, og at der ikke havde været efterfølgende reklamationer. [repræsentant] henviste til, at overvågningsvideo viste, at klagers bil ikke var aflåst, hvilket er i strid med vaskeinstruktionerne på stedet. Ifølge [repræsentant] kan dækslet på en ulåst bil åbnes ved det normale tryk fra børsterne. [repræsentant] konkluderede, at Protector ikke havde løftet bevisbyrden for, at skaden skyldtes en fejl, mangel eller forsømmelse fra [tankstations] side.

Den 9. juli 2025 informerer Protector klager om, at [repræsentant] afviser erstatningspligten og sender [repræsentants] begrundelse for afvisning til klager (bilag G). Den 9. juli 2025 besvarer klager Protectors henvendelse med information om, at klager er uenig i deres betragtning og henviser til videoovervågning fra vaskehallen, samt et vidne der var på stedet (bilag H).

Den 14. juli 2025 anmodede Protector [repræsentant] om at fremsende overvågningsvideoen fra vasken (bilag I).

Protector modtog videoen og videresendte den til klager den 17. juli 2025 med en meddelelse om, at videoen ikke viste tegn på fejl og at kravet mod [tankstation] derfor ikke kunne følges (bilag J). Som svar på dette skrev klager tilbage samme dag, den 17. juli 2025, og fastholdt, at bilen var låst, men medgav samtidig, at han ikke kunne fremlægge teknisk dokumentation herfor (bilag K).

Den 24. juli 2025 fremsendte Protector en uddybende og formel afgørelse til klager, hvor det endnu engang blev understreget, at bevisbyrden for en fejl hos [tankstation] påhvilede klager (bilag L). Som reaktion på denne mail, indgav klager samme dag en formel klage over Protectors sagsbehandling og anmodede om en revurdering af sagen (bilag M).

For at sikre en fuld forståelse af sagen hos alle parter, rettede Protector ligeledes den 24. juli 2025 henvendelse til klagers forsikringsmægler ([forsikringsmægler]) med en detaljeret redegørelse for sagen og den juridiske problematik (bilag N). Protector orienterede den 28. juli 2025 klager om, at man havde involveret forsikringsmægleren (bilag O).

Den 8. september 2025 meddelte forsikringsmægleren, at klager ikke havde reageret på deres henvendelser (bilag P).

Efter en rykker fra klager den 11. oktober 2025 (bilag Q), fremsendte Protector den 22. oktober 2025 en sidste, samlet og endelig redegørelse for sagen til klager, hvori sagens forløb, de erstatningsretlige principper for bevisbyrde og baggrunden for afgørelsen blev opsummeret (bilag R). Det er denne afgørelse, som ligger til grund for klagen til Ankenævnet.

2. PROTECTORS VURDERING

Det er Protectors opfattelse, at afgørelsen om ikke at forfølge regreskravet er korrekt og i overensstemmelse med gældende dansk ret.

2.1. ANBRINGENDER

- Hovedanbringende: Bevisbyrden for culpa er ikke løftet. I henhold til almindelige erstatningsretlige principper påhviler det skadelidte (her Protector på vegne af klager) at bevise, at en skadevolder (her [tankstation]) har handlet ansvarspådragende (culpa). Dette indebærer, at Protector skal kunne dokumentere, at skaden på klagers køretøj skyldes en konkret fejl eller forsømmelse fra [tankstations] side.

[tankstation] har i sin afvisning (bilag F) fremlagt en teknisk plausibel forklaring på skadens opståen, som ikke involverer en fejl ved anlægget. [tankstation] forklarer, at skaden er en direkte følge af, at klagers køretøj ikke var aflåst, hvilket er i strid med de anviste instruktioner for brug af vaskehallen.

Protector har efterfølgende indhentet og gennemgået overvågningsvideoen af vasken. Som meddelt til klager (bilag J), viser videoen ingen teknisk fejl eller unormal funktion ved vaskeanlægget, der kan forklare skadens opståen.

Da der foreligger en sandsynlig, ikke-ansvarspådragende årsag til skaden (manglende aflåsning), og da der ikke har kunnet fremskaffes bevis for en teknisk fejl eller uagtsomhed fra [tankstations] side, er bevisbyrden for culpa ikke løftet. Der er derfor intet juridisk grundlag for at fastholde et erstatningskrav.

3. KONKLUSION

På baggrund af ovenstående fastholder Protector sin afgørelse om, at der ikke er grundlag for at forfølge et regreskrav mod [tankstation].

Protector er af den opfattelse, at sagen er behandlet korrekt i henhold til gældende dansk erstatningsret og de heraf følgende bevisbyrderegler. Afgørelsen om at dække skaden via klagers kaskoforsikring og efterfølgende undlade at forfølge et uholdbart regreskrav er derfor korrekt."

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

104550

Klageren har i kommentar af 26/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bestrider Protectors fremstilling og deres afgørelse om ikke at forfølge regreskravet mod [tankstation]. Jeg skal nedenfor anføre mine bemærkninger til Protectors anbringender og dokumentation.

1. Mangelfuld og ensidig bevisvurdering

Protector anfører, at bevisbyrden for culpa ikke er løftet. Det bestrides.

Protector baserer hele sin afvisning på én forklaring: at bilen skulle have været ulåst. Dette er ikke dokumenteret — det er alene en påstand fra [tankstation], som aldrig er blevet teknisk underbygget.

1.1. Video viser ikke, at bilen var ulåst

Overvågningsmaterialet viser intet sted, at dørene er ulåst, eller at bilen fysisk åbner sig pga. børsterne. Videoen viser alene, at skaden opstår under vask. Det er en fejlagtig konklusion, når Protector skriver, at videoen dokumenterer manglende aflåsning.

Der findes ingen teknisk data, ingen låselog, ingen sensordata, ingen lyd og ingen visuel dokumentation for påstanden.

1.2. Min bil var låst

Jeg har gentagne gange oplyst, at bilen var låst ved indkørsel, og dette er det mest sandsynlige og mest almindelige. At jeg ikke kan fremvise 'teknisk dokumentation' for aflåsningen, kan ikke bruges imod mig — moderne biler gemmer ikke sådan data i en form, som forbrugeren kan udtrække.

Der er ingen retspraksis, der kræver, at en bilejer skal fremvise 'låsebevis' for at modbevise en udokumenteret påstand fra en tredjepart.

2. [tankstation] har ikke løftet deres egen bevisbyrde

Selvom Protector udlægger sagen, som om jeg skal bevise en fejl, gælder der en velkendt regel i dansk erstatnings- og forbrugerret:

Når en skade opstår på en erhvervsdrivendes anlæg, påhviler der virksomheden en skærpet forklarings- og dokumentationspligt.

Dette følger bl.a. af:

- almindelige culpa-principper,
- retspraksis for selvbetjeningsanlæg (tankanlæg, vaskehaller, møntvask),
- bevisbyrderegler ved maskinel skade (jf. U 2001.83 H m.fl.).

[tankstation] har ikke dokumenteret, at:

1. vaskeanlægget var uden fejl på skadetidspunktet,
2. at der blev foretaget en teknisk gennemgang umiddelbart efter skaden,
3. hvilke målinger, logfiler, trykdata, driftsdata eller sensorrapporter der forelå,
4. hvorfor præcis dette anlæg skulle kunne åbne en bildør,
5. at døren faktisk var ulåst.

De har alene fremlagt en 'teknisk plausibel forklaring', hvilket ikke er bevis.

3. [tankstations] standardafvisning er ikke bevismateriale

Den vaske-skaderapport, som Protector henviser til, er en standardformular, der ikke indeholder reel teknisk dokumentation, men blot er [tankstations] egen interne vurdering.

En erhvervsdrivende kan ikke løfte bevisbyrden via egne interne erklæringer.

4. Vidneudtalelse er afvist uden saglig grund

Protector afviser vidnets relevans, fordi vidnet ikke så selve skademekanismen. Det er en urigtig vurdering.

Vidnet bekræfter:

- at bilen blev indsat korrekt,
- at der ikke var forhold, der kunne tilskrives mig som bruger,
- at skaden var betydelig og atypisk.

Vidneudsagn i dansk erstatningsret har selvstændig vægt, også når vidnet ikke ser præcis sekund, hvor skaden sker.

5. Protector har ikke foretaget en reel skade/årsagsanalyse

Protector har primært fungeret som videreformidler af [tankstations] afvisning uden selvstændig vurdering. Det udgør mangelfuld sagsbehandling.

Der er ikke udført:

- teknisk gennemgang af vaskeanlægget af uvildig sagkyndig
- sammenligning med tidligere lignende skader
- rekonstruktion
- forespørgsel på logfiler
- uvildig vurdering af videooptagelsen

Protector har dermed ikke forsøgt at løfte bevisbyrden, men blot konkluderet.

6. Skaden er objektivt set typisk for maskinfejl

Den opståede skadetype — et dæksel eller panel, der flås opad — er ikke normalt og forekommer typisk ved:

- forkert kalibrerede børster,
- defekt vinkel,
- for højt tryk,
- manglende efterjustering.

Dette styrker antagelsen om en teknisk fejl.

7. Protector har en retlig pligt til at forfølge regres – hvis der er mulighed for ansvar

Forsikringsselskabet har efter dansk forsikringsret en pligt til at søge regres, når der foreligger et muligt ansvar hos tredjemand. Pligten gælder, når:

- skaden opstår på tredjemands maskine,
- skadeårsagen er uklar,

- der foreligger en mulig fejl hos virksomheden.

Her har Protector undladt regres på et utilstrækkeligt grundlag — baseret på [tankstations] egne, udokumenterede oplysninger.

8. Konklusion

Jeg gør gældende, at:

- Protector har foretaget en utilstrækkelig og ensidig bevisvurdering,
- [tankstation] ikke har løftet deres dokumentationspligt,
- videoen ikke dokumenterer, at min bil var ulåst,
- Protector uberettiget har lagt vægt på en udokumenteret påstand fra [tankstation],
- Protector burde have forfulgt regreskravet eller i det mindste indhentet uvildig teknisk vurdering.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at:

1. Tilsidesætte Protectors afgørelse, og
2. Pålægge Protector at genoptage sagen og forfølge regreskravet mod [tankstation] eller
3. Dække eventuelt tab, der udspringer af Protectors mangelfulde sagsbehandling, jf. forsikringsaftalelovens principper."

Klageren har i kommentar af 28/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I [tankstation] vask ligeså snart det scanner nummerpladen man køre ind, starter vasken og hermed giver det ikke mulighed for chaufføren at komme ud af bilen. Derfor selvom chaufføren er i bilen betyder det her ikke at bilen er tændt."

Selskabet har i brev af 8/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det i Protectors høringsvar af 10. november 2025 i det hele fastholdes, giver klagers kommentarer af 26. november 2025 anledning til følgende supplerende bemærkninger:

Det er fortsat Protectors opfattelse, at afgørelsen om ikke at forfølge regreskravet mod [tankstation] er korrekt og i overensstemmelse med gældende dansk ret. Klagers anbringender giver ikke grundlag for en ændret vurdering.

Supplerende bemærkninger

I henhold til faste erstatningsretlige principper påhviler det skadelidte at løfte bevisbyrden for, at en skade skyldes en ansvarspådragende fejl eller forsømmelse hos skadevolder. Denne bevisbyrde har Protector, på vegne af klager, ikke kunnet løfte over for [tankstation].

Klager anfører, at der påhviler [tankstation] en skærpet forklarings- og dokumentationspligt. Her til skal det bemærkes, at [tankstation] netop har fremlagt en teknisk plausibel og ikke-ansvarspådragende forklaring på skadens opståen: at klagers køretøj var ulåst i strid med vaskeinstruktionerne. Forklaringen understøttes af det fremlagte videomateriale, som viser et vaskeanlæg i normal drift uden tegn på tekniske fejl.

Når [tankstation] således har opfyldt sin skærpede forklaringspligt ved at anvise en sandsynlig skadesårsag, der ikke implicerer en fejl ved anlægget, er det fortsat op til skadelidte at bevise, at

skaden alligevel skyldes en fejl. Denne bevisbyrde er ikke løftet ved klagers blotte påstand om, at bilen var låst.

For så vidt angår klagers bemærkninger til vidneudsagn og sagsbehandlingen, ændrer disse ikke ved den samlede vurdering af bevisgrundlaget. Et vidne, der ikke har observeret selve skadesmekanismen, kan ikke levere det nødvendige bevis for en teknisk fejl. Protector's beslutning om ikke at forfølge sagen er truffet på baggrund af en professionel afvejning af procesrisikoen, hvilket er i overensstemmelse med selskabets forpligtelser. Et regreskrav, der savner bevismæssigt fundament, skal ikke forfølges.

Protector fastholder derfor, at sagen er behandlet korrekt. Der foreligger en sandsynlig, ikkeansvarspådragende skadesårsag og der er ikke fremlagt bevis for en teknisk fejl eller uagtsomhed fra [tankstations] side. Det juridiske grundlag for at fastholde et erstatningskrav er derfor ikke til stede."

Klageren har i kommentar af 10/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere bemærkninger, udover at jeg fastholder, at forsikringsselskabet ikke har ønsket at udføre deres arbejde korrekt i denne sag.

Den fremlagte video dokumenterer tydeligt, at bilens ladekabel bliver revet ud, mens bilen er slukket. På den baggrund finder jeg det urimeligt, at forsikringsselskabet stiller krav om, at jeg skal bevise, at bilen var slukket, da dette i praksis ikke er muligt at dokumentere yderligere end det allerede foreliggende materiale.

Jeg mener derfor, at forsikringsselskabets krav er urimeligt og uden rimelig proportionalitet i forhold til de faktiske omstændigheder, som allerede er dokumenteret i sagen. Samt viden på stedet."

Selskabet har i brev af 10/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Protector Forsikring har modtaget klagers afsluttende bemærkninger af 10. februar 2026, og disse giver ikke anledning til en ændret vurdering af sagen.

Sagens omdrejningspunkt er og bliver, at der ikke er fremlagt tilstrækkeligt bevis for, at skaden skyldes en ansvarspådragende fejl eller forsømmelse fra [tankstations] side. Protector's opfattelse er fortsat, at klager ikke har løftet bevisbyrden for en teknisk fejl ved anlægget.

[tankstation] har fremlagt en teknisk plausibel og ikke-ansvarspådragende forklaring på skadens opståen, nemlig at klagers køretøj var ulåst i strid med vaskeinstruktionerne. Denne forklaring understøttes af det fremlagte videomateriale, som viser et vaskeanlæg i normal drift uden tegn på tekniske fejl. Når [tankstation] således har opfyldt sin skærpede forklaringspligt, er det fortsat op til skadelidte at bevise, at skaden alligevel skyldes en fejl. Denne bevisbyrde er ikke løftet ved klagers blotte påstand om, at bilen var låst.

Protector fastholder således i sin helhed de synspunkter, der er fremlagt i vores høringssvar af 10. november 2025 samt i de supplerende bemærkninger af 8. januar 2026.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104550

Idet sagen fra vores side anses for at være fuldt ud belyst, har vi ikke yderligere bemærkninger. Vi afventer herefter nævnets afgørelse."

Klageren har i kommentar af 30/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bestrider fortsat Protectors vurdering af sagen.

Det fastholdes, at skaden på mit køretøj ikke kan forklares ved, at bilen skulle have været ulåst. Jeg er sikker på, at bilen var korrekt låst i overensstemmelse med de gældende instruktioner. Den fremlagte forklaring fra [tankstation] ændrer derfor ikke på, at skaden må skyldes forhold ved vaskeanlægget.

Jeg finder det ikke dokumenteret, at der ikke har været tekniske fejl eller driftsforstyrrelser i anlægget på det pågældende tidspunkt. Det fremlagte videomateriale udelukker efter min opfattelse ikke, at der kan være opstået fejl, som har medført skaden.

Jeg fastholder derfor, at skaden skyldes ansvarspådragende forhold hos [tankstation], og at bevisbyrden i denne situation ikke alene kan pålægges mig som skadelidt.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger og afventer nævnets afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af skadesanmeldelse af 12/5 2025:

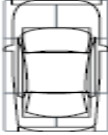
"Skader på køretøjet: Køretøjet er beskadiget Venstre side bag

Beskrivelse: [tankstation] vask dækker ikke, påstand om ikke låst bil.

Trafiksituation: Skade på udstyr/ tilbehør

...

Registrerede køretøjer og skader:

1 Venstre side bag	
Beskrivelse af skaden: Skaden sket i q8 vask da bilen har været låst	

Holdte køretøjet parkeret? Ja

Hvad skete der? Skade på udstyr/tilbehør"

Det fremgår af vaskeskaderapport af 14/5 2025:

"Skaden sket den: 26/4 2025

Kundens beskrivelse af uheldet: Køre ind i vaskehallen og opdager min lader låg er knækket i vasken. Vidner mobil ...

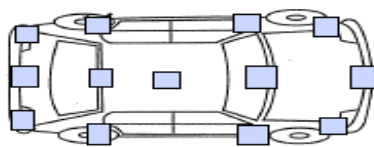
...

Ankenævnet for Forsikring

10.

104550

Marker skaden med en cirkel:



Sidespejle skubbet ind:

Ja ☐ Nej ☐ Kan ikke ☐

Bilen placeret lige:

Ja ☐ Nej ☐

Viskerpose brugt:

Ja ☐ Nej ☐

Antenne(r) skubbet ned/afmonteret:

Ja ☐ Nej ☐

11

Det fremgår af selskabets regreskrav til tankstationens repræsentant af 19/5 2025:

"Vores kunde: ...

Vores reg.nr.: ...

Vores skadenr.: ...

Skadedato: 24.04.2025

Skadested: ... tankstation, ...

Kan I anerkende erstatningspligten?

I bedes sende video, hvis i ikke kan anerkende."

Det fremgår af tankstationens repræsentants mail til selskabet af 4/7 2025:

"Vi kan ikke anerkende erstatningspligten i denne sag.

Dette skyldes, at vaskehallen ikke har vist tegn på fejl, og at der ved efterfølgende brug heller ikke har været reklamationer på vaskehallen.

På tankstationerne hænger vedhæftet vaskeinstruktion, hvoraf det fremgår at bilen skal låses, og ud fra overvågningen kan vi se, at bilen ikke blev låst.

Jeg har vedhæftet den pågældende instruks.

Når bilen ikke er låst, kan bilens dæksel åbnes ved et let tryk udefra.

Havde bilen været låst, havde dækslet ikke kunnet åbnes ved et let tryk, som stort set er uundgåelige, når vaskebørsterne har berøring med bilen for at kunne vaske den.

Det er således ikke en fejl på - eller af vaskehallen, at bilens dæksel går op under vask, og vi mener derfor ikke, at I har løftet bevisbyrden for, at skaden skyldes fejl, mangel eller forsømmelse fra [tankstationens] side.

Vi har på den baggrund lukket vor sag."

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 24/7 2025:

"Jeg må understrege, at bevisbyrden for at skaden skyldes en fejl eller forsømmelse fra [tankstationens] side påhviler udelukkende dig. Ud fra de informationer vi har modtaget til sagen finder vi ikke, at det denne bevisbyrde er løftet eller kan løftes.

Som oplyst tidligere kan vi ikke fortsætte regressagen overfor modpartens selskab og skaden vil være dækket af køretøjets kaskoforsikring med en opkrævning af selvrisiko."

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos og videomateriale.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han den 26/4 2025 vaskede sin bil i en vaskehal, hvorefter han opdagede, at laderens låg var knækket i vasken. Selskabet har anerkendt dækning på kaskoforsikringen mod en opkrævning af selvrisiko. Selskabet har vurderet, at der ikke er grundlag for at forfølge et regreskrav mod tankstationen, idet klageren ikke har bevist, at vaskeanlægget var fejlbehæftet. Klageren ønsker, at nævnet tilsidesætter selskabets afgørelse, og at selskabet genoptager sagen og forfølger regreskravet mod tankstationen, eller pålægger selskabet at dække eventuelt tab, der udspringer af selskabets mangelfulde sagsbehandling.

Klageren har anført, at selskabet burde have forfulgt regreskravet mod tankstationen, idet skaden skyldtes forhold ved vaskeanlægget. Bilen var sat i vaskemode, spejlene var klappet ind, og bilen var låst/slukket. Videoptagelsen dokumenterer ikke, at bilen var ulåst, men viser, at skaden opstår under vasken, hvorfor selskabet med urette har lagt tankstationens forklaring om manglende aflåsning til grund. Klageren har anført, at tankstationen ikke har dokumenteret, at anlægget var uden fejl på skadetidspunktet, herunder ved logfiler, driftsdata, tekniske målinger eller en efterfølgende teknisk gennemgang, og at tankstationens interne skaderapport ikke kan tillægges afgørende vægt. Klageren har anført, at der påhviler tankstation en skærpet forklarings- og dokumentationspligt, når skaden er opstået i et selvbetjeningsanlæg. Selskabet har ikke foretaget en tilstrækkelig selvstændig og uvildig vurdering af skadeårsagen, idet selskabet alene har videreformidlet tankstationens afvisning. Klageren har anført, at et vidne bekræfter, at bilen blev indsat korrekt, og at skaden var betydelig og atypisk.

Selskabet har anført, at det efter almindelige erstatningsretlige principper påhviler skadelidte at bevise culpa hos skadevolder, og at klageren ikke har løftet denne bevisbyrde. Selskabet har

anført, at tankstationen har fremlagt en teknisk plausibel og ikke-ansvarspådragende forklaring på skadens opståen, nemlig at bilen ikke var aflåst – hvilket er i strid med vaskeinstruktionerne – hvorfor dækslet kunne åbne sig ved normalt tryk fra børsterne. Overvågningsvideoen viser ikke tegn på fejl eller unormal funktion ved vaskeanlægget, og der foreligger ikke efterfølgende reklamationer, som kan pege på en teknisk fejl ved anlægget. Selskabet har anført, at klagerens oplysning om, at bilen var låst, ikke udgør tilstrækkeligt bevis for, at tankstationens forklaring er forkert, og at vidnet ikke har set selve skadesmekanismen og derfor ikke kan dokumentere en teknisk fejl.

Det fremgår af tankstationens svar af 4/7 2025, at "Vi kan ikke anerkende erstatningspligten i denne sag. Dette skyldes, at vaskehallen ikke har vist tegn på fejl, og at der ved efterfølgende brug heller ikke har været reklamationer på vaskehallen. På tankstationerne hænger vedhæftet vaskeinstruktion, hvoraf det fremgår at bilen skal låses, og ud fra overvågningen kan vi se, at bilen ikke blev låst ... Når bilen ikke er låst, kan bilens dæksel åbnes ved et let tryk udefra. Havde bilen været låst, havde dækslet ikke kunnet åbnes ved et let tryk, som stort set er uundgåelige, når vaskebørsterne har berøring med bilen for at kunne vaske den. Det er således ikke en fejl på - eller af vaskehallen, at bilens dæksel går op under vask, og vi mener derfor ikke, at I har løftet bevisbyrden for, at skaden skyldes fejl, mangel eller forsømmelse fra [tankstationens] side".

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 24/7 2025, at "Jeg må understrege, at bevisbyrden for at skaden skyldes en fejl eller forsømmelse fra [tankstationens] side påhviler udelukkende dig. Ud fra de informationer vi har modtaget til sagen finder vi ikke, at det denne bevisbyrde er løftet eller kan løftes. Som oplyst tidligere kan vi ikke fortsætte regressagen overfor modpartens selskab og skaden vil være dækket af køretøjets kaskoforsikring med en opkrævning af selvrisiko".

Ankenævnet for Forsikring

13.

104550

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har tilbudt at dække skaden via kaskoforsikringen mod betaling af selvrisiko, men har afvist at forfølge regreskravet mod tankstationen yderligere.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at tankstationen har afvist selskabets regreskrav, og at overvågningsvideoen ikke godtgør fejl eller unormal funktion ved vaskeanlægget, der kan underbygge, at tekniske fejl ved anlægget er årsagen til skaden. Tankstationen har oplyst, at hvis bilen ikke har været låst, vil dækslet kunnet åbnes ved et let tryk, som stort set er uundgåelig, når vaskebørsterne har berøring med bilen. Tankstationen har oplyst, at der ved efterfølgende brug af vaskehallen ikke har været reklamationer.

Nævnet har videre lagt vægt på, at kaskoforsikringen ikke indebærer, at selskabet dermed har pligt til at føre retssag mod vaskehallen eller foranstalte syn og skøn på klagerens vegne for at få klarlagt, om vaskehallen er erstatningsansvarlig.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at der er et vidne, og at vidneudsagn i dansk erstatningsret har selvstændig vægt – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings