

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-768

31.10.2018

SpareBank 1 Skadeforsikring AS

Motorvogn

Ripete bakrute – forårsaket av bilvaskemaskin/plutselig ytre påvirkning?

Sikrede vasket bilen i en bilvaskemaskin i en vaskehall da det skal ha oppstått skader i form av riper på bakruta, og skaden ble meldt til selskapet. Sikrede sendte inn bilder som skulle vise skaden, og selskapet forela bildene for to interne takstmenn, som begge mente at bildene ikke tydet på skader fra maskinen i vaskehallen. Selskapet avviste dekning med henvisning til at det var helt usannsynlig at bilvaskemaskinen hadde gjort skadene, og at det var overveiende sannsynlig merker fra isskraping, dvs. skader over tid som følge av slitasje, noe forsikringen ikke omfattet. Sikrede klagde til selskapet og anførte at det ikke hadde vært benyttet isskraper, men varmetråder for å avise. Selskapet fastholdt avslaget. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort en dekningsmessig skade.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på bilrute.

De relevante vilkårene er pkt. 2.3 under minikaskoforsikring og pkt. 1.1 under kaskoforsikring. Førstnevnte vilkår lyder:

2.3 Bruddskade vindusruter

Dekkes

Gjelder kun for bil, veterankjøretøy, mopedbil og traktor.

Innsetting av ny rute ved bruddskade på kjøretøyets glassruter.

Dersom ruten repareres erstattes inntil 1000 kroner.

Dekkes ikke

Glasstak og takluker.

Sistnevnte vilkår lyder:

1.1 Kaskoskade

Dekkes

Sammenstøt, utforkjøring, velting, hærverk eller annen tilfeldig, plutselig ytre påvirkning, herunder skade som følge av feilfylling av drivstoff.

Dekkes ikke

...

Sikrede forklarer at det oppsto skader på bilens bakrute da den ble vasket i en vaskehall. Han meldte saken til selskapet 1.7.18, og det følger av selskapets logg at:

Ft vasket bilen i vaskehall på (...) bensinstasjon. Bakryta helt oppgripet og ødelagt etterpå.

Reiser ned på stasjonen for å høre med de i dag hva de er villige til å gjøre.

(...)

Sikrede sendte også inn bilder som skulle vise skaden.

Selskapets saksbehandler sendte bildene til to av selskapets takstmenn med følgende forespørsel:

Trenger en takstmannvurdering.

Se vedlagte bilder.

Ser dette ut som skader en bilvaskemaskin kan ha forårsaket?

Ingen skader på lakken ellers som følge av bilvasken.

Den ene takstmannen svarte følgende:

Vanskelig å si da ripene går alle veier. Både horisontale og vertikale striper på ruta. I en vaskemaskin skulle man tro ripene kun ville være en vei?

Den andre takstmannen svarte følgende:

Dette ser jo ut som bakrute med varmetråder

Dette er jo overveiende sannsynlig riper etter is-skrape

Selskapet avviste dekning til sikrede i brev av 10.7.18 hvor det bl.a. fremgikk at:

To takstmenn og saksbehandler har sett på bildene vi har mottatt av skadene på ruten. Vi mener det er helt usannsynlig at en bilvaskemaskin har laget disse skadene. Strekene går på kryss og tvers av ruten og er ikke av en slik art at en bilvaskemaskin kan ha lagd de. Dette er overveiende sannsynlig merker fra is- og snøskraping.

Din glassforsikring dekker: "Innsetting av ny rute ved bruddskade på kjøretøyets glassruter.» I tillegg vil steinsprut som kan repareres, også dekkes med opp til kr 1000,-."

Ettersom skadene på bakruten har oppstått over tid som følge av slitasje og skrap/riper, kan vi ikke dekke skadene.

Sikrede klagde på avslaget 13.7.18 der han bl.a. anførte at det ikke var brukt isskraper på ruten fordi ruten ble aviset med varmetråder om vinteren. Sikrede skrev også at takstmennene kunne komme og se på ruten selv.

Sikrede klagde deretter selskapet inn til Finansklagenemnda 16.7.18.

Selskapet avviste dekning igjen i brev av 17.7.18 der det bl.a. stod at:

Vi har gjort en ny vurdering basert på klagen din. På grunnlag av sakens opplysninger kan klagen ikke imøtekommes.

Skadene på bakruta består av flere riper i flere forskjellige retninger. Videre er det opplyst at det ikke ble påført tilsvarende riper på andre deler av bilen så som taket, dørene og andre vindusruter.

På bakgrunn av ovennevnte finner vi det usannsynlig at skadene oppstod i forbindelse med vask i vaskehallen, eller som følge av en annen plutselig, tilfeldig og ytre påvirkning, som er en forutsetning for at skaden skal dekkes av forsikringen. Det synes mer som om disse ripene har oppstått over tid, og bærer tydelig preg av å være slitasjeskader som følge av f.eks. snø-og isskraping.

Sikrede skrev i e-post av samme dag til selskapet at han var uenig, og bl.a. at:

Spklusjoner hvorfor det ikke er skader på selve bilen og bare bakruten vår må nesten stå for Dere regning.

Saken ble så behandlet av selskapets klageservice som i brev av 25.7.18 avviste dekning. Det fremgikk av brevet bl.a. at:

I forsikringsvilkårene beskrives det en rekke hendelser som forsikringen dekker. Forsikringen dekker ikke hendelser som ikke er bestemt angitt. Det er med andre ord ikke en "all risk" forsikring, men en forsikring som dekker skade og tap ved bestemte hendelser. Det er videre praksis at det er den sikrede som må dokumentere tap som selskapet svarer for i henhold til forsikringsvilkårene.

I vilkårenes punkt 2.3 under "Minikaskoforsikring" fremkommer det at bruddskade på vindusruter dekkes. I denne saken er det derimot ikke snakk om brudd, men riper. Skaden faller derfor ikke inn under dette punktet.

I vilkårenes punkt 1.1 under "Kaskoforsikring" fremkommer det at skade som følge av en tilfeldig og plutselig ytre påvirkning dekkes. Om ruten var skadet som følge av besøket i vaskehallen, kunne dette punktet

kommet til anvendelse. Basert på informasjonen i saken, bildene og uttalelsene til 2 takstmenn, har selskapet tidligere konkludert med at skaden ikke skyldes vaskehallen, men at det i stedet er mer sannsynlig at skaden har oppstått over tid, og at det er snakk om slitasjeskader som følge av blant annet isskraping. Dette begrunnes med at ripene går på kryss og tvers, noe som ikke er forenelig med at de har blitt påført av en vaskehall. Videre er det heller ikke riper på andre deler av bilen så som taket, dørene eller andre vinduer. Skadene er lokalisert kun på bakruten.

Som tidligere nevnt er det forsikrende som må dokumentere at skaden som er skjedd dekkes av forsikringsvilkårene. Vi kan ikke se at du har fremlagt noen dokumentasjon som skulle tilsi at vår tidligere konklusjon er feil. Av den grunn vil ikke din klage bli tatt til følge.

Sikrede hadde følgende kommentarer til dette i sin e-post til selskapet samme dag:

Hei igjen. Denne saken er sendt over til Finansklagenemda.

Så må jeg nesten få svare på ditt brev.

1. Bruddskader blir dekt. Her er ripene så alvorlige at en ikke kan rygge bilen fordi den ikke har ryggekamera. Dette vil jeg si er et tolkningspm. Ruten er ubrukelig.
2. Vi som forsikringskunder mener som sagt før at det er vaskehallen som har påført bakruten skade på bakruten. At andre deler av bilen ikke er skadd, kan jeg ikke svare på da jeg ikke er spesialist på område.
3. Dokumentasjon. Ja vi har sendt bilder av skaden til Dere. Noe mer som kunder kan vi ikke gjøre. At Dere mener vi har skrapet opp vår egen bakrute må nesten stå for Deres regning. Vi er ikke enig i Deres konklusjon.

(...)

Sikrede krever dekning for skade på bakruten og anfører at den ble skrapet opp som følge av vask i vaskehall, og at han har dokumentert dette/skaden i form av bilder. Han har ikke brukt isskrape på ruten fordi den blir aviset med varmetråder om vinteren.

Selskapet avviser ansvar og har anført at sikrede ikke har dokumentert at ruta ble skadet under vask i vaskehallen, men at ruta heller er blitt skadet over tid som følge av is- og snøskraping. Det er ikke sannsynliggjort en dekningsmessig skade, jf. vilkårene pkt. 2.3 under "Minikaskoforsikring" og pkt. 1.1 under "Kaskoforsikring".

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for skade på bilrute.

Sikredes "Minikaskoforsikring" omfatter etter vilkårenes pkt. 2.3 "bruddskade på vindusruter". Formuleringen "brudd" betyr at glasset er "brutt", dvs. at det er en spekk som går tvers gjennom glasset. Ut fra de fremlagte takster består skaden i dette tilfellet av riper i glassets overflate som ikke går tvers gjennom. Det foreligger i så fall ingen "bruddskade".

Sikredes "Kaskoforsikring" omfatter etter vilkårenes pkt. 1.1 skade som følge av en tilfeldig og plutselig ytre påvirkning. Skader oppstått under bruk av vaskemaskin i en vaskehall vil være en følge av plutselig ytre påvirkning. Basert på informasjonen i saken, bildene og uttalelsene til to takstmenn fremstår det ikke som sannsynlig at ripene skyldes vaskehallen, men at det er mer sannsynlig at skaden har oppstått over tid, og at det er snakk om slitasjeskader som følge av blant annet isskraping. Dette begrunnes med at ripene går på kryss og tvers, som ikke er forenelig med at de har blitt påført av en vaskehall, og at det ikke er riper på andre deler av bilen så som taket, dørene eller andre vinduer. Sikrede har ikke forklart nærmere hvordan skaden kunne oppstå, om noe var galt med maskinen, eller hvorfor ikke andre deler av bilen ble skadet. Det er heller ikke fremlagt vitneutsagn, uttalelse fra eier av bilvaskehallen eller vurdering fra en takstmann/annen fagkyndig som eventuelt kan støtte sikredes påstand.

Nemnda mener etter dette at plutselig ytre påvirkning ikke er dokumentert.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Peter Bjurvill (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant).