

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-962

15.10.2021

If Skadeforsikring NUF

Ansvar

Fallulykke på publikumstoalett på kjøpesenter – glatte gulv – culpa.

I forbindelse med at skadelidte gikk inn på et av kjøpesenterets publikumstoletter den 10.5.19, falt hun på flisene. Ifølge skadelidte skjedde dette fordi gulvet var dekket av vann. Skadelidte har uttalt at hun umiddelbart fikk smerter i skulderen og vansker med å bevege armen. Skaden ble meldt til kjøpesenteret kort tid etter skaden fant sted. Den 15.5.20 fremmet skadelidte krav mot kjøpesenteret, som videreformidlet kravet til sitt forsikringsselskap. Selskapet avviste at det var ansvarlig for å dekke skadelidtes tap, og viste til at kjøpesenteret ikke hadde opptrådt uaktsomt. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under ansvarsforsikringen for et kjøpesenter etter skade ved fall på fliser på et publikumstoalett.

Skadelidte besøkte kjøpesenteret i forbindelse med nattåpent den 10.5.19. Hun har forklart at hun skled og falt på flisene under besøk på et kjøpesenterets publikumstoletter, og at årsaken var at gulvet var dekket av vann. Skadelidte har forklart at hun umiddelbart fikk smerter i skulderen og vansker med å bevege armen.

Av utdrag fra vakterlogg den aktuelle dagen fremgikk:

19:35 Dame falt og skadet armen sin på vått gulv. Vektene snakket med henne i telefonen. Alt ok.

Skadelidte dro til legevakten, som samme skal ha dag notert følgende:

Skled på toalettgulv i dag da hun var kjøpesenter, vann på gulvet, og hun falt over ende på sin HØ skulder. Smerter nå i ettertid, vondt å bevege. Frisk kvinne som helsefagarbeider på (...) sykehjem.

Skaden ble meldt til kjøpesenteret sommeren/høsten 2019. Den 15.5.20 fremmet skadelidte krav mot kjøpesenteret, som videreformidlet kravet til sitt forsikringsselskap. Selskapet avviste kravet flere ganger, senest i e-post av 4.1.21. Selskapet har til støtte for sin vurdering vist til en bekreftelse for renholdsoppdrag datert 19.2.21, hvor rutiner for vask er nærmere beskrevet:

- 1) (...) AS, bekrefter å inneha renholdsleveransen for ... på (...) Storsenter.
- 2) Hver morgen utføres det renhold av fellesareal, og toaletter.
Utover dette utføres det kontinuerlig tilsyn av de samme områdene, utover hele dagen i senterets åpningstid.
- 3) I forbindelse med nattåpent, settes det inn ekstra ressurser til renhold i alle publikumsområder, for å kunne utføre hyppig tilsyn på de enkelte områdene. Dette bidrar til å opprettholde et godt renhold i hele åpningstiden.

Skadelidte krever erstatning for fallulykke og anfører i det vesentligste at kjøpesenteret er erstatningsrettslig ansvarlig for skaden som oppstod den 10.5.19. Ansvarsgrunnlaget som påberopes overfor kjøpesenteret er at senteret har utvist uaktsomhet (culpaansvaret).

Et sentralt spørsmål er om avtalen om renhold som senteret har inngått var forsvarlig – om renholdsrutinene var forsvarlige – og om rutinene ble fulgt. Ut ifra sakens opplysning fremstår dette ikke å være tilfellet. Ulykken skjedde på et tidspunkt med svært mye kunder på senteret, grunnet nattåpent. Både vaktene og skadelidtes mann som kom til stedet like etter ulykken, så at gulvet på toalettet var dekket av vann. Flere andre kunder som var på toalettet da ulykken skjedde reagerte på det mangelfulle renholdet, spesielt med tanke på at det var nattåpent. Ved store arrangementer er det helt avgjørende med hyppigere rengjøring av toalettene enn på ordinære dager. Dette kan de ikke ha hatt. Ved fare for glatt gulv, burde det under enhver omstendighet ha vært satt ut godt synlige skilt med advarsel til brukere. Kombinasjon av mye folk, omgang med vann og glatte gulvfliser utgjør en påregnelig risiko for skader. Skaden kunne med letthet ha vært unngått dersom senteret hadde utført forsvarlig renhold eller satt opp skilt. Det var ingenting å utsette på skadelidtes aktsomhet i forkant av ulykken. Hun var normalt skodd og hadde ikke noe form for avvikende bevegesmønster når hun entret toalettet.

I krav om nemndsbehandling viser skadelidte bl.a. til vedlagte erklæringer fra skadelidtes ektemann og skadelidtes venninne, som var sammen med skadelidte på tidspunktet skaden fant sted. Ifølge de to skal det ha vært svært mye vann på gulvet i publikumstoialettet. Det er også fremlagt bilder som viser skadestedet i nyere tid.

Selskapet avviser krav om erstatning og anfører at kjøpesenteret ikke har handlet uaktsomt. Kjøpesenteret har en omfattende avtale om rengjøring med en stor og seriøs aktør, med omfattende erfaring og ekspertise rundt rengjøring. En slik avtale vil i seg selv kunne være tilstrekkelig for å avslå et ansvar. Omfattende rettspraksis rundt tilsvarende forhold, at gårdeiere har etablert forsvarlige rutiner rundt måking, strøing osv., trekker i samme retning. Nemlig at man ikke blir ansvarlig når man har etablert en forsvarlig rutine. Hverken kjøpesentret eller noen av rengjøringsfirmaets ansatte skal ha fått noen anmerkninger rundt renholdet generelt eller på det aktuelle toalettet spesielt. Ifølge kjøpesenteret ligger toalettet bare noen meter fra informasjonsskranken, som naturlig ville blitt informert om noen kunder hadde anmerkninger denne kvelden.

Om det var vann på gulvet, og dette forårsaket fallet til skadelidte, er det selvfølgelig beklagelig, men ikke ansvarsbetingende. Vannet kan ha blitt sølt på gulvet av hvem som helst av besøkende på toalettet forut for selve fallet. Det kan ikke være pålagt eller hensiktsmessig at toaletter, stellerom og andre offentlige/halvoffentlige rom skal ha kontinuerlig overvåkning for å prøve å unngå slike tilfeller. Det skal legges til grunn at toalettet er relativt nyoppusset (2013), og at det er benyttet materialer/fliser som tilfredsstiller krav til sklisikring.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for fallulykke under ansvarsforsikringen for kjøpesenteret.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408.

Det er uklart for nemnda hvor mye vann som lå på gulvet og hvor glatt gulvet var, og det er også uklart hva slags renhold som ble foretatt og hvilket tilsyn det var med toalettene. Disse spørsmålene bør belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).