

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-962

16.11.2022

Protector Forsikring ASA

Næringsliv

Ansvar for bensinstasjon – bilskade – hvtjl. § 29 (1), jf. § 28 (1).

Klager vasket én av sine firmabiler i en vaskehall 30.4.22. Midt under vasken gikk bilen ut av sporet og traff en av søylene til avspyling slik at det oppstod skade. Skaden ble utbedret i henhold til skadetakst og erstattet under bilens kaskoforsikring fratrullet egenandelen. Klager kontaktet senere ansvarsselskapet til bensinstasjonen med spørsmål om ansvarserkjennelse for skaden. Som begrunnelse ble det vist til at bilen ble påført skade som følge av feil ved maskinen i vaskehallen. Selskapet avviste ansvar under stasjonens ansvarsforsikring fordi det mente at årsaken til skaden var instruksbrudd/brukerfeil fra klagers side. I tillegg anførte selskapet at det var tvil knyttet til hvilke skader som eventuelt oppstod under vasken. Nemnda kom til at selskapet ikke var ansvarlig for bilskaden under bensinstasjonens ansvarsforsikring.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 8 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav mot ansvarsselskapet til bensinstasjonen hvor klagers bil ble påført skade under vask i vaskehallen.

Stasjonen har tegnet bedriftsansvarsforsikring i selskapet med avtalt egenandel på kr 10 000. Forsikringen omfatter blant annet:

4.1. Rettslig erstatningsansvar

Forsikringen omfatter sikredes rettslige erstatningsansvar for skade jf. pkt. 4.2, som er voldt under utøvelse av sikredes virksomhet (som beskrevet i Forsikringsbeviset), herunder som eier eller bruker av fast eiendom som benyttes i virksomheten (huseieransvar og kontoransvar).

Klager vasket en firmabil i vaskehallen til stasjonen 30.4.22 og viste i etterkant av vask til skade som hadde oppstått på bilens frontside. Klager opplyser i skademeldingen:

Midt i bilvask bilen gikk ut av bane. Bilen kjørt ut av bane. Midt i vaske (når børste) skulle starte. Bilen kjørt ut av veien. Bilen var på N også uten bremse. Det var igen varsle knapp i stasjonen.

I forbindelse med skaden fylte stasjonen ut en egen skademelding. Under beskrivelsen av hendelsesforløpet/skadeårsaken fremgikk:

Kunden kjørte utenfor sporet, og traff en av søylene til avspyling. Kunden pekte gamle skader på bilen sin "stensprut" og mente vi hadde gjort det og gammel lakkskade. Kunden har vridd rattet midt i vasken og kjørte utenfor. Dette er kundens egen feil, han har ikke fulgt instruksene for vask.

Klager ga ytterligere opplysninger om skadehendelsen 3.5.22:

Det er en auto bilvask som man kjøre med bilen i en rullebane og da bilen kjøres automat til vask. Hvis eventuelt i starten, bilen står ikke riktig i rulle bane, da maskin stopper og du får varsel om feil og man må kjøre tilbake. (Det er rullebane som justere bilen for å stå riktig i bane ellers bilen kjøres ikke videre og man får feilmelding)

Jeg har brukt tidligere denne bilvasken flere ganger og aldri var problem, på lørdag også jeg kjørt bilen i rullebane i følge instruksjon (Ikke håndbremse og gir må stå på N) og jeg fikk ingen feilmelding og da bilen kjørt automat til vask også rett etter noe minutter, kjørte annen bil bak meg i bilvasken. Men midt i bilvasken bilen min kjørt ut av rullebane og utsyr til bilvasken ikke stoppet og både jeg og bilen bak meg satt fast i bilvasken. Jeg fikk ingen varsel og ingen feilmelding og vi måtte vente over 10min til noen fra bensinstasjon kommer og stoppe maskin, etter at eieren i bilen bak meg ringte til bensinstasjon for hjelp.

Da jeg lurte på at hvorfor vi må vente over 10min for å få hjelp til å stoppe maskin, fikk jeg beskjed at, de har ingen varsel lampe eller Error melding i butikken.

De som jobbet i bensinstasjon var 2 unge gutter som de nektet å skrive under skademelding som vitne og ba meg å bare ta kontakt med din forsikringsselskap og da jeg lurte på om overvåkningskamera, de sa at alt er på video og det er ikke noe problem.

Skaden ble utbedret i henhold til skadetakst og erstattet under bilens kaskoforsikring fratrullet egenandelen. Selve skaden ble taksert til kr 20 966 inkl. mva. Den 1.6.22 tok klagers kaskoselskap kontakt med ansvarsselskapet med spørsmål om ansvarserkjennelse for skaden. Det ble vist til at klagers bil var påført skade som følge av feil ved maskinen i vaskehallen.

Selskapet avviste ansvar i saken 8.6.22:

Ut fra den mottatte dokumentasjon synes det å være uenighet om årsaken til hendelsesforløpet, samt hvilke skader som eventuelt oppstod i vaskehallen. Ut fra det opplyste skal bilen ha havnet utenfor sporet under vask. I skadeskjema fylt ut av bilfører er det opplyst at bilen gikk ut av banen midt i bilvask, at "bilen kjørte ut av veien" og at "bilen var på N".

Vår kunde opplyser imidlertid i vedlagte skadeskjema, at bilfører selv "har vridd rattet midt i vasken og kjørte utenfor". Det opplyses videre at "dette er kundens egen feil" og at "han har ikke fulgt instruksene for vask". I foreliggende tilfelle er det følgelig uenighet og usikkerhet knyttet til hva som forårsaket at bilen gikk utenfor sporet. Det er derfor tvil knyttet til hvorvidt skaden oppstod som følge av feil ved maskinen eller feilbruk av kunde. Det er videre tvil knyttet til om (alle) de påståtte skader rent faktisk er påført bilen i maskinen. Bilfører har dokumentert sin påstand med bilder. Bildene gir imidlertid ikke tilstrekkelig grunnlag for å konkludere med at alle skader/sår har oppstått i vaskehallen.

På bakgrunn av ovennevnte foreligger det tvil knyttet til årsaken til hendelsesforløpet og de anførte skader. Det foreligger dermed ikke nødvendig sannsynlighetsovervekt og årsakssammenheng for at stasjonen er erstatningsansvarlig for skadene på bilen. Ansvar kan ikke erkjennes.

Klager fastholdt kravet, og selskapet foretok en ny gjennomgang av saken hvor stasjonen ble kontaktet på nytt. Fra samtalen mellom ansvarsselskapet og stasjonen 9.8.22 hitsettes:

Saken er veldig enkel. Du kjører inn i et spor, og dersom bilen kjører ut av sporet så må bilen ha stått skjevt eller så må man ha snudd på rattet. Beltet heter convoyer. Eller man kan kalle det skinna. Han står feil i skinna. Når han blir trukket fremover blir han trukket skjevt innover. Det er en spesiell hall, men den er veldig enkel. Du kjører bilen inn i sporet og setter bilen i N. Eneste mulighet for å komme utenfor sporet er hvis du setter bilen i park, eller kommer nær rattet eller at bilen er plassert utenfor sporet til å begynne med. Tenningen skal være på, hvis du stopper bilen så låser hjulene seg.

Kunden har kjørt feil på sporet. Han kommer da utenfor sporet. Dette fremgår også av video. Denne stasjonen er den som vasker flest bilvasker i året. 29.4 ble det vasket 42. Den 30.4 (skadedato) ble det vasket 70 bilvasker i maskinen, uten en eneste feil. 1. mai. ble det vasket 111 biler. Ingen feil eller skader hverken dagen før, skadedagen eller dagen etter. (Vi ser på videoen sammen. Påpekte på 0.14 sekunder at du ser at bilfører står skjevt). De vasker 30.000 biler i året og de har ikke problemer med dette. Bruker mye tid på å lære opp de ansatte for hva de skal spør kundene om, det er hele 3 plakater med info. Dette fordi vaskehallen er den største omsetningen han har.

Han har selv snakket med en tekniker også. Han bare rister på hodet.

Selskapet opprettholdt avgjørelsen samme dag og viste til bilde fra overvåkningsvideo som viste at bilens hjul var plassert utenfor sporet. I e-posten til klager fremgikk blant annet:

Etter informasjon fra vår forsikringstaker forstår vi at denne vaskehallen fungerer slik at man kjører bilen inn i sporet og at bilen da blir trukket fremover. Bilen skal stå på N. Skinnen går rett frem og det er ikke mulig at en bil som er plassert korrekt på skinnen kan havne utenfor sporet. Slik vi har forstått det vil en bil kun havne utenfor sporet dersom bilen var plassert skjevt på sporet til å begynne med, eller dersom rattet blir vridd under vask, eller hjulene låser seg fordi man ikke har benyttet N.

Vi har sett gjennom overvåkningsvideo fra den aktuelle sporet, se vedlagte bilde. Dette fremstår som den mest sannsynlige årsak til det videre hendelsesforløp. Plassering av egen bil er noe bilfører må være nærmest til å bære risikoen for. Videre skal det bemerkes at det ble vasket totalt 223 biler i den aktuelle vaskehallen fra 29.4 til 1.5, uten at det har oppstått tilsvarende hendelser. Det er heller ikke avdekket feil ved maskinen.

Klager krever erstatning for hele fakturaen fra verkstedet på kr 20 966 pluss tapt bonus og anfører at skaden skyldes feil ved maskinen i vaskehallen. Ved første kontakt mente ansvarsselskapet at klager hadde svingt på rattet mens bilen var under vask, og at dette var grunnen til at bilen kjørt ut av banen. Senere ble det imidlertid hevdet at skaden oppstod som følge av at bilen var plassert feil i sporet. Klager bestrider at ett uklart bilde er nok til at selskapet kan konkludere med at bilen stod plassert skjevt i/utenfor sporet. Dersom bilen kjørte feil i sporet fra starten av, og det ikke ble gitt noe varsel fra automatvasken om å avbryte tjenesten, må det uansett anses å foreligge feil/mangler ved vaskehallen. Det var også en annen bil bak klager som kjørte inn i vaskehallen uten noen form for varsel eller feilmelding.

Klager har erfaring med denne typen bilvask og er klar over at bilfører må følge instruksene for vask, sette bilen i N og ikke ha på håndbrekk eller vri på rattet. Stasjonens uttalelser om at det ikke er mulig å havne utenfor sporet med mindre bilfører har plassert bilen skjevt i utgangspunktet, vridd på rattet under vask, eller eventuelt trykket inn bremsen slik at hjulene låser seg, er ikke riktig. Overvåkningsfilmen vil her kunne avsløre om klager trykket på bremsen siden bremselysene i et slikt tilfelle ville lyse. Den statistikken som er vist til vedørende antall vask i vaskehallen beviser heller ingenting, og bildet hvor det fremgår at bilens hjul stod plassert utenfor sporet etter ulykken illustrerer kun det som er årsaken til skaden. Det dreier seg om en helt ny bil, slik at det ikke er mulig at en så stor skade kan skyldes gamle skader som for eksempel steinsprut. Uansett vil overvåkningsfilmen kunne vise hvilke skader som var på bilen fra før og hvilke skader som ble påført under vask i vaskehallen.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det ikke foreligger ansvarsgrunnlag. Bensinstasjonen har ifølge håndverkertjenesteloven (hvtjl.) § 29 (1), jf. § 28 (1) et kontrollansvar for skader som oppstår på ting mens tingen er i dens varetekt. Stasjonen er likevel ikke ansvarlig dersom skaden oppstod som følge av forhold utenfor stasjonens kontroll.

Partene er uenige om årsaken til hendelsesforløpet. Det er på det rene at bilen havnet utenfor sporet under vask. I skadeskjema fylt ut av bilfører er det opplyst at bilen gikk ut av banen midt i bilvask, at "bilen kjørte ut av veien", og at "bilen var på N". Stasjonen har imidlertid vist til at bilfører selv "har vridd rattet midt i vasken og kjørte utenfor". Det står også at "dette er kundens egen feil", og at "han har ikke fulgt instruksene for vask". Det er derfor uklart om skaden oppstod som følge av feil ved maskinen eller bruksfeil.

Det er også tvil om hvilke skader som eventuelt oppstod i vaskehallen. Skaden er kun dokumentert med bilder, og disse gir ikke grunnlag for å konkludere med at alle skader/sår har oppstått i vaskehallen. Stasjonen har påpekt at det ikke er mulig at maskinen kan dra bilen utenfor banen dersom bilen er plassert riktig, og instruks for vask er fulgt. Det er heller ikke blitt avdekket lignende skadetilfeller i samme periode eller påvist teknisk svikt ved maskinen. Stasjonen vasker et større antall biler hvert år, og erfaring tilsier at slike skader oppstår som følge av bruksfeil. Av disse grunner foreligger det ikke tilstrekkelig sannsynlighetsovervekt for at det er forhold på stasjonens side som er årsak til den anførte skade.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for bilskaden under bensinstasjonens ansvarsforsikring, jf. kontrollansvaret i håndverkertjenesteloven (hvtjl.) § 29, jf. § 28.

Sikredes forsikring omfatter bedriftens rettslige erstatningsansvar for skade voldt under utøvelse av virksomheten.

Det aktuelle ansvarsgrunnlaget er angitt i hvtjl. § 29, hvoretter sikrede svarer for skade påført ting "i tjenesteyterens varetekt eller for øvrig under tjenesteyterens kontroll". Formuleringen "i varetekt" betyr at tjenesteyter har gjenstanden i sin besittelse. I FinKN 2017-559 legger nemnda til grunn at en bil med fører som befinner seg i en automatisk vaskehall på en bensinstasjon er i stasjonens "varetekt".

Det følger av hvtjl. § 29, jf. § 28 (1) annet punktum at sikrede er ansvarlig, med mindre sikrede kan godtgjøre at "tapet skyldes en hindring som er utenfor tjenesteyterens kontroll, og som tjenesteyteren ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av". I NOU 1979:42 s. 122 formuleres ansvaret slik at "Oppdragstakeren er ansvarlig for slik skade med mindre han godtgjør at den ikke skyldes feil eller forsømmelse fra han selv eller noen han svarer for."

Spørsmålet blir derfor om stasjonen kan godtgjøre at skaden på klagers bil oppsto som følge av forhold utenfor deres kontroll.

Klager har anført at bilen ble plassert i henhold til brukerinstruksen, og at bilen gikk ut av bane midt i vasken før børsten skulle starte. Det er derfor ikke riktig at bilen stod feil plassert i sporet. Uansett må det anses som en mangel ved maskinen at bilfører ikke blir varslet om dette slik at det er mulig å avbryte vasken.

Selskapet anfører at det ikke er mulig at maskinen/sporet kan dra bilen utenfor banen dersom bilen er plassert riktig og vaskeinstruksen følges. Stasjonen har bekreftet at det ikke er avdekket teknisk svikt ved maskinen, og at det ikke har vært noen lignende skadehendelser i perioden.

Ut fra dette kan nemnda vanskelig se at skaden skyldes forhold innenfor sikredes kontroll. Selv om det er klart at skinnene/sporet i vaskehallen ligger innenfor stasjonens kontroll, er det ikke sannsynliggjort at det var feil eller mangler ved disse som var årsak til skaden. Stasjonen forklarer i skademeldingen at bilen kjørte ut av sporet og traff en av søylene til avspyling, samt at "Kunden har vridd rattet midt i vasken og kjørte utenfor". Stasjonssjefen har for øvrig uttalt at det ikke er mulig at en bil som er plassert korrekt på skinnen kan havne utenfor sporet. Slik nemnda forstår det vil bilen kun havne utenfor sporet i de tilfeller hvor bilen var plassert skjevt på sporet til å begynne med, som følge av at rattet blir vridd under vask eller fordi man ikke har benyttet N-funksjonen.

Årsaken til at bilen gikk utenfor sporet er uklar, og klagers påstand er utelukkende basert på egen oppfatning av skadehendelsen og bilder. De bildene som er vedlagt saken gir ikke grunnlag for å si noe om hvorvidt skaden er forårsaket av feil ved skinnene eller svikt i selskapets rutiner. Bilder fra overvåkningsvideoen viser kun at bilens hjul er plassert utenfor det nedsenkede sporet. Det er også uklart hvilke typer skader bilen fikk, og hvorvidt disse faktisk ble påført under vasken. I stasjonens skademelding synes det blant annet å være tale om "steinspurtskade" og "lakkskade", ikke nyere skader.

Det er heller ikke fremlagt annen dokumentasjon i form av sakkyndiguttalelser, takstrapporter etc. som underbygger at skaden skyldes forhold som ligger innenfor stasjonens kontroll, eller at skaden faktisk oppstod under vasken. Stasjonseier har opplyst at det ble vasket totalt 223 biler i

vaskehallen fra 29.4.22 til 1.5.22 uten at det er rapportert om lignende hendelser. Dette tilsier at det ikke var noe feil ved maskinen eller utførelsen av tjenesten som sådan. I mangel av andre holdepunkter må nemnda derfor legge til grunn at den mest sannsynlige årsaken til skaden er brukerfeil ved at bilen ikke ble plassert riktig i sporet, og at det var dette som førte til at situasjonen oppstod.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Andreas Pihlstrøm (næringsrepresentant).