

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-176

13.3.2023

Protector Forsikring ASA

Ansvar

Ansvar for bensinstasjon – ripeskader på bil – hvtjl. § 29 (1), jf. § 28 (1).

Klager vasket bilen sin i en vaskehall 4.3.22. Etter vasken meldte han ifra til bensinstasjonen om at det var ripeskader på bilen. Det oppsto uenighet mellom klager og stasjonen om hvorvidt det var sannsynliggjort at ripeskadene var oppstått under vasken i vaskehallen. Klager anførte blant annet at forstørrede bilder av skaden på bilens frontparti viste tydelige riper som ikke kunne forstås på annen måte enn spor vaskemaskinen hadde etterlatt seg. Foretaket hvor bensinstasjonen hadde tegnet bedriftsansvarsforsikring avviste ansvar og fastholdt at det ikke var dokumentert at børstene hadde forårsaket skadene på bilen. Ifølge foretaket forelå det heller ingen indikasjoner på at det var noe maskinelt feil med vaskehallen. Nemnda kom til at det ikke var godtgjort at skaden skjedde i bensinstasjonens varetekt.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 2 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav mot ansvarsforetaket (heretter foretaket) til bensinstasjonen hvor klagers bil angivelig ble påført skade under vask i vaskehallen.

Stasjonen har tegnet bedriftsansvarsforsikring i foretaket 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 sin bil i vaskehallen til stasjonen 4.3.22 og viste i etterkant av vasken til lakkskade som hadde oppstått på bilens frontside. I sin skademelding skrev klager følgende:

Den har fot en bulk i passer på bilen os en Dell ryper på oppussidan av Bilen.

Stasjonen meldte skaden til foretaket 11.3.22. Fra stasjonens skademelding hitsettes:

kunden mener han fikk bulk på panssere på bilen. har sett gjennom resten av de bilende som vaskes skjer ikke noe ut av den ellers så stopper vi helle vasken hvis det skjer sonet.

Den 6.4.22 kontaktet klager foretaket direkte med ønske om avklaring av status i saken.

Foretaket besvarte henvendelsen 8.4.22 og presiserte at:

Vanlig praksis i disse sakene er at bilfører tar kontakt med eget forsikringsselskap, som igjen kontakter oss. Hvis bilfører ikke vil eller kan gå via sitt forsikringsselskap kan vedkommende ta kontakt direkte med oss gjennom e-post eller telefon. ...

Stasjonen er også gitt beskjed om dette.

Vi må imidlertid be deg oversende et endelig dokumentert krav, herunder dokumentasjon av det påberopte tapet med takst og bilder.

Etter dette meldte klager skaden til sitt eget kaskoforetak. Skaden ble deretter utbedret og erstattet under kaskoforsikringen. Reparasjonskostnadene beløp seg til kr 11 171 med en egenandel på kr 2 000.

Den 20.4.22 tok klagers kaskoforetak kontakt med foretaket med spørsmål om ansvarserkjennelse for skaden. Foretaket besvarte henvendelsen 26.4.22 og formidlet at det ville innhente stasjonens forklaring før det kunne ta stilling til ansvarsspørsmålet.

Foretaket avviste ansvar i saken 1.6.22 etter å ha mottatt dokumentert krav fra klager:

viser til deres krav vedrørende skade på bil etter vask i vaskehall hos ..

Ansvar erkjennes ikke.

Det må sannsynliggjøres at skaden skyldes vaskehallen. Stasjonen har opplyst om at vasken foregikk som vanlig, at det ikke er noen avvik i programmeringen og at det ikke er lignende skader i samme tidsrom.

Det fremgår av bildene at det er en enkeltstående ripe / hakk i lakken. I et tilfelle der børstene på maskinen forårsaker riper i lakken, vil det være riper over hele bilen og alle ripene være parallelle og vannrette. Ripen ligner ikke på riper som en vaskemaskin vil kunne forårsake.

Vi kan ikke se at bildene sannsynliggjør at ripene er forårsaket ved vasken foretatt på ... den aktuelle dagen. Alle rutiner og servicer for maskinen er fulgt.

Avgjørelsen ble bestridt av klager samme dag:

Fredag 4. mars var jeg på ... for bilvask. Vasken forløp uten at jeg kunne merke noe spesielt ved denne. Men da jeg kjørte ut av vaskehallen og parkerte utenfor bygningen for et raskt ærend i butikken, oppdaget jeg lakkskaden på panseret idet jeg pasertei bilen. Jeg kjenner meg helt sikker på at det ikke var noen skade på panseret fra tidligere.

...

Jeg legger ved de 4 nevnte bildene som ble tatt umiddelbart etter vaskehallbesøket og anmoder om at man ser nøyere på disse. Det er ikke riktig at bildene bare viser "en enkeltstående ripe/hakk i lakken". Bilde 1 viser lakkskaden oppå panseret. Bilde 2 viser fronten, men er ikke så klart som bilde 3 og 4. Bilde 3 og 4 viser imidlertid at skaden ikke var begrenset til lakksåret oppe på panseret. Når man forstørrer bilde3 og 4, ser man helt tydelig at det helt foran på panseret er nettopp slike parallelle striper som nevnes. I svaret sies det at disse stripene skal være vannrette. Stripene på bildet går tydelig i bilens lengderetning, jeg oppfatter dette som loddrette, ikke vannrette striper, og jeg kan ikke skjønne at børstene kan etterlate seg striper i noen annen retning.

Jeg er ikke i stand til å se for meg at ripene som går fram av bilde3 og 4 kan ha oppstått på annen måte enn i en vaskehall og mener derfor at bildene så avgjort sannsynliggjør at skadene på panseret på en eller annen måte er forårsaket av "vaskemaskinen".

Endelig avslag fra foretaket forelå 7.6.22:

Det er ikke sannsynliggjort at skaden skyldes en feil ved vaskehallen, og det erkjennes ikke ansvar for skaden.

Når det gjelder vurderingen av disse skadene er det ikke et objektivt ansvar for vaskehallen, det må foreligge noe ved vasken som er årsak til skaden og at det faktisk har skjedd noe som er galt eller feil sammenlignet med alminnelig vask. I denne saken er det enighet om at vasken gikk som vanlig, og at ripen ble oppdaget etter endt vask.

Børstene kan ikke lage en slik enkeltstående ripe uten å gjøre større skader over hele bilens lengde. De vil ikke kunne lage ett hakk for deretter å stanse. De ruller jevnt over hele bilen.

Klager har i korte trekk anført at skaden oppstod under vask i vaskehallen, og at foretaket må erstatte egenandelen som ble fratrasket i kaskooppgjøret. Selve vasken forløp som normalt, og det ble ikke registrert noe uvanlig i den kraftige støyen fra maskinen. Da klager gikk for å handle

etter vasken, ble det derimot observert en lett synlig lakkskade på det nyvaskede panseret – en skade klager garantert ville sett dersom denne var der forut for vasken.

De forstørrede bildene av skadene i lakken på bilens frontparti viser også klare spor etter vaskemaskinens børster, noe som underbygger at skaden oppstod under vasken. Etter klagers syn er det således tydelig at det må ha vært noe galt med vaskemaskinen på skadedagen. Det forhold at foretaket har kommet til en annen konklusjon indikerer at det ikke er lagt tilstrekkelig vekt på det bildematerialet som er vedlagt saken. Klager kan heller ikke se at det foreligger andre forhold utenfor bensinstasjonens kontroll som kan forklare skaden (mangelen), og det kan ikke stilles krav om at klager selv må bevise at det var noe galt med maskinen.

Forsikringsforetaket har avvist kravet og anført at det ikke foreligger ansvarsgrunnlag som medfører erstatningsplikt i dette tilfellet. Det aktuelle ansvarsgrunnlaget følger av håndverkertjenesteloven (hvtjl.) § 29 (1), jf. § 28 (1), hvilket betyr at det er en forutsetning for stasjonens kontrollansvar at klager kan dokumentere at skadene oppstod mens bilen var i stasjonens varetekt. Dette er ikke dokumentert i foreliggende sak.

Til støtte for sitt syn har foretaket vist til stasjonens opplysninger om at vasken foregikk som normalt, og at det ikke ble påvist avvik i programmeringen eller stopp på hallen. Bildene av skaden illustrerer videre at det er tale om en enkeltstående ripe/hakk i lakken. I et tilfelle der børstene på maskinen forårsaker riper i lakken, vil det være riper over hele bilen hvor alle ripene er parallelle og vannrette. Ripene i denne saken ligner således ikke på noe en vaskemaskin vil kunne forårsake. Hendelsesforløpet er for så vidt heller ikke noe stasjonen kjenner igjen, og det er ikke rapportert om lignende skadetilfeller verken før eller etter vasken. Endelig fremstår bilen verken ekstraordinær eller sjelden i den forstand at lignende biler ikke har brukt vaskehallen i ettetid.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om foretaket er ansvarlig for klagers bilskade under bensinstasjonens ansvarsforsikring.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Av vilkårene fremgår det at foretaket dekker bedriftens rettslige erstatningsansvar voldt under utøvelse av virksomheten. Etter sikker rett er det kravstiller som har bevisbyrden for at kravet er dekket under ansvarsforsikringen. Du må således sannsynliggjøre med mer enn 50 % at bensinstasjonen er erstatningsansvarlig for skadene på bilen. Dette innebærer at det må dokumenteres at det foreligger et økonomisk tap (skade), et ansvarsgrunnlag og årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og tapet/skaden. Dersom det foreligger bevisvil, vil tvilen gå utover kravstiller, altså deg.

Utgangspunktet for eventuelt ansvar er det såkalte kontrollansvaret etter hvtjl. § 29. Etter denne bestemmelsen svarer tjenesteyter - her bensinstasjonen - for skade påført ting "i tjenesteyterens varetekt eller for øvrig under tjenesteyterens kontroll". Formuleringen "i varetekt" betyr i utgangspunktet at tjenesteyter har gjenstanden i sin besittelse, men tidligere nemndspraksis har lagt til grunn at en bil med fører som vaskes i automatvask i vaskehall på bensinstasjon likevel må anses som i bensinstasjonens varetekt, jf. blant annet FinKN 2017-559.

Bensinstasjonen har etter hvtjl. § 29, jf. § 28 (1) et kontrollansvar for skader som oppstår på ting mens den har tingen i sin varetekt. Kontrollansvaret er ikke et objektivt ansvar, men det innebærer en presumsjon om at stasjonen er ansvarlig, med mindre stasjonen kan godtgjøre at skaden oppsto som følge av forhold utenfor stasjonens kontroll. Stasjonen må i så fall 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", jf. hvtjl. § 28 (1) annet punktum. 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".

Forutsetningen for å vurdere om stasjonen er ansvarlig etter det såkalte kontrollansvaret, er således om det kan sannsynliggjøres at skaden skjedde i bensinstasjonens varetekt.

Vi bemerker i den anledning at Finansklagenemnda innehar ikke fagteknisk kunnskap om bil og skader som skjer i vaskehaller, og kan ikke på selvstendig grunnlag ta stilling til skadeårsak, skadeomfang eller lignende. Når vi vurderer en sak, må vi følgelig legge til grunn de sakkyndige uttalelser og øvrige dokumentasjon partene har fremlagt i anledning saken.

Spørsmålet om det var sannsynliggjort at skaden skjedde i stasjonens varetekt ble vurdert i sak med referanse FinKN 2019-856 hvor klager hadde vasket bilen sin i en vaskehall, og meldte ifra om ripeskader til bensinstasjonen. Nemnda kom til at klager ikke hadde sannsynliggjort at ripeskadene var oppstått under vasken i vaskehallen:

Bensinstasjonen har i utgangspunktet kontrollansvar for gjenstander den har i sin varetekt såfremt skaden oppsto mens bilen var i stasjonens varetekt, jf. hvtjl. § 29. Klagers påstand om at skadene oppsto under vask av bilen er ikke dokumentert på annen måte enn ved klagers påstand og bilder av skadene. Bildene gir imidlertid ikke grunnlag for å si noe om hvor og når ripene oppsto. Nemnda kan derfor ikke se at det er dokumentert at skadene oppsto under vask av bilen på stasjonen, jf. for så vidt FinKN-2018-206.

Ifølge opplysninger innhentet fra stasjonen foregikk vasken i ditt tilfelle som normalt, og det er ikke fremlagt opplysninger som tilsier at det ble avdekket avvik i programmeringen eller registrert noe maskinelt feil ved vaskehallen. Så vidt vi forstår la du heller ikke selv merke til noe unormalt under vasken. I tillegg er det ikke rapportert om lignende skadetilfeller verken før eller etter hendelsen, og det var ingen stopp på vaskehallen som tilsa at noe kunne være galt. Det er også opplyst at alle øvrige rutiner og servicer på maskinen er fulgt.

Av bildene vedlagt saken ser man videre at det er tale om en ripe i lakken på panseret av bilen. Bildene viser så vidt vi kan se kun en enkeltstående ripe, men du har anført at de parallelle stripene/ripen i bilens lengderetning først ble oppdaget da bildene ble forstørret. Uavhengig av hvor mange riper som vises og i hvilken retning gir ikke bildene i seg selv grunnlag for å si noe om hvor og når ripene oppstod sml. FinKN 2019-856 (nevnt over). Som nevnt har sekretariatet ikke teknisk kunnskap om slike skader, men det fremstår for så vidt som lite sannsynlig at børstene kan lage en slik ripeskade/hakkskade uten å gjøre større skader på hele panseret da børsten ruller jevnt over hele bilen. Uten en sakkyndig rapport fra verksted, takstmann etc. eller nærmere vurdering av om ripeskadene knytter seg til børster i vaskehallen, er det følgelig vanskelig å komme til at du har sannsynliggjort ansvar for bensinstasjonen.

Basert på dette kan vi dessverre ikke se at bildene eller din forklaring gir tilstrekkelig grunnlag for å fastslå om skaden oppstod i vaskehallen, og at børstene faktisk påførte ripen(e) på bilen. Sekretariatet mener således at det ikke er godtgjort at skaden faller innenfor stasjonens kontrollansvar, slik at foretaket heller ikke kan anses ansvarlig for å dekke skaden under stasjonens bedriftsansvarsforsikring.

For ordens skyld gjør vi oppmerksom på at foretaket ved et eventuelt ansvar i alle tilfelle kun kan holdes ansvarlig for det skadebeløp som overstiger egenandelen i stasjonens ansvarsforsikring. Slik vi forstår det krever du dekket egenandelen på kr 2 000 som ble fratrukket i kaskooppgjøret. Ettersom stasjonens ansvarsforsikring har en egenandel på kr 10 000 betyr dette at foretaket uansett ikke kan holdes ansvarlig for skadebeløp under denne sum.

Sikrede har i ettertid fremlagt bilder som han mener tydelig viser at skadene oppsto under vasken. Disse bildene dokumenterer imidlertid i seg selv verken når de aktuelle stripene oppsto eller at vaskemaskinen er en sannsynlig årsak til skadene, jf. for så vidt FinKN 2019-856.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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