

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1100

6.11.2025

Protector Forsikring ASA

Ansvar

Hylle falt over klager i en butikk – uaktsomhet fra butikken side?

Klager ble skadet da en hylle falt over henne i en skobutikk i juli 2020. Som følge av hendelsen fikk hun et kutt på leggen, og leggen ble videre blå og hoven. Klager anførte at hun hadde krav på erstatning som følge av grov uaktsomhet fra butikkens side. Foretaket bestred ansvar og anførte at det ikke var fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon som sannsynliggjorde at de påståtte skadene hadde sammenheng med en ansvarsbetingende handling fra butikkens side, eller at skaden hadde medført et økonomisk tap som kunne kreves erstattet. Nemnda kom til at det ikke var sannsynliggjort at betingelsene for erstatningsansvar var oppfylt.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under ansvarsforsikringen til en butikk, for skade som følge av at en butikkhylle falt ned.

Klager var 7.7.20 i en skobutikk da én av butikkens hyller falt over henne mens hun sto ved kassen. Som følge av hendelsen fikk hun et kutt på leggen, og leggen ble videre blå og hoven.

Klager kontaktet foretaket, som 15.7.20 anmodet om dokumentasjon for klagers erstatningskrav. Klager oversendte 6.8.20 et spesifisert krav til foretaket.

Foretaket avviste kravet ved brev 13.8.20 under henvisning til at det ikke var tilstrekkelig dokumentert, og at de oppgitte utgiftene ikke hadde sammenheng med skaden. Foretaket opplyste samtidig om at butikken hadde utbetalt kr 5 000 direkte til klager, og at ytterligere kostnader utover dette ikke var dokumentert. Videre ble det fremhevet at det ikke var redegjort for et rettslig grunnlag for ansvar i saken.

Klager rettet deretter en ny henvendelse til butikken den 23.12.20 med spørsmål om status. Foretaket opplyste den 2.2.21 at kravet fremdeles ikke var dokumentert ved en påvist skade eller et økonomisk tap.

Klager kontaktet foretaket på nytt 3.7.23. Foretaket etterspurte 7.7.23 ytterligere dokumentasjon. Gjennom slutten av 2024 og våren 2025 var klager på nytt i kontakt med foretaket, denne gangen med bistand fra advokat. Foretaket avslo da kravet under henvisning til at det var foreldet. Klager bestred dette.

Saken ble brakt inn til Finansklagenemnda 12.3.25.

Klager krever erstatning som følge av at skobutikken har opptrådt grovt uaktsomt.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det ikke er dokumentert at skobutikken har opptrådt uaktsomt eller i strid med gjeldende sikkerhetsforskrifter. Klager har bevisbyrden for at det foreligger ansvarsgrunnlag, årsakssammenheng og økonomisk tap. Etter foretakets syn er det ikke fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon som sannsynliggjør at de påståtte skadene har

sammenheng med en ansvarsbetingende handling fra skobutikken, eller at skaden har medført et økonomisk tap som kan kreves erstattet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade under sikredes ansvarsforsikring etter at klager ble truffet av en butikkhylle.

Erstatningsansvar for butikken forutsetter at det foreligger ansvarsgrunnlag, det må ha oppstått et økonomisk tap og det må være årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og det økonomiske tapet. Klager har bevisbyrden for å sannsynliggjøre de forhold som danner grunnlag for kravet.

Det er klart at klager ble truffet av en butikkhylle som falt ned. Derimot er det ikke fremlagt opplysninger som gir grunnlag for å si at sikrede var uaktsom, og det er heller ikke fremlagt legeerklæringer eller annen helsefaglig dokumentasjon som bekrefter at det foreligger en skade, eller opplysninger om økonomiske kostnader i tilknytning til behandlingsutgifter, inntektstap eller skaden ellers. Nemnda kan derfor ikke se at det er sannsynliggjort at betingelsene for erstatningsansvar er oppfylt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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