

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-162

17.2.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Ansvar

Fallulykke i dagligvarebutikk – glatt gulv – culpa/objektivt ansvar?

Skadelidte handlet på en dagligvarebutikk den 9.8.20 da hun skled på gulvet og pådro seg en personskade. Årsaken til fallet var ifølge skadelidte at det var glatt grunnet vann og/eller druer som var sølt utover gulvet. Etter ulike medisinske tester ble det avdekket at fallet hadde forårsaket brudd i bekkenet, som ga utslag i vedvarende smerter og begrenset bevegelse. Butikkens ansvarsforetak mottok melding om skade 12.4.22, men foretaket avslo kravet med den begrunnelse at butikken ikke hadde opptrådt ansvarsbetingende uaktsomt. I tillegg ble det anført at kravet var foreldet. Skadelidte var uenig, og fastholdt at foretaket kunne holdes erstatningsrettslig ansvarlig for skaden. Nemnda kom til at sikrede verken kunne holdes ansvarlig på subjektivt eller objektivt grunnlag, og viste til at hendelsen fremsto som et hendelig uhell.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om foretaket som ansvarsforetak til dagligvarebutikken er erstatningsrettslig ansvarlig for skade skadelidte pådro seg etter en fallulykke i butikken. Videre reiser saken spørsmål om kravet mot foretaket er foreldet.

Skadelidte handlet på en dagligvarebutikk den 9.8.20. Underveis på handleturen skled hun på gulvet og pådro seg en personskade. Etter ulike medisinske tester ble det avdekket at fallet hadde forårsaket et brudd i bekkenet, som ga utslag i vedvarende smerter og begrenset bevegelse.

Butikkens ansvarsforetak mottok melding om skade 12.4.22. Ifølge opplysningene i skademeldingen skyldtes fallet vann og druer som var sølt utover gulvet. Selve skadehendelsen ble beskrevet slik:

9. august, 2020 var jeg på E ... i S ..., der falt jeg pga. vann og druer som var sølt på gulvet. Jeg datt fremover og slo bryst, mage og hofte - skulderen min også gikk ut av ledd. Det var kun automatisk refleks som gjorde at jeg ikke slo hodet og ansiktet i tillegg.

Det var mange til stede i butikken, og damen i kassen ropte ut at de måtte få opp alt dette sølet fra gulvet. Jeg fikk omsider krabbet bort til en stol for å dra meg opp. Den samme butikkansatte som ropte fra kassen ville bestille drosje for å få meg på legevakten, men etter stund spratt armen tilbake i ledd og jeg kunne derfor kjøre til legevakten selv. I etterkant av dette, og fremdeles i dag har jeg smerter i armen når jeg beveger den bakover.

I kjølvannet av hendelsen på E ... i S ... begynte jeg å slite med gangen, i tillegg begynte jeg etterhvert å halte. Jeg har stadig smerter i både hofte og ben. I oktober 2021 ble jeg sendt på røntgen der de ikke fant noe. Nå i mars sendte legen meg på MR, da hun mente at det måtte være noe galt pga. smertene og haltingen. Da viste det seg at jeg hadde brudd på et ben i bekkenet, samt. artrose som da kan ha utviklet seg pga. bruddet. Bruddet forklarte jo da smertene. ...

Jeg har flere ganger vært i kontakt med butikkansatte i butikken som husker hendelsen godt, og jeg regner med at de har rapportert hendelsen.

Kravet ble avslått av foretaket 6.9.22 med henvisning til at det ikke forelå ansvarsgrunnlag i saken:

Det er kravstiller som har bevisbyrden, og som må sannsynliggjøre det faktum som tilsier at skaden skyldes utvist uaktsomhet. Når det gjelder hvilket faktum som skal legges til grunn som sannsynliggjort, følger det klart av rettspraksis at tidsnære bevis vil ha mer vekt enn opplysninger gitt på et senere tidspunkt.

Skaden ble meldt til oss mer enn halvannet år etter at ulykken skjedde. Det er dermed vanskelig for butikken å legge frem detaljert informasjon fra skadedagen. De opplyser imidlertid at de ved søl på gulvet, forsøker å tørke det opp så raskt som mulig.

Et rettslig erstatningsansvar for butikken forutsetter som nevnt at det er utvist uaktsomhet fra deres side. Man ser da på avviket fra forsvarlig handlemåte, herunder om de ansatte burde ha opptrådt annerledes. Sentralt ved vurderingen vil være handlingens risiko og skadeevne.

Et vått og glatt butikkgulv vil kunne medføre personskader dersom noen sklir og faller, og av den grunn er det viktig at de ansatte har fokus på å tørke opp søl. Dette må imidlertid avpasses til hva som er rimelig og praktisk gjennomførbart.

Vi er av den oppfatning at det ikke er sannsynliggjort at ulykken skyldes at de ansatte i butikken har opptrådt uaktsomt. Dermed foreligger det ikke tilstrekkelig ansvarsgrunnlag for et erstatningsansvar.

Den 7.10.22 oversendte foretaket også kopi av de spørsmål/svar som var stilt butikken i anledning skadehendelsen:

1. Den aktuelle ulykkeshendelsen skal ha skjedd 9. august 2020. Har dere kjennskap til at kravstiller falt og skadet seg i butikken denne dagen?
2. Hvis ja, hva var årsaken til at vedkommende falt?
3. Hva kunne eventuelt vært gjort annerledes fra butikkens side for at hendelsen skulle ha vært unngått?
4. Hva ble gjort i etterkant av ulykken?

På dette svarte butikken følgende:

1. En ansatt husker at .. falt i butikken 9 august 2020,
2. Ifølge kunden søl på gulv, dette husker ikke den ansatte. Men det kan godt ha vært søl på gulv
3. Føler at dette er ett vanskelig spørsmål å svare på så lang tid etter E ... datt i butikken.
4. Det er ikke gjort noen spesielle grep etter ulykken, vi prøver å tørke opp søl og gris så fort som mulig.

I etterkant var det ytterligere dialog mellom partene, uten at foretaket fant grunnlag for å endre avgjørelsen.

Skadelidte krever erstatning for fallulykken og viser til at butikken har utvist uaktsomhet/handlet uforsvarlig. Fallet skyldtes at gulvet var glatt på grunn av vann og druer som var sølt utover. I fallet slo skadelidte både bryst, mage, hofter og knær, i tillegg til at høyre skulder gikk ut av ledd. Den ansatte i kassen ropte blant annet at hun skulle ringe sykebil, og sa til de ansatte at de måtte få vekk vannet fra gulvet. Etter fallet dro skadelidte til legevakten for å få utredet skulderen. Senere henvendte skadelidte seg også til butikken, og ansvarsforetaket ble koblet på saken.

Da foretaket avsto kravet, ble det gjennomført en samtale med butikken hvor HMS, advokat og vitner var til stede. På dette tidspunkt husket ikke vitnene hendelsen på tross av sine tidligere opplysninger om fallet. Hendelsen kan imidlertid ikke anses som et uhell fordi man som kunde ikke kan regne med at det er matsøl og vann utover gulvet. Særlig ikke på en tørr augustdag. Det er således helt klart at foretaket må bære ansvaret for skaden.

Forsikringsforetaket avviser kravet og bestrider at butikken har opptrådt ansvarsbetingende uaktsomt. For at skadelidte skal ha rett på erstatning under ansvarsforsikringen må butikken kunne pålegges et rettslig erstatningsansvar – altså må butikken ha opptrådt uaktsomt eller uforsvarlig. Nemndspraksis viser at det vil kunne skje at noen kommer til skade uten at årsaken er en uaktsom handling som medfører erstatningsansvar, jf. eksempelvis **FSN 2976** og **FSN 4347**.

Det er videre kravstiller som må sannsynliggjøre at skaden har oppstått som følge av uaktsomhet. De bevismessige utfordringer som ligger i at skadelidte ventet ett år og åtte måneder med å melde kravet etter ulykken må dermed gå utover skadelidte, jf. alminnelige bevisbyrdebetraktninger.

I alle tilfelle kan det stilles spørsmål om kravet er foreldet. Ulykken skjedde i august 2020, og fristen etter foreldelsesloven (fel.) § 3, jf. § 9, utløper samme dato i 2023.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig under sikredes ansvarsforsikring.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

2. Culpaansvaret

Vi ser først på spørsmålet om butikken er ansvarlig på subjektivt grunnlag.

Det alminnelige culpaansvaret forutsetter at det foreligger uaktsomhet, hvor det hensyntas om de krav skadelidte med rimelighet kan stille til skadevolder er tilsidesatt. Sentrale momenter i en slik vurdering vil være om det foreligger regelbrudd, potensiell risiko for skade, om risikoen var synlig for skadevolder, hvilke forventninger skadevolder hadde til skadelidtes atferd, samt hvilke alternativer skadevolder hadde for å unngå skade.

Finansklagenemnda Skade har tidligere behandlet en lignende sak med referanse FinKN 2018-143 som gjaldt krav om erstatning for personskade etter fall i en butikk som følge av glatte gulv. Nemnda uttalte her at:

Ansvar for sikrede forutsetter at det foreligger uaktsomhet fordi gulvet ikke ble tørket og det ikke var varslet at gulvet var glatt. Dette avhenger av risikoen for skade, synbarheten av risikoen og hvilke handlingsalternativer sikrede/butikken hadde. Risikoen for skade avhenger av sannsynlighet for skade og omfanget av skaden om den inntreffer.

Vedrørende den konkrete aktsomhetsvurderingen bemerket nemnda videre at:

Klager anfører at gulvet var glatt. Et glatt gulv kan føre til personskade om noen faller. Det er imidlertid uklart for nemnda hvor glatt gulvet i realiteten var, og nemnda kan ikke se at det er dokumentert at gulvet var glattere enn det som kan påregnes i en butikk om vinteren med snø og is ute som dras inn i lokalene av kundene, jf. FinKN 2012-496. Risikoen kan i så fall ikke sammenlignes med risikoen i Rt. 1993.1303 Gulvluke.

Klager anfører at de fremlagte bildene dokumenterer at gulvet var glatt, men nemnda kan ikke se at dette fremgår av bildene. Ifølge bildene var selve inngangspartiet dekket med en matte, og det var også en matte innenfor inngangspartiet. Det er uklart hvor på matten klager gikk over på gulvet, men ingen av sidene fremstår som glatte på bildene. I utgangspunktet fremstår matter som en adekvat beskyttelse mot glatte gulv ved at snø og is tørkes av før man går ut på selve gulvet. Dette illustreres av bildene ved at det er mye snø på matten i selve inngangspartiet. Selskapet har også anført at sikrede har rutiner med tørking og oppsetting av varselskilt. Nemnda har ikke grunnlag for å si at disse ikke normalt har vist seg tilstrekkelig. Det er ikke opplyst om andre fallulykker verken fra tidligere eller samme dag. Ut fra dette var risikoen for skade på det aktuelle tidspunktet ikke synbar for butikken.

På samme måte forutsetter ansvar for butikken at det er utvist uaktsomhet ved at gulvet ikke var tilstrekkelig rengjort/sikret, og det heller ikke ble varslet om at gulvet var glatt i området du falt. Om unnlatelsen var uaktsom, beror således på en totalvurdering av risikoen for skade og handlingsalternativene til butikken.

I likhet med nemndsavgjørelsen over er det i din sak noe uklart for sekretariatet hvor glatt gulvet i realiteten var, og det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at gulvet var glattere enn det som kan påregnes i en butikk den aktuelle dagen. Det å være kunde på en butikk er som regel ufarlig, med svært liten risiko for fallskader. Tilstrømming av mennesker medfører imidlertid at det lett kan oppstå matsøl, og mengden søl vil gjerne øke med antall besøkende. Sannsynligheten for å skli og falle på grunn av vann eller matsøl er uansett ganske lav, jf. også LF-2014-2407. I et tilfelle som dette hvor skaderisikoen er såpass begrenset, kan det etter vårt syn ikke oppstilles særlig strenge krav til aktsomhetsplikten når det gjelder matsøl.

Vi forutsetter ellers at det var flere mennesker i butikken denne dagen, og at andre kunder ville gitt beskjed til de ansatte dersom gulvet var så glatt at det var risiko for skade som følge av manglende renhold. Det foreligger ingen informasjon som tilsier at de ansatte var klar over at det glatte gulvet før skaden skjedde, og

at de unnlot å rengjøre eller advare kundene. Det er således ikke dokumentert at ulykken skyldtes at renholdsrutinene eller oppfølgingen var mangelfull. På spørsmål fra foretaket synes de ansatte heller ikke å huske at det var søl på gulvet. Dette tilsier etter vår vurdering at skaderisikoen ikke kan ha vært spesiell stor.

Samlet sett mener vi derfor at det ikke er dokumentert at risikoen ved å bevege seg i butikken lå utenfor hva du kunne forvente, se til sammenligning FinKN 2022-260 hvor skadelidte skled og falt som følge av vann/matsøl i en dyrepark. Hendelsen fremstår etter dette som et hendelig uhell. Vi kan derfor vanskelig se at foretaket kan holdes ansvarlig på subjektivt grunnlag.

3. Ansvar på objektivt grunnlag

Det neste spørsmålet som må vurderes er om butikken er ansvarlig etter det ulovfestede objektive ansvaret.

Et ansvar på objektivt grunnlag kan oppstå hvor en virksomhet frembyr en ekstraordinær risiko som er stadig og typisk. Utgangspunktet for vurderingen vil være om det foreligger en skaderisiko som vesentlig overstiger den vanlige – det som kan betegnes som "dagliglivets risiko", jf. Rt-1991-1303 – Gulvlukedommen, og Lødrup "Lærebok i erstatningsrett" sjette utgave s. 293 flg. Det avgjørende vil være om den skadevoldende virksomhet medfører en vesentlig større risiko enn den man generelt møter i samfunnet, og som man er omgitt av nær sagt til enhver tid.

Finansklagenemnda Skade har i flere avgjørelser tatt stilling til hvorvidt skadevolder kan pålegges et slikt objektivt ansvar, se eksempelvis FinKN 2016-024 og 2022-260. Nemndspraksis viser at det skal en del til for at skadevolder kan holdes ansvarlig på dette grunnlaget, og vi kan ikke se at man i din sak har nådd den terskelen som kreves for objektivt ansvar.

Som nevnt vil det å være kunde i en matbutikk som utgangspunkt ikke være forbundet med noen fare. Selv om matsøl og lignende på gulvet gir en viss risiko for å skli og falle, overstiger ikke denne risikoen den alminnelige risikoen som er ellers i samfunnet – enten i hjemmet eller på andre offentlige steder. Slike fallskader er ikke noen typisk og nærliggende fare spesielt for dagligvarebutikker. Risikoen kan derfor ikke sammenlignes med for eksempel Rt. 1991 s. 1303 "Gulvlukedommen" hvor risikoen fremsto som langt mer ekstraordinær.

Basert på dette kan sekretariatet heller ikke se at det foreligger ansvar på objektivt grunnlag.

4. Foreldelse

Foretaket har anført at det uansett kan stilles spørsmål om kravet er foreldet. Krav om skadeserstatning foreldes tre år etter dagen skadelidte "fikk eller burde ha skaffet seg nødvendig kunnskap om skaden og den ansvarlige", jf. foreldelsesloven (fel.) § 9 nr. 1. Skaden må ha ledet til et økonomisk tap og/eller varig medisinsk invaliditet.

Kunnskapskravet innebærer at treårsfristen først starter å løpe når skadelidte har fått eller burde skaffet seg tilstrekkelig kunnskap om både skaden/skadevolderen. Ulykken i din sak skjedde i august 2020. Ved personskade vil likevel ofte størrelsen på det økonomiske tapet avhenge av sykdomsutviklingen. Dersom man er utsatt for en ulykke vil ikke fristen nødvendigvis løpe fra ulykkesdagen, men fra det tidspunktet skadelidte visste at hun ville bli varig medisinsk invalid, eller da vedkommende "med rimelig aktsomhet" ville fått slik kunnskap, jf. Rt. 1967 s. 1182.

Slik denne saken er opplyst er det noe uklart for sekretariatet på hvilket tidspunkt du hadde slik kunnskap, og foretaket har heller ikke kommentert dette nærmere. Vi må imidlertid legge til grunn at du tok kontakt med foretaket i april 2022, ett år og åtte måneder etter ulykken skjedde. Siden det også gikk noe tid før du hadde tilstrekkelig kunnskap om at skadene var varige (og at disse var relatert til ulykken), synes kravet å være meldt innenfor fristen.

All den tid vi har kommet til at foretaket ikke kan holdes ansvarlig, finner vi det uansett ikke nødvendig å ta endelig stilling til foreldesspørsmålet.

Konklusjon

Etter en helhetlig vurdering har vi kommet til at foretaket ikke er ansvarlig for personskaden under butikkens ansvarsforsikring.

Vi finner derfor ikke grunn til å kritisere foretakets avgjørelse, og kan ikke gi deg medhold i klagen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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