

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-1071

30.9.2026

Tryg Forsikring NUF

Ansvar

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

Klager oppdaget lakkskader på bilen etter vask i et vaskeanlegg ved en bensinstasjon, og krevde erstattet kr 33 500 under bensinstasjonens ansvarsforsikring. Klager anførte at skadene skyldtes feil ved eller mangelfullt vedlikehold av vaskeanlegget. Til støtte for dette viste klager til en uttalelse fra en ansatt om tidligere problemer med anlegget og en takstmanns vurdering av at skadene kunne ha sammenheng med bilvasken. Foretaket bestred ansvar. Det viste til at vaskeanlegget ble kontrollert og vedlikeholdt regelmessig, at tidligere driftsproblemer ikke gjaldt den aktuelle vaskeløsningen, og at både maskinleverandøren og foretakets takstmann vurderte det som lite sannsynlig at skadene stammet fra vaskeanlegget. Klager fastholdt at skadene oppsto under bilens første vask etter nylakking, og at årsakssammenhengen var tilstrekkelig sannsynliggjort. Nemnda kom til at klagers tap ikke var dekningsmessig under ansvarsforsikringen, og viste til at det ikke var sannsynliggjort at skadene hadde sammenheng med forhold ved vaskeanlegget.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 33 350

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for lakkskader på bil etter vask i bensinstasjonens vaskehall.

Det fremgikk av forsikringsbeviset at bensinstasjonen hadde tegnet ansvarsforsikring med følgende aktuelle vilkår:

3. Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter sikredes erstatningsansvar for økonomisk tap som skyldes ting- eller personskader som konstateres av sikrede eller skadelidte i forsikringstiden og som er voldt under utøvelse av den virksomhet som er beskrevet i forsikringsbeviset, herunder ansvar som eier eller bruker av fast eiendom som benyttes i virksomheten.

Klager vasket bilen sin på en bensinstasjon 14.1.25. I etterkant konstaterte han skader på bilen som han mente var forårsaket av vaskeanlegget. Det ble ikke utarbeidet skademelding, men en ansatt ved stasjonen avga følgende skriftlige uttalelse:

Vi har hatt litt problemer med vaskehallen tidligere med at den ikke vil gå. Dette har blitt utbedret.

Sensoren ble muligens påkjørt søndag 12/1-25 som trolig var feilen den dagen.

Kunde kom tilbake samme dagen (14/1-25) etter maks 60 min og sa ifra om riper i lakken og merket at maskinen oppførte seg litt rart.

Bilen ble besiktiget på verksted 20.1.25 og skadene taksert til kr 33 500.

Klager hadde bilforsikring i Landkreditt Forsikring AS, som 18.1.25 fremmet et regresskrav mot Tryg Forsikring NUF (heretter «foretaket»), hvor bensinstasjonen hadde tegnet ansvarsforsikring.

Det ble vist til at takstmannen som besiktiget bilen vurderte at skadene hadde sammenheng med bilvasken, enten som følge av feil ved vaskeanlegget eller skitne børster. Landkreditt gjorde derfor gjeldende at det forelå ansvarsgrunnlag etter skadeerstatningsloven (skl.) § 4-1, idet skadene skyldtes feil ved eller mangelfullt vedlikehold av vaskeanlegget.

Foretaket oversendte flere spørsmål til forsikringstaker/bensinstasjonen 9.2.25. Forsikringstaker besvarte disse 20.2.25 og uttalte bl.a. følgende:

Det er vanskelig for oss å mene noe om det. Vi vet jo ikke tilstanden på bilen før den kjørte inn i maskinen, noen ganger ser ikke kundene at det er skader på bilen før den bli vasket også blir det naturlig å legge skylden på maskinen.

Bilen har også vært ute og kjørt etter at den var ferdig i maskinen. De fleste stopper ikke utenfor vaskehallen for å se etter skader, så det er naturlig. Men kan det ha skjedd noe mellom vasken og de kom tilbake? Vi vasker nærmere 50.000 biler på våre 4 anlegg, skitne børster har vi aldri opplevd, maskinen på ... er i tillegg den nyeste av de alle og den som har vasket færrest vask. Når en fotocelle eller sensor er ute av drift skjer det motsatte av hva som hevdes i denne saken. Maskinen «trekker seg ut» og vil ikke gå videre så snart en sikkerhetsanordning blir ute av drift.

Så vi vet ikke, men det er mange muligheter for når og hvor skaden kan ha oppstått og teknikken er basert på at dette ikke skal skje!

...

Vi sjekker maskinen daglig og ukentlig, kvitterer ut dette i ett eget loggføringsystem. Maskinen slutter å fungerer så fort sikkerheten ikke er 100%, det er kun sertifiserte fagfolk som håndterer den og får den i gang igjen. Utover det er det ikke så mye annet vi kan gjøre for å sikre en trygg vask.

...

Jeg mener det ikke bevisst at dette har skjedd i vår maskin og er skeptisk til dette så det må ha medført at maskinen har beveget seg på en måte den teknisk ikke skal kunne gjøre. Samtidig kan jeg selvsagt ikke bevise at det ikke har skjedd da vi ikke har tilstanden på bilen før og etter vasken.

Foretaket innhentet deretter følgende redegjørelse fra butikksjefen 27.2.25:

Jeg kan bekrefte at jeg ved flere anledninger har snakket med denne kunden om denne saken. Og vi stiller oss uforstående til at vår maskin er skyld i skaden på bilen.

Årsak til skade kan jeg ikke ta stilling til. Stiller meg meget tvilende til at dette er en skade skjedd i vår maskin. I forhold til den skriftlige forklaringen fra en av våre ansatte så medfører dette IKKE riktighet. Vi hadde riktignok hatt noe problemer med maskinen i tiden før dette inntraff, men det var med børstelØS vask. Og denne kunden har brukt børstevask og har ingen sammenheng. Det den ansatte skriver om at en sensor muligens er påkjørt er ikke korrekt. Hvor han har det fra kan jeg ikke svare på. Vi kunne ikke gjort noe annerledes for å unngått dette da vi ikke er enig i at det er en skade skjedd hos oss. Vår maskin har selvrensende børster og i tillegg blir maskinen rengjort flere ganger i uken. Maskinen var ikke i ustand eller unormalt møkkete.

Så etter vår mening er ikke dette noe vi kan stå til ansvar for.

Foretaket mottok også følgende tilbakemelding fra maskinleverandøren:

Hei

Det er en eldre bil som har hatt mange vask.

Når man lyser på en mørke bil så vil man se 'swirls'

De fremkommer ved vask i maskin eller forhånd, men går bort ved polering.

Hvis man søker opp 'Swirls i lakk' på nett så står det mye nyttig informasjon.

Foretaket avsto kravet 3.10.25 under henvisning til at det ikke var sannsynliggjort at de påberopte skadene oppsto under den aktuelle bilvasken. Det ble vist til at vaskeanlegget var konstruert for å forhindre slike skader, og at det forelå alternative årsaksforklaringer.

Klager meldte saken inn til Finansklagenemnda 17.10.25. Avslaget ble deretter påklaget til foretaket 20.10.25. Klager anførte at avslaget bygget på feil faktum, manglende objektiv dokumentasjon og partiske vurderinger. Klager viste til at skaden oppsto på en nylakkert bil under den første bilvasken etter lakkeringen, og gjorde gjeldende at årsakssammenhengen var tilstrekkelig sannsynliggjort. Det ble derfor krevd at foretaket erkjente ansvar og dekket reparasjonskostnadene.

Etter en ny intern vurdering opprettholdt foretaket sitt standpunkt 20.11.25. Det ble vist til at bildene var forelagt en intern takstmann, som vurderte det som lite sannsynlig at de påberopte merkene hadde oppstått i vaskeanlegget. Fra vurderingen hitsettes:

Takstmannen opplyser at skader som normalt oppstår i vaskehall fremstår som slake, bueformede linjer som går i samme retning og følger mønsteret etter børstene i vaskehallen. På de nye og tidligere innsendte bilder fremstår ripene derimot å gå i flere ulike retninger, noen helt rette, noen bueformede og enkelte sirkulære. Dette samsvarer ikke med typiske merker fra vaskehall. Selv om enkelte striper kan minne om vaskehalls skader, mener sakkyndig at det ikke sannsynliggjort at skadene stammer fra vaskehallen, da helhetsbildet av skadene avviker betydelig fra det som oppstår i en vaskehall.

På bakgrunn av etterfølgende henvendelser fra klager sendte saksbehandler samme dag en utfyllende e-post hvor foretakets standpunkt ble opprettholdt, herunder at det ikke var sannsynliggjort at skadene hadde oppstått i vaskehallen:

... Vi er kjent med at det vises til to fagkyndige vurderinger, én fra en som har vurdert utbedringskostnadene etter skadene på bilen og én fra lakkerer. Den ene vurderingen konkluderer med at skadene skyldes en maskin som skal ha 'gått avmøkk'. Denne vurderingen er imidlertid tillagt mindre vekt, da den fremstår som en påstand da vedkommende ikke har vært til stede under bilvasken til å legge dette til grunn. Det er heller ikke gitt en nærmere teknisk forklaring på skadene, utover at maskinen skal ha 'gått avmøkk' og at skadene skal stamme fra vaskehallen.

Vi viser også til tidligere redegjørelse for kundens og maskinleverandørens uttalelser om maskinen og hvordan den fungerer ...

Klager opprettholdt kravet og foretaket svarte 5.12.25 at det hadde lagt til grunn at reparasjonskostnadene var dekket under klagers egen forsikring, slik at det kun gjensto krav om dekning av egenandel. Forsikringstakers egenandel utgjorde kr 10 000. Foretaket opplyste at det ikke var kjent med størrelsen på klagers egenandel, men viste til at det uansett ikke forelå grunnlag for dekning under ansvarsforsikringen dersom kravet var begrenset til egenandelen.

Etter ytterligere korrespondanse opplyste klager 8.12.25 at Landkreditt Forsikring AS hadde bekreftet dekning av skaden med 20 % bonustap og egenandel på kr 4 000, at skaden ennå ikke var utbedret, og at det måtte innhentes ny takst som følge av prisøkning.

Klager har i det vesentlige anført at lakkskadene oppsto under bilvask ved den aktuelle bensinstasjonen, og viser til at bilen var nylakkert to måneder tidligere og ikke hadde vært gjennom maskinvask før den aktuelle hendelsen. Skaden ble dokumentert ved bilder og takstrapport. Klager bestrider foretakets vurdering av at skadene kan skyldes normal slitasje eller såkalte «swirls», og anfører at dette ikke er forenlig med bilens tilstand før vasken. Det gjøres videre gjeldende at foretaket har handlet i strid med sin undersøkelses- og klargjøringsplikt i fal. §§ 18-1 og 18-2, og ikke fremlagt objektiv dokumentasjon, som maskinlogger, sensordata eller vedlikeholdsopplysninger, som sannsynliggjør at vaskeanlegget var feilfritt på skadetidspunktet. Klager anfører også at foretaket i for stor grad har bygget sin vurdering på uttalelser fra vaskeanleggets leverandør og ansatte ved bensinstasjonen, uten å innhente uavhengige undersøkelser. Videre kritiseres saksbehandlingstiden og manglende oppfølging av saken. Etter klagers syn er det tilstrekkelig sannsynliggjort at skaden oppsto under bilvasken, og det foreligger

ingen alternativ skadeårsak. På denne bakgrunn kreves det at avslaget omgjøres, at ansvar erkjennes, og at reparasjonskostnadene samt eventuelt øvrig økonomisk tap dekkes.

Foretaket har avslått kravet under henvisning til at det ikke foreligger ansvarsgrunnlag som medfører erstatningsplikt. Foretaket anfører at det ikke er fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør at lakkskadene ble påført i den aktuelle vaskehallen. Det er etter foretakets syn heller ikke sannsynliggjort at det forelå en feil ved vaskeanlegget, eller at en eventuell feil forårsaket skadene på bilen. Foretaket viser i den forbindelse til redegjørelser fra forsikringstaker, butikksjef, maskinleverandør og intern takstmann. På denne bakgrunn mener foretaket at vilkårene for erstatning ikke er oppfylt, og at det ikke foreligger grunnlag for å omgjøre avslaget.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skader på bil under ansvarsforsikringen for en vaskehall.

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 skaden er dekket under ansvarsforsikringen. Kravstiller 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 medfører som vaskes i automatvask i vaskehall på bensinstasjon likevel må anses som i bensinstasjonens varetekt, jf. bl.a. **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'.

Før sekretariatet vurderer din sak konkret gjør vi oppmerksom på at Finansklagenemnda ikke innehar bilteknisk kunnskap om skader som skjer i vaskehaller, og kan ikke på selvstendig grunnlag ta stilling til skadeårsak, skadeomfang eller lignende. Vi må derfor legge til grunn de sakkyndige uttalelser partene har fremlagt i anledning saken og de påstander som er dokumentert, jf. bl.a. **FinKN 2024-1145**.

Du har anført at foretaket har tilsidesatt sin undersøkelses- og klargjøringsplikt etter fal. §§ 18-1 og 18-2. Sekretariatet bemerker at disse bestemmelsene gjelder personforsikring og dermed uten betydning i denne saken. For skadeforsikring følger de relevante reglene av fal. § 8-1, som pålegger sikrede å fremlegge de opplysninger og dokumenter som er tilgjengelige, og som foretaket trenger for å kunne vurdere sitt ansvar og beregne eventuell erstatning.

For at bensinstasjonen skal kunne holdes ansvarlig etter det såkalte kontrollansvaret må du altså sannsynliggjøre at skaden skjedde i stasjonens varetekt.

Sekretariatet legger til grunn at bilen ble vasket i vaskehall 14.1.25, og at du kort tid etter oppdaget lakkskader i form av riper på bilens lakkerte flater.

Det foreligger en tidsnær uttalelse fra en ansatt ved stasjonen som bekrefter at du samme dag påpekte riper i lakken, og at vaskeanlegget kan ha oppført seg unormalt. Den ansatte viser videre til tidligere driftsproblemer ved anlegget, som opplyses å være utbedret, samt til en mulig påkjørsel av en sensor

12.1.25, som antas å kunne ha medført en midlertidig feil. Samtidig har butikksjefen bestridt disse opplysningene, og forklart at han ikke kjenner til den påståtte påkjørselen av sensoren, samt at tidligere driftsproblemer gjaldt den børsteløse vasken og ikke børstevasken som ble benyttet ved din bilvask.

Følgelig fremstår den ansattes uttalelse som uklar og i hovedsak basert på antakelser. Uttalelsen inneholder ikke konkrete tekniske eller faktiske opplysninger som knytter en eventuell feil ved vaskeanlegget til tidspunktet for den aktuelle vasken. Sekretariatet kan derfor ikke se at uttalelsen i seg selv sannsynliggjør at det forelå en feil ved vaskeanlegget da vasken ble gjennomført.

Foretaket har på sin side innhentet redegjørelser fra nevnte butikksjef, forsikringstaker, og maskinleverandør som samlet sett tilsier at vaskeanlegget var i normal drift, og at det ikke forelå forhold som kunne forårsake den type skade som er beskrevet. Det vises til at anlegget har sikkerhetssystemer som skal hindre uønsket bevegelse, at det gjennomføres løpende kontroll og vedlikehold med registrering i loggføringssystem. Ifølge forsikringstaker vil maskinen automatisk stanse ved svikt i sensorer eller sikkerhetsfunksjoner, og kan da ikke settes i drift igjen før forholdet er utbedret av sertifisert personell. Maskinleverandøren har i tillegg opplyst at de påberopte merkene kan oppstå både ved maskinvask og manuell vask.

Det er fremlagt bilder som viser overfladiske riper på flere sider av bilen. Bildene gir imidlertid ikke i seg selv grunnlag for å fastslå hvor, når eller hvordan skadene har oppstått. Du anfører at det foreligger før- og etterbilder som viser en endring i bilens tilstand, men sekretariatet har ikke mottatt dokumentasjon som viser bilens tilstand etter lakking og før vasken i vaskehallen.

Sekretariatet forstår det slik at du har innhentet to fagkyndige vurderinger. Disse er ikke fremlagt, men det opplyses at de konkluderer med at skadebildet er forenlig med mekanisk påvirkning i vaskehall. Foretaket viser til at vurderingene består av én kostnadsberegning og én lakkerervurdering, hvor det bl.a. er antydning at skadene kan skyldes en maskin som skal ha 'gått av makk'. Foretaket anfører at vurderingen ikke er nærmere teknisk begrunnet, og at den verken bygger på observasjon av hendelsen eller konkrete tekniske forhold ved vaskeanlegget.

Foretakets takstmann har på sin side vurdert bilder av skadeomfanget og vist til at vaskehallskader normalt fremstår som jevne, bueformede riper i samme retning, i samsvar med børstenes bevegelsesmønster. De aktuelle skadene fremstår derimot som mer varierte, med både rette, bueformede og enkelte sirkulære merker i ulike retninger. Etter foretakets vurdering avviker dette fra typiske vaskehallskader, og skadebildet gir ikke grunnlag for å sannsynliggjøre at skadene stammer fra vaskeanlegget.

Det foreligger dermed uenighet mellom de fremlagte fagkyndige vurderingene. Sekretariatet bemerker at ingen av vurderingene bygger på inspeksjon av vaskehallen eller på dokumenterte tekniske data fra hendelsestidspunktet. Vurderingene er i hovedsak basert på bildeanalyse og generelle vurderinger av skadebildet, og sekretariatet kan derfor ikke se grunnlag for å tillegge dine fagkyndige vurderinger større vekt enn foretakets vurdering.

Du har vist til at foretaket ikke har fremlagt maskinlogger, sensordata eller vedlikeholdsdokumentasjon fra den aktuelle dagen. Sekretariatet bemerker at manglende dokumentasjon av denne typen i seg selv ikke er tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at det forelå en feil ved vaskeanlegget.

Saken må som nevnt vurderes på grunnlag av de opplysningene som foreligger. Av disse fremgår det at butikksjefen har opplyst at det ikke var registrert feil eller driftsstans ved anlegget på det aktuelle tidspunktet, mens forsikringstaker viser til at anlegget er utstyrt med sikkerhetssystemer som automatisk stanser vasken dersom sikkerhetskravene ikke er oppfylt. Det er ikke rapportert om lignende skadetilfeller verken før eller etter hendelsen, og heller ikke observert avbrudd under vasken som skulle tilsi funksjonsfeil.

Etter en samlet vurdering finner sekretariatet at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at skadene har sammenheng med forhold ved vaskeanlegget. Den fremlagte dokumentasjonen består i hovedsak av bilder og takst utarbeidet etter vasken, og gir ikke et tilstrekkelig grunnlag for å konkludere med at skadene oppsto mens bilen var i stasjonens varetekt.

Nemnda har tidligere behandlet flere saker som gjelder kontrollansvaret og spørsmålet om skaden skjedde under stasjonens varetekt. Vi viser bl.a. til **FinKN 2019-856** og **2023-176** som begge gjaldt ripeskader sikrede mente var påført under vasken. I førstnevnte avgjørelse kom nemnda til at sikrede ikke hadde dokumentert at stasjonen var ansvarlig, og viste til følgende:

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.

Ut fra dette finner sekretariatet at det ikke er godtgjort at skaden oppsto i vaskehallen, og at det dermed ikke er sannsynliggjort at skaden faller innenfor stasjonens kontrollansvar. Foretaket kan derfor ikke anses ansvarlig for å dekke skaden under ansvarsforsikringen.

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. Det er noe uklart for sekretariatet hvorvidt du nå har valgt å dekke skadene under kaskoforsikringen. Ettersom stasjonens ansvarsforsikring har en egenandel på kr 10 000 betyr dette at foretaket i så fall ikke kan holdes ansvarlig for skadebeløp under denne sum, jf. bl.a. **FinKN 2023-828**.

Basert på ovennevnte finner vi ikke grunnlag for å kritisere foretakets avgjørelse, og kan ikke gi deg medhold i klagen.

Klager har i ettertid fremlagt ny dokumentasjon, herunder en uttalelse som sier at «Det er en eldre bil som har hatt mange vask. Når man lyser på en mørkere bil så vil man se «swirls». Det fremkommer ved vask i maskin eller forhånd, men går bort ved polering». Ut fra denne uttalelsen kan merkene like gjerne være en følge av at klager har vasket bilen for hånd, og uansett kan de poleres bort. Nemnda kan ikke se at den øvrige dokumentasjonen sannsynliggjør at merkene kom i vaskehallen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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