

Mál nr. 68/2020**M og
V ábyrgðartryggingar X****Fall viðskiptavinar í verslun 13. júlí 2018.****Gögn.**

Málskot dags. 26. febrúar 2020, ásamt fylgigögnum merktum 1-9.

Bréf V, dags. 10. mars 2020, ásamt fyrirspurnarbréfi V til X, dags. 11. mars 2019 og svörum X dags. 22. maí 2019.

Tölvupóstur lögmanns M, dag. 12. mars 2020.

Málsatvik.

Í gögnum málsins, þ.á.m. myndbandsupptöku af atvikinu sjálfu, kemur fram að M var stödd í ljósadeild verslunar X þegar hún féll við og hlaut þar líkamstjón. Nánar tiltekið sést M á þeirri upptöku fyrst stíga upp á tómt vörubretti til að skoða vörur. M stígur síðan aftur á bak af því vörubretti og snýr sér við og fellur í sömu mund fram fyrir sig um annað tómt vörubretti sem var staðsett á móti því sem M stóð fyrst upp á. Í málinu liggja einnig fyrir skýringar X á aðstæðum þar sem kemur fram að starfsmenn hafi þann hátt á að raða upp vörum að morgni og geti áfylling tekið einhvern tíma, sérstaklega þegar mikil sala hafi verið daginn áður. Í þetta skipti hafi bretti sem búið var að tæma staðið auð við gangveg án þess að viðvaranir hafi verið. Í skýrslu X kemur einnig fram að sambærileg óhöpp hafi ekki orðið áður og því hafi ekki verið lögð mikil áhersla á að fjarlægja tóm vörubretti samstundis. Eftir líkamstjón M hafi verkferlum hins vegar verið breytt og lögð sú skylda á starfsmenn að fjarlægja bretti strax. Einnig kemur fram í þeim svörum að það hafi verið „...mistök starfsmann að hafa ekki týnt saman brettin um leið og þau tæmdust...“, en einnig megi að mati X rekja atvikið til aðgæsluleysis M.

M telur að líkamstjón hennar megi rekja til vanrækslu af hálfu starfsmanna X þar sem ekki hafi verið fylgt almennum fyrirmælum í byggingarreglugerð nr. 112/2012, lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 eða reglum nr. 581/1995 um húsnæði vinnustaða þar sem ekki hafi verið gengið frá varningi og tónum vörubrettum sem staðið hafi í gangvegi verslunarinnar. Einnig vísar M til dómaframkvæmdar sem lýtur að ströngum kröfum til þeirra sem bjóða viðskiptavinum til sín til verslunar eða þjónustu að tryggja öryggi þeirra. M bendir á að þau vörubretti sem lágu á gólfi verslunar X hafi verið á gönguleið hennar á gólfinu en ekki í sjónlínu sem beinist að vörum í hillum verslunarinnar. Þannig hafi vörubrettin verið lítið sjáanleg viðskiptavinum og í raun ómögulegt fyrir M að taka eftir þeim. Einnig bendir M á að X hafi viðurkennt í svörum sínum til V við spurningum um tjónsatvikið að um mistök starfsmanna hafi verið að ræða og verkferlum hafi verið breytt eftir atvikið.

V mótmælir því að fyrirmælum í tilvitnuðum lögum og stjórnvaldsfyrirmælum hafi ekki verið fylgt. V bendir á að það sjáist greinilega á upptökum að vörubretti hafi legið við þær hillur sem M hafi átt leið hjá og hafi M átt að vera meðvituð um aðstæður. Vörubretti hafi verið áberandi og með eðlilegri varkárni hafi verið hægt að komast hjá því að detta um þau, auk þess sem eðlilegt sé að verið sé að fylla á hillur í verslunum eins og verslun X. Einnig bendir V á að slys sem þetta hafi aldrei orðið áður í verslun X. V telur því að ekki sé hægt að rekja líkamstjón M til atvika eða aðstæðna sem X ber skaðabótaábyrgð heldur aðgæsluleysis M sjálfra og að það verði ekki lögð það rík skylda á X að gólf verslunarinnar séu alltaf vera laus við vörur eða vörubretti.

Álit.

Í málinu liggur fyrir greinargóð lýsing af aðstæðum í aðdraganda þess að M féll um vörubretti sem lá á gólfi í verslun X þar sem atvikið var tekið upp á myndband sem lagt hefur verið fyrir nefndina. Þar kemur skýrlega fram að kassar og tóm vörubretti voru staðsett milli rekka í verslun X þegar M kom þar að. Ljóst er að M steig sérstaklega upp á slíkt tómt vörubretti til að skoða vöru rétt áður en hún féll. Í skýringum X til dags. 22. maí 2019 kemur fram að verkferlum við áfyllingar í hillur verslunarinnar hafi verið breytt eftir tjónsatvikið þannig að starfsmönnum sé skylt að fjarlægja strax

tóm vörubretti af gangleiðum og það hafi verið mistök af hálfu starfsmanns í greint sinn að hafa skilið vörubretti eftir með þeim hætti sem gert var. Verður ekki litið framhjá þeim skýringum X og viðurkenningu á því að auðvelt hafi verið að koma í veg fyrir tjón sem þessi með skýrari verkferlum. Verður í því sambandi einnig litið til þess að í verslun X komi fjöldi fólks á hverjum degi og gert sé ráð fyrir því að viðskiptavinir hafi gott aðgengi að vörum verslunarinnar og þó nokkurri sjálfsafgreiðslu. Verður því að gera ríkar kröfur til þess að öryggi viðskiptavina sé tryggt og meta verður það til gáleysis starfsmanna X að hafa ekki gætt þess að hafa a.m.k. gengið þannig frá tónum vörubrettum að þau lögju ekki lengi á gólfi verslunarinnar án viðvarana eftir opnunartíma. Viðurkenningu X verður að meta til sakar og telst skaðabótaábyrgð því fyrir hendi.

Hins vegar verður að líta til þess hvort háttsemi M sjálfrar eigi að leiða til þess að hún beri sjálf meðábyrgð vegna líkamstjónsins. Eins og áður segir eru skýr gögn um aðdraganda tjónsatviksins á myndbandsupptöku þar sem M sést, rétt fyrir tjónsatburðinn, stíga upp á sambærilegt vörubretti og hún féll stuttu seinna um, til að skoða ljós. Af myndbandsupptökunni verður líka ráðið að augljóst var að verið var að fylla á hillur verslunarinnar og bar M að gæta að sér. Með því að taka skref aftur á bak og snúa sér síðan snöggt við án þess að líta nægilega vel fram fyrir sig telst M hafa sýnt mikið gáleysi. Verður því meðábyrgð hennar metin þannig að hún beri sjálf ábyrgð á 2/3 hluta heildartjóns síns og ber því að bæta 1/3 hluta þess úr ábyrgðartryggingu X hjá V.

Niðurstaða.

M á rétt á bótum úr ábyrgðartryggingu X hjá V sem nemur 1/3 hluta heildartjóns síns.

Reykjavík, 2. apríl 2020.

Þóra Hallgrímsdóttir lögfr.

Guðmundur Stefán Martinsson lögfr.

Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfr.