

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0007 - Mistede genstande i betalingsgarderobe

Sagsfremstilling

Klagen var indgivet på klagers vegne af dennes far.

Klager besøgte den 31. dec. 2018 indklagedes virksomhed, som er en bar. Klager afleverede ved ankomsten sin jakke samt, ifølge klager, også en pose med en række effekter i indklagedes garderobe. Klager betalte kr. 50,- og fik to garderobemærker udleveret, et for jakken og et for posen. Posen indeholdt bl.a. en række makeup-produkter som var særligt anbefalet af klagers læge, som værende særligt egnede til hud med akne.

Da klager skulle forlade stedet, afleverede klager begge garderobemærker, men fik kun jakken udleveret. Klager anførte, at klager først næste dag den 1. jan. 2019 opdagede/blev opmærksom på, at posen ikke var blevet udleveret. Klagers far tog herefter om aftenen den 1. jan. 2019 forbi indklagede for at efterlyse/finde posen, men den var ikke hos indklagede.

Klagers far oplyste, at garderoben blev betalt kontant, og at klager, som var i festhumør den pågældende aften, ikke var opmærksom på, at posen ikke blev udleveret den pågældende aften, og derfor heller ikke var opmærksom på at bede om at få tilbageleveret det indleverede garderobemærke som bevis på indleveringen til indklagedes garderobe.

Klagers far blev af indklagede henvist til telefonisk at kontakte indklagedes bestyrer den 2. jan. 2019. Klagers far forsøgte flere gange at kontakte bestyreren telefonisk, men forgæves.

Klagers far skrev herefter den 2. jan. 2019 en e-mail til indklagede, hvor klagers far forklarede tabet af posen samt, hvad der var i posen. Klagers far bad heri om hjælp til at finde posen hos indklagede.

Indklagede svarede samme dag tilbage og bad om at få oplyst garderobenummeret.

Klagers far svarede, at klager havde fået udleveret 2 garderobenumre og havde afleveret dem begge, da hun skulle have udleveret jakke og pose, men at klager kun havde fået udleveret jakken. Klagers far beskrev videre, at han var ved at finde ud af, hvordan klager havde betalt for garderoben, Dankort eller Mobilpay. Endelig beskrev klagers far, hvad der var i posen og anførte, at posens indhold samlet lå på ca. kr. 3.500,- og at klagers far var villig til at yde en findeløn på 10 pct. af værdien af posens indhold.

Klagers far besøgte herefter igen den 4. jan. 2019 indklagede og talte med en ansat, som kontaktede indklagedes bestyrer med en SMS, og klagers far og den ansatte gennemgik sammen garderobenummene, men uden at finde den bortkomne pose.

Klagers far indgav herefter den 4. jan. 2019 på vegne af klager en klage til Ankenævnet.

Klager oplyste, at der var følgende indhold i den bortkomne pose:

- Nytårs masker
- Telefon iPhone oplader: 189 kr. + 199 kr.
- Makeup:
 - Lille lyserød Clinic cream ca. 250 kr.
 - Halo Sos cream ca. 50 kr.
 - Bare Minerals concealer ca. 400 kr. (julegave 2018)
 - Youngblood Foundation ca. 400 kr. (julegave 2018)
 - Bronzer fra Chanel 430 kr. (julegave 2018)
 - Blush fra Kiko 250 kr. (julegave 2018)
 - Morphe øjenskygge palette 200 kr. (julegave 2018)
 - Nogle A-vitamin akne piller 350 kr.
 - Øjenbryns gele ca. 100 kr.
 - 1 Kiko blush børste sort ca.. 200 kr.
 - 1 Real Technique bronzer børste ca. 200 kr.
 - 1 Zoeva buffing brush ca. 150 kr.
 - RCMA no colour powder 250 kr.
 - Pudseklud til briller
- Marc Jacobs 100 ml parfume eau de toilette 512 kr. (julegave 2018)
- Alt lå i en mørkegrå toilettaske fra Day Birger Mikkelsen 250 kr.

I alt kr.

4.380 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt, at indklagede må erstatte de bortkomne produkter, da de efter klagers opfattelse var bortkommet i indklagedes varetægt.

Klager anførte, at der var tale om en række særlige hud-/make up-produkter, som var særlig gode ved akne, ligesom de anførte a-vitaminpiller også var særligt gode mod akne

Klager afviste på det kraftigste indklagedes påstand om, at genstandene var blevet mistet efter udlevering, hvilket klagers far efterfølgende havde undersøgt, herunder i forhold til flere involverede vidner.

Klager anførte, at indklagedes garderoberegler virker organiserede, men at selve garderobe-området absolut ikke var organiseret. De involverede ansatte var ved begge besøg, som klagers far af lagde, yderst imødekomne, men havde dog tilsyneladende virkelig svært ved at identificere, hvor bortkomne genstande egentlig kunne befinde sig.

Den beskrivelse, som klagers far, for så vidt angik modtagelsen af genstande til garderoben, fik fra indklagedes personale, virkede absolut ikke som organiseret og systemiseret, sådan som det fremstår ud fra indklagedes svar.

Indklagedes garderobe var opdelt i flere mindre rum og kroge, som også tjente som lager og opbevaringsrum for alt muligt andet, herunder borde, stole, kasser, højtaler, mv., og det virkede ifølge klagers far absolut ikke som organiseret og systematisk, som det fremstod af beskrivelsen fra indklagede.

Klagers krav:

Klager ønskede posens indhold erstattet.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at der ikke var uafhængede effekter i garderoben den pågældende åbningsdag, hvilket, ifølge indklagede, betød, at der alene var udleveret effekter/genstande i henhold til garderobens regler om, at udlevering skulle ske mod forevisning af gyldig garderobe-billet, således at der ikke ved en fejl udleveredes effekter til de forkerte gæster.

Indklagede anførte, at den ansvarshavende i garderoben dog kunne godkende at "overrule" reglen om, at der kun udleveredes mod gyldig billet, hvis gæsten kunne identificere alle genstande i pågældende taske/jakke sammen med forevisning af gyldigt billede-ID. Dette skete dog ikke den pågældende aften/nat.

Indklagede var af den overbevisning, at klager fik udleveret posen, men mistede den, efter klager havde forladt indklagedes bar.

Indklagede vedhæftede en kopi af indklagedes garderoberegler, som var gældende i hele den koncern, som indklagede var en del af. Disse regler var ophængt ved garderoben.

Heraf fremgår det bl.a., at indklagede ikke erstattede løse dele/genstande. Indklagede erstattede således alene jakker/frakker/tasker med en værdi op til kr. 1.500.-, og indklagede erstattede ikke indholdet i jakker/frakker/tasker mv.

Indklagedes krav:

Indklagede fandt ikke, at klager har krav på erstatning.

Nævnets bemærkninger:

Det fulgte af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at Ankenævnet kunne afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnedes egnet til behandling ved tvistløsningsorganet.

Ankenævnet bemærkede, at indklagede havde gjort gældende, at klager fik udleveret posen, men mistede den, efter at klager havde forladt indklagedes bar, og at klager afviste dette, hvilket klager efterfølgende undersøgte, herunder i forhold til flere involverede vidner.

Ankenævnet fandt på denne baggrund, at der var en sådan tvivl om hændelsesforløbet i nærværende sag, at sagen var uegnet til behandling ved Nævnet, idet der ikke for Nævnet kunne afgives forklaringer under vidneansvar.

Herefter afviste Nævnet at behandle klagen, og klager måtte således henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, hvis klager ønskede at forfølge kravet.

Afgørelse af 9. april 2019