

Ankenævnets journal nr.: 2015-0194 – Mistede effekter i betalingsgarderobe.

Klager forklarede, at han den 16. januar 2015 besøgte indklagedes bar, hvor han i den bemandede garderobe indleverede en jakke og nogle handsker. Ifølge det oplyste fik klager udleveret et garderobenummer, som kvittering for indleveringen.

Den indleverede jakke var af mærket Napapijri og handskerne var af mærket Carhart. Jakken var købt i januar 2014 til kr. 1.999,-. Det er ikke oplyst, hvornår handskerne var købt, men ifølge det oplyste havde de en værdi af ca. kr. 250,-.

Da klager skulle have jakke og handsker udleveret påstod garderobepersonalet, at det garderobemærke, som klager fremviste var fundet på gulvet, og at garderoben ikke var i besiddelse af klagers jakke og handsker. Indklagede har forklaret, at da han gav sin garderobebilletten til garderobepersonalet, aflæste den pågældende garderobepige nummeret og smed derefter billetten i en spand med en masse andre brugte garderobebilletter. Da klager bad om at få sin billet tilbage tog garderobepigen bare en tilfældig billet og gav til klager.

Dagen efter kontaktede klager pr. sms indklagedes "lost & found"-nummer, og spurgte, hvorvidt indklagede havde fundet de indleverede genstande, idet klager ellers ville anmelde sagen til politiet som tyveri. Sammen med denne sms var vedhæftet et foto af klagers garderobemærke. Først efter at have rykket for svar modtog klager den 22. januar 2015 et svar fra indklagede hvor indklagede spurgte, hvornår klager indleverede de forsvundne effekter i garderoben. Herefter hørte klager ikke yderligere fra indklagede og indgav herefter en klage til Forbrugerklagenævnet, som efterfølgende oversendte sagen til behandling i ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klagers garderobebillet ikke var den af garderobebilletten som udleveredes til gæster, og at klager efter indklagedes opfattelse slet ikke indleverede en jakke i indklagedes garderobe, anførte klager, at garderobepigen blot gav ham en tilfældig billet fra spanden med brugte garderobebilletter. Yderligere forklarede klager, at han faktisk indleverede to jakker, idet han også indleverede en jakke for en kammerat. Klager var af den opfattelse, at hvis garderobepersonalet virkelig kunne huske ham - som anført af indklagede - ville personalet også kunne huske, at han havde indleveret to jakker.

Klager anførte endelige, at der var tale om, at det var i januar måned, og at han derfor selvfølgelig havde en jakke på.

Klager fremsatte krav om erstatning for jakke og handsker til en samlet værdi af kr. 2.249,-.

Indklagede havde i sit svar til Ankenævnet oplyst, at indklagede altid gik i dialog med de gæster, der havde mistet genstande i garderoben, og at man altid forsøgte at finde de forsvundne jakker, handsker mv.

I de få tilfælde, hvor en jakke – eller andet – som var indleveret i garderoben ikke kunne findes, havde indklagede erstattet disse genstande uden diskussion. Når gæster indleverede deres overtøj eller andre genstande i indklagedes garderobe, anvendte indklagede en todelt garderobebillet, hvor den ene del af billetten blev hængt på bøjlen med jakken og den anden del udleveredes til gæsten. Indklagede holdt i løbet af en aften styr på hvilken farve garderobebilletter, der anvendtes den pågældende aften/nat og på hvilket fortløbende nummer, der startedes og sluttedes med, således at der ikke opstod tvivl om gæsternes dokumentation for de indleverede jakker mv.

Derudover anførte indklagede, at indklagedes garderobepersonale som regel kunne identificere de gæster, som havde indleveret jakker mv. På denne baggrund oplyste indklagede, at der sjældent opstod tvivlsspørgsmål. Indklagedes personale kunne således ikke huske, at klager skulle have indleveret noget i garderoben den pågældende aften.

Indklagede anførte, at den fremviste del af garderobebilletten ikke var gæste-delen af garderobebilletten, men derimod den del af billetten der blev sat på garderobebøjlen.

Garderobepersonalet udleverede alene overtøj mod forevisning af gæstedelen af garderobebilletten, og holdt derfor ikke øje med, hvad der skete med den del af billetten, som blev sat på den jakke eller taske mv., som indleveredes i garderoben. Var der tale om en taske påklistredes garderobebilletten tasken, og når gæsten fik udleveret tasken kunne den meget vel falde af og lande på gulvet.

Indklagede anførte, at den fremviste del af klagers garderobebillet var beskidt og bar præg af at have ligget på gulvet over længere tid og at der var blevet trådt på den – hvilket billederne fra klager også illustrerede.

Indklagede anførte endeligt, at garderobepersonalet kunne huske at klager, ved henvendelse i garderoben, ikke havde indleveret en jakke tidligere på aftenen.

Indklagede gjorde gældende, at klager ikke havde krav på erstatning, da han ikke indleverede noget i garderoben.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviste at behandle klagen.

Da der var afgivet modstridende forklaringer om, hvorvidt klager i det hele taget indleverede jakke og handsker i indklagedes garderobe, herunder modstridende forklaringer om den pågældende garderobebillets ægthed, fandt Ankenævnet ikke, at sagen kunne afgøres på det foreliggende grundlag.

Klager havde mulighed for at forfølge sit krav ved domstolene. I givet fald skulle klager anlægge sagen ved Københavns Byret, Nytorv 25, 1450 København K. Det vil under hovedforhandlingen i en sådan sag være muligt at føre bevis ved blandt andet at føre vidner.

Afgørelse af 16. juni 2015