

**Ankenævnets j.nr. 2012-1369 - Mistet jakke i betalingsgarderobe.**

Klager afleverede den 30. november 2012 klagers vinterjakke i indklagedes garderobe mod betaling af kr. 20,-. Dette skete – ifølge klager – alene fordi, indklagedes dørmand krævede dette. Klager fik udleveret et garderobebevis herfor.

Da klager ville hente sin jakke var den ikke til stede i garderoben på trods af, at klager var i besiddelse af klagers garderobebevis. Klager var (på tidspunktet for klagen til Ankenævnet) ikke længere i besiddelse af garderobebeviset, da garderobebeviset blev indleveret til indklagede den pågældende aften.

Klager krævede erstatning for klagers mistede jakke værdi € 179,-, svarende til kr. 1.200,-.

Indklagede havde tilbudt at erstatte klagers jakke delvist med kr. 750,-, hvilket klager, ikke var tilfreds med. Klager mente, at klager havde ret til fuld erstatning. Klager havde en kvittering på køb af jakken. Jakken var købt i december 2011.

Klagers nøgler og halstørklæde som var i jakken blev – ifølge klager – fundet af indklagedes dørmand. Indklagede anførte derimod, at disse effekter blev fundet af en ven til klager, hvilket klager benægtede. Dog var der enighed mellem parterne om, at nøgler og halstørklæde - som angiveligt blev indleveret sammen med jakken - blev fundet efterladt hos indklagede samme aften.

Klager klagede telefonisk og mødtes personligt med indklagede og havde efterfølgende også klaget skriftligt. Parterne havde haft en længere mailkorrespondance om sagens forløb.

Klager oplyste, at døren til indklagedes garderobe ikke var låst/ikke kunne låses den pågældende aften.

Overvågningsvideoen fra den pågældende aften/nat viste intet usædvanligt.

Klager fremsatte krav om erstatning for klagers mistede jakke værdi kr. 1.200,-.

Indklagede oplyste, at indklagede den pågældende aften/nat blev kaldt til indklagedes garderobe, da der var problemer med en jakke, der ikke kunne findes.

Klager var i garderoben for at afhente klagers jakke. Klager havde afleveret et garderobebevis, men nummeret på garderobebeviset fandtes ikke på bøjlerne i garderoben på dette tidspunkt.

Det bliver hurtigt konstateret, at garderobebevisets nummer var en del af aftenens rækkefølge. Indklagede oplyste herefter klager om, at klagers jakke ikke længere var i garderoben.

Klager kunne ikke huske mærke eller pris på jakken, men klager oplyste, at klagers jakke hang sammen med et specielt tørklæde og at der var nøgler i den ene lomme på klagers jakke. Klager oplyste, at hans nøgler og halstørklæde senere blev fundet af indklagedes dørmand og afleveret til klager.

Heroverfor oplyste indklagede, at nøgler og halstørklæde samme aften blev fundet – ikke af dørmanden – men af en ven til klager udenfor indklagedes virksomhed. Parterne var ikke enige herom, idet klager havde fastholdt, at det var en dørmand, som fandt nøgler og halstørklæde.

Da indklagede lukkede, var der ingen andre gæster, der manglede deres jakke, og der var heller ikke nogen jakker i overskud. Derfor mente indklagede, at jakken kun kunne være blevet udleveret mod forevisning af garderobebevis, da indklagede aldrig udleverer jakker uden forevisning af garderobebevis. Dette skete alene efter, at indklagede havde lukket, og kun hvis gæsten kunne oplyse, hvad der lå i lommerne, jakkens mærke osv.

Indklagede mødtes med klager den efterfølgende dag. Her oplyste indklagede overfor klager, at der ikke skete noget unormalt på videoovervågningen, hvilket tydede på, at jakken var udleveret mod forevisning af garderobebevis.

Indklagede og klager aftalte at undersøge, hvorledes indklagedes og klagers forsikringsselskaber forholdt til en sådan situation. Indklagede fik oplyst af klager, at klagers forsikring ikke dækkede, da klagers jakke var under indklagedes opsyn.

Der gik herefter nogle dage, hvor indklagede havde travlt pga. julefrokoster, og klager nåede at henvende sig igen. Klager fortalte her, at klager oplyste, at han ville melde sagen til politiet og klage til Ankenævnet.

Indklagede ringede til indklagedes forsikringsselskab, som oplyste, at indklagedes forsikringsselskab ikke dækkede i den givne situation, da indklagede havde et skilt hængende, hvor der stod, at garderoben var gratis indtil kl. 24.00 og i øvrigt var på eget ansvar.

Indklagede bad indklagedes forsikringsselskab om at bekræfte dette på en e-mail, således at indklagede kunne videresende e-mailen til klager.

Indklagede videresendte e-mailen fra indklagedes forsikringsselskab og tilbød at tage korrespondancen med klagers forsikringsselskab. Hertil svarede klager, at han ikke havde nogen indboforsikring.

Dette fandt indklagede underligt, da klager tidligere havde sagt, at klagers forsikringsselskab ikke dækkede tabet, underforstået, at klager måtte have en forsikring.

Klager oplyste i den forbindelse, overfor indklagede, at klager talte med klagers forsikringsselskab uden at gå i detaljer i sagen, men i stedet valgte at tale med en advokat.

Indklagede anførte, at det også var en mulighed, at klagers jakke var blevet udleveret sammen med de forskellige effekter, og ved en fejl var garderobebeviset ikke modtaget og kasseret på indklagedes side af garderobeskranken. Dette gav mulighed for, at en gæst kunne komme med det samme garderobebevis igen.

Indklagede afviste på det kraftigste, klagers bemærkning om, at indklagede skulle have fundet på påstanden om, at nøgler og halstørklæde blev fundet af en ven til klager.

Indklagede anførte, at indklagede blev tilkaldt til indklagedes garderobe, da problemet var opstået. Indklagedes garderobepige og dørmænd bekræftede begge, at klagers genstande blev fundet udenfor af klagers ven.

Indklagede talte efterfølgende talt med de pågældende medarbejdere igen for at høre, om indklagedes beskrivelse af forløbet var korrekt, hvilket begge indklagedes medarbejdere bekræftede.

Der var ligeledes en anden person, som havde været i garderoben, som kunne bekræfte hændelsesforløbet.

Indklagede gjorde på det kraftigste opmærksom på, at indklagede aldrig havde villet opfinde en historie. Hertil var der for meget på spil for indklagede i forhold til indklagedes gode omdømme.

Indklagede tilbød en godtgørelse på kr. 750,-, alene af den grund, at indklagede ønskede, at alle indklagedes gæster skulle føle sig godt behandlet hos indklagede. Dette uanset at der måtte være tvivlsspørgsmål i den givne situation.

Indklagede fremsatte krav om at erstatningskravet afvises.

Nævnet lagde efter det fremkomne til grund, at parterne var enige om, at klager mod betaling og udlevering af et garderobemærke indleverede sin jakke i indklagedes garderobe den 30. november 2012, og at klagers jakke var forsvundet, da klager senere den pågældende aften/nat foreviste sit garderobemærke og ønskede sin jakke udleveret.

Nævnet fandt det på den baggrund godtgjort, at klagers jakke var bortkommet, mens den var i indklagedes varetægt i dennes bemandede betalingsgarderobe. Indklagede havde derfor pligt til at erstatte klager jakkens værdi.

Nævnet bemærkede, at der ikke - som sagen var oplyst - var grundlag for at begrænse indklagedes erstatningspligt til et mindre beløb end jakkens pris. Det var endvidere ikke tillagt betydning, på hvilken måde jakken var bortkommet hos indklagede.

Afgørelse fra april 2013