

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0168 - Mistet jakke i garderobe

Sagsfremstilling

Den 9. februar 2018 besøgte klager indklagedes virksomhed i det centrale København og indleverede sin jakke i indklagedes betalingsgarderobe mod betaling af kr. 20. Klager fik et garderobe-nr. (nr. 201).

Da klager samme aften/nat skulle hjem, afleverede klager sit garderobe-nr. med ønske om at få sin jakke udleveret, men garderobepersonalet kunne ikke finde jakken. Klager fik selv lov til at gå garderobe-stativerne igennem inkl. det overtøj som lå på gulvet. Da jakken ikke var at finde, fik klager sit garderobe-nr. retur, og personalet fik klagers telefonnr., så de kunne ringe til klager, når jakken blev fundet.

Da klager den 10. februar 2018 ved 12-tiden endnu ikke havde hørt fra indklagede, kontaktede klager telefonisk indklagede. Den pågældende medarbejder ville gerne, at klager selv kom forbi, da der var meget uafhængt overtøj. Klager befandt sig imidlertid i Slagelse, og klager forklarede, at klager allerede havde ledt efter jakken om natten. Medarbejderen henviste derefter til indklagedes Facebookside, hvor klager havde mulighed for at skrive en besked.

Medarbejderen oplyste, at beskeder normalt blev besvaret indenfor et par timer. Klager sendte herefter en privat besked, som blev besvaret af indklagede kl. 20.22. Her oplyste indklagede, at de ledte efter jakken.

Da klager den 12. februar 2018 ikke havde hørt fra indklagede skrev klager et offentligt opslag på indklagedes Facebookside. Opslaget blev besvaret kort tid efter, hvor indklagede oplyste, at indklagede straks ville følge op på sagen.

Da klager dagen efter den 13. februar 2018 ikke havde hørt fra indklagede, skrev klager endnu et offentligt opslag på indklagedes Facebookside. Opslaget blev ikke besvaret.

Den 14. februar 2018 kontaktede klager telefonisk indklagede. Indklagedes medarbejder beklagede, at klager endnu ikke havde hørt fra indklagede, men at medarbejderen ikke var på virksomheden. Medarbejderen lovede, at han dagen efter, når han igen var på virksomheden, ville lede efter jakken, og at han herefter ville vende tilbage til klager.

Den 16. februar 2018 kontaktede klager på ny indklagede, da den pågældende medarbejder ikke var vendt tilbage til klager. Den pågældende medarbejder oplyste her, at han havde ledt efter jakken, men ikke havde kunnet finde den, og han opfordrede klager til selv at komme og kigge efter jakken. På forespørgsel fik klager oplyst, at hvis jakken ikke blev fundet ville klager, i overensstemmelse med det opslag, som indklagede havde ved sin garderobe, få en godtgørelse på kr. 500,-. Klager udtrykte sin utilfredshed hermed, da jakken havde en værdi på kr. 3.000,-.

Den 19. februar 2018 besøgte klager virksomheden og gennemgik alt det glemte tøj hos indklagede. Klagers jakke var imidlertid ikke her i mellem. Klager blev herefter tilbudt en godtgørelse på kr. 500,- hvilket klager ikke var tilfreds med. Klager tog dog imod de kr. 500,-.

Klager gjorde ved modtagelsen af de kr. 500,- opmærksom på, at hun ikke var tilfreds med denne godtgørelse. Klager fremviste ifølge klager flere afgørelser fra Ankenævnet, som dokumentation for, at klager havde krav på fuld erstatning (kr. 3.000,-) for jakken. Indklagedes medarbejder var imidlertid ikke interesseret heri, og oplyste, at han ikke kan udbetale mere end kr. 500,-.

Klager oplyste, at jakken var ½ år gammel, og klager havde vedlagt en udskrift fra hjemmesiden "La Gazelle" som angiveligt viste jakken, og her var prisen oplyst til kr. 3.199,-.

Klager indgav herefter klage til ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Klager oplyste, at jakken havde en værdi på kr. 3000,-, og var derfor ikke tilfreds med den kompensation på kr. 500,-, som klager havde modtaget.

Klager fandt, at det var indklagedes ansvar, at jakken var bortkommet i indklagedes garderobe.

Klagers krav:

Klager ønskede erstatning på kr. 3000,- ca. svarende til jakkens salgspris.

Indklagedes bemærkninger:

Klager havde, som også oplyst af klager, modtaget godtgørelsen på kr. 500,-, og klager havde dermed accepteret erstatningen for klagers jakke – Indklagede betragtede sagen som afsluttet med dette forlig.

Såfremt nævnet måtte finde, at klager havde krav på godtgørelse udover de udbetalte kr. 500,-, var det indklagedes opfattelse, at det ønskede beløb på kr. 3.000,- var udokumenteret, og der var ikke f.eks. fremlagt en bon, som bevis for jakkens påståede værdi. Derudover var det indklagedes opfattelse, at der var fast forsikringskutyeme, at der beregnedes et fradrag for slid og ælde - hvorfor man maximalt ville kunne erstatte 50% af en brugt jakke - således 1.500 kr.

Indklagedes krav:

Klager fandt ikke, at klager havde krav på godtgørelse på kr. 3.000,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

Det blev lagt til grund som ubestridt, at klager indleverede sin jakke til opbevaring i indklagedes betalingsgarderobe, og at den var bortkommet, da klager ønskede den udleveret.

Ved indlevering af tøj eller andre ejendele i en virksomheds bemandede garderobe påtager virksomheden sig ansvar for det indleverede. Såfremt det indleverede bortkommer, mens det er i virksomhedens varetægt, pådrager virksomheden sig et erstatningsansvar herfor.

I overensstemmelse med Ankenævnet praksis er det genanskaffelsesværdien for det bortkomne, som udgør grundlaget for udmålingen af erstatningen. I den foreliggende sag var det oplyst, at genanskaffelsesprisen for en jakke som den bortkomne var kr. 3.199,-, Klager angav, at hendes erstatningskrav var 3.000 kr. Da klager allerede havde modtaget 500 kr. fra indklagede, skulle klager have yderligere 2.500 kr. i erstatning for den bortkomne jakke.