

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0324 - Klage over bortkommet jakke i betalingsgarderobe

Sagsfremstilling:

Klager besøgte den 24. marts 2018 indklagedes virksomhed, som var et spillested. Klager indleverede, ifølge det af klager oplyste, en taske i indklagedes betalingsgarderobe. Klager betalte 25 kr. herfor og modtog som kvittering et rødt garderobermærke.

I tasken var der, ifølge det oplyste, 3 jakker, hvoraf den ene var en Peak Performance, model Helium Hybrid-jakke til en værdi af kr. 1.900,-.

Da klager ville have tasken udleveret, afleverede klager garderobernummeret til garderoberpersonalet, og fik tasken udleveret i åben tilstand. Da klager undersøgte taskens indhold viste det sig, at den ovennævnte jakke manglede.

Klager blev henvist til at vente til gæsterne var gået, hvorefter personalet ledte efter jakken, men personalet kunne ikke finde den, og klager blev henvist til at skrive en klage til indklagede. Klager fik ifølge klager ikke tilbageleveret garderobernummeret, da han forlod indklagede og var derfor ikke i besiddelse af garderoberbeviset længere. Klager havde som dokumentation for indleveringen i indklagedes garderobe vedlagt kopi af en Dankort-kvittering, som viste at der den pågældende aften var betalt 25 kr. til indklagede.

Klager havde herefter en korrespondance med indklagede, hvor indklagede svarede klager, at tasken ifølge indklagedes personale var blevet udleveret til en kunde med et gyldigt garderobernummer, og der senere var kommet en kunde og havde sagt, at der manglede en jakke i tasken.

[Det fremgik ikke, hvorvidt den omtalte kunde/gæst, der fik tasken udleveret, var klager og den gæst som efterfølgende kom og sagde, at der manglede en jakke var klager eller evt. en anden gæst]

Indklagede meddelte afslutningsvis klager, at da klager ikke var i besiddelse af garderobernummeret, som var klagers bevis for indleveringen, kunne indklagede ikke yde klager erstatning i sagen.

Klagers bemærkninger:

Det var klagers opfattelse, at indklagede var erstatningspligtig for de genstande, herunder den bortkomne jakke, som klager indleverede i indklagedes garderobe den pågældende aften.

Klagers krav:

Erstatning for jakke på kr. 1.900,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at hvis indklagedes garderoberpersonale 'mistede' en jakke, og en gæst kom med et gyldigt garderobernummer, erstattede indklagede altid jakken.

I den foreliggende situation var det bare ikke det, der var tilfældet.

Indklagede undersøgte sagen og talte med det personale, som talte med kunden (klager) sidst på aftenen, for at få belyst, hvad der skete.

Indklagede erstattede *ikke* løse genstande i lommer og tasker. Løse genstande var på eget ansvar, og indklagedes personale kiggede ikke i folks lommer eller tasker. Dette fremgik af skilte i garderoben og på indklagedes hjemmeside.

Klager havde ikke kunnet fremvise et gyldigt garderobebevis, men alene en Dankort-kvittering

Da gæsten (klager) den pågældende aften/nat henvendte sig i garderoben og spurgte ind til en manglende jakke, hjalp flere fra personalet med at søge.

Det var i slutningen af udleveringen den pågældende aften/nat, og der var ikke mange jakker tilbage. Der var tale om en hip-hop koncert og mange (fulde)gæster havde mistet deres garderobenummer. I sådanne situationer var proceduren den, at de, hvis garderobenummer var bortkommet, ventede til sidst og derefter udfyldte et skema med personlig info (ID), og en beskrivelse af, hvad der var i lommerne, hvorefter man skrev under og fik udleveret sin jakke.

Indklagede gemte disse sedler som kvittering, hvis nogle efterfølgende skulle komme med et nummer og kræve en jakke udleveret.

Indklagede fremhævede denne procedure som dokumentation for, at indklagede tog ansvaret for gæsternes overtøj meget alvorligt.

Det var i denne fase af aftenen, at klager kom og spurgte efter jakken.

Det viste sig, at den jakke klager manglede, ikke var hængt på bøjle, men angiveligt var i en taske med flere andre jakker. Tasken blev udleveret efter reglerne til en gæst, der afleverede et garderobenummer. Dette var sket noget tidligere på aftenen - i det, som indklagede betegner som 'hoved-udleveringen' - med lang kø og højt tempo.

Det var indklagedes opfattelse, at indklagede ikke havde ansvar for det, der var i tasken.

Indklagede kunne ikke med sikkerhed vide, hvad der var sket i den mellemliggende tid, fra udleveringen af tasken og frem til, at klager sidst på aftenen kom og spurgte efter en jakke, og indklagede kunne derfor heller ikke tage ansvar herfor.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på erstatning.

Nævnets bemærkninger:

Klagen afvistes som uegnet til nævnsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 4 i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet træffer afgørelse i sager, hvor der ikke er tvivl om fakta. Hvis der er modstridende oplysninger om, hvad der kan lægges til grund for afgørelsen, og det af den grund vil være nødvendigt at føre vidner, afviser Nævnet sagen, da der ikke kan føres vidner for Ankenævnet.

Nævnet fandt, at der i den foreliggende sag var en sådan uklarhed om fakta i sagen, at Nævnet ikke kunne træffe afgørelse i sagen.

Parterne var fremkommet med modstridende oplysninger om forløbet, herunder særligt om klagers taske var åbnet, da klager sidst på aftenen modtog tasken, eller om tasken tidligere på aftenen var blevet udleveret til en person med rette garderobebevis, og at der lige inden lukketid kom en (muligvis anden) person og oplyste, at der manglede en jakke i tasken.

Da der således herskede usikkerhed om det faktiske forløb, afviste Nævnet at behandle sagen.

Hvis klager ønsker at gå videre med sagen, kan den indbringes for Københavns Byret, hvor det under en hovedforhandling vil være muligt at føre vidner.

Afgørelse af 4. september 2018