

Ankenævnets journal nr. Journal nr.: 2020-0232 - Jakke bortkommet i betalingsgarderobe

Sagsfremstilling:

Klager har forklaret, at hun den 29. februar 2020 i forbindelse med en fest om aftenen/natten besøgte "Teglværket" i Københavns Sydhavn. Teglværket er et eventsted. Festen var arrangeret/afviklet af indklagede, og indklagede var den pågældende aften også ansvarlig for stedets betalingsgarderobe. Klager betalte kr. 325,- for at deltage i festen, hvilket omfattede bemandet garderobe.

Klager har oplyst, at klager indleverede sin jakke i betalingsgarderoben på stedet og fik en garderobebillet udleveret. Klager har videre oplyst, at klager, da klager skulle forlade stedet, ikke kunne finde sin garderobebillet, og at klager derfor forlod stedet uden sin jakke. Klager bor kun 5 minutters gang fra "Teglværket".

Klager kontaktede herefter indklagede mandagen efter med henblik på at få sin jakke. Klager har oplyst, at den person, som klager var i kontakt med, overfor klager oplyste, at man ud af videoovervågningen på stedet kunne se, at klager havde fået sin jakke udleveret, hvilket klager bestrider.

Parterne havde herefter en længere korrespondance på sms, hvor indklagede bl.a. bad klager om dennes garderobebevis, og gjorde opmærksom på, at garderoben var på eget ansvar, hvilket efter det oplyste også stod på skilte sat op ved garderoben. Klager fremsendte herefter billede af garderobenummeret. Indklagede bad om at få nummeret fysisk, hvortil klager svarede, at det havde klager, men at klager ikke kunne finde det i sin taske, da klager skulle hjem.

Indklagede oplyste, at indklagede havde adgang til god videoovervågning, som indklagede ville se igennem, og indklagede gjorde opmærksom på, at indklagede før havde oplevet, at personer bevidst havde løjet om, at de havde mistet jakker eller andet i indklagedes garderobe, og at sådanne falske anmeldelser om tabte/forsvundne genstande af indklagede blev politianmeldt. Indklagede bad også om at få oplyst, hvornår klager var ankommet til stedet og, hvornår klager havde forladt stedet.

Indklagede bad også klager om at komme ud til indklagedes kontoradresse medbringende det fysiske garderobebevis. Parterne havde i forlængelse heraf en dialog om, hvilken jakke (model) der var tale om samt værdien heraf. I den forbindelse tilbød indklagede klager kr. 800,- for jakken, hvilket klager ikke var tilfreds med.

Inden partnerne nåede af blive enige om en pris, og uden at klager havde været ude på indklagedes kontoradresse, skrev indklagede den 5. marts 2020 til klager, at indklagede ved en gennemgang af stedets videoovervågning havde matchet klager, og at det af overvågningen fremgik, at klager ankom til "Teglværket" kl. 21.50 (klager havde oplyst, at klager ankom ca. 21.45), og at det af overvågningen fremgik, at klager havde forladt stedet kl. 02.56, hvor klager ifølge indklagede (under henvisning til overvågningen) mod forevisning af sit garderobenummer, som klager havde taget fra sin taske, fik sin jakke udleveret. Ifølge indklagede tog klager efterfølgende også garderobenummeret fra disken.

Indklagede skrev videre, at set i dette lys kunne der ikke være tale om at erstatte den af klager påståede bortkomne jakke. Klager fik oplyst, at klager kunne klage herover indenfor 30 dage. Klager svarede tilbage, at det af indklagede anførte var usandt. Indklagede svarede tilbage, at klager ville blive politianmeldt for falsk anmeldelse af bortkommet overtøj. Herefter blokerede indklagede klager på alle sociale medier.

Klager indgav herefter klage til Ankenævnet.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstilling ovenfor.

Klager har overfor Ankenævnet anført, at klager ikke er enig i det anførte fra indklagede.

Klager har anført, at hele klagers venstre arm er tatoveret. Kvinden, på de af indklagede indsendte billeder har en helt "bar" arm. Derudover har kvinden på billedet hvide sko på, og klager havde sorte sko på, hvilket man ifølge klager godt kan se, trods utrolig dårlig billedkvalitet.

Klager tog sin lille håndtaske fra bordet, og ifølge klager skete dette ikke sammen med nummeret, da klager ikke kunne finde det.

Klager gik fra stedet uden sin jakke, da klager bor ca. 300 m fra stedet, og klager spurgte garderobepige, om klager kunne hente jakken på et andet tidspunkt. Det svarede denne ifølge klager ja til.

Klager finder på denne baggrund ikke, at indklagedes svar kan bruges til noget.

At indklagede nævner noget, som klagers veninde har skrevet om indklagede på Facebook kan klager ikke bruge til noget, og klager har anført, at indklagede havde skrevet nogle ret "grimme ting" om klager, hvilket er slettet / skjult fra indklagedes side på nuværende tidspunkt.

Klager har henvist til et billede fremsendt af indklagede, og klager har anført, at man heraf kan se kvinden på billedets venstre arm helt tydeligt. Der er tale om en helt "bar" arm, dvs., at det ifølge klager ikke kan være klager, jf, at klager har en tatovering.

Ifølge klager ville skoene, hvis skoene ikke var hvide eller lyse, på billedet gå i et med gulvet.

Desuden havde klager ifølge klager en sort langærmet glimmerkjole på, om natten. Klager har henvist til et vedlagt billede af klager fra aftenen. På billedet er anført både tid, sted og dato.

Klager finder det bekymrende, at flere kunder skulle have mistet deres jakke og fået samme behandling som klager. Yderligere finder klager det bekymrende, at indklagede skriver grimt om sine kunder, på indklagedes offentlige profil. Hvis flere kunder mistede deres jakke samme aften, kunne det måske tænkes, at indklagede skulle have ansat professionelle folk, og ikke familie og venner.

Klager finder, at indklagede burde afstå fra at fremkomme med usande oplysninger om klager, og give klager den erstatning, som står i loven. Klager oplyser, jf. indklagedes insinuation, at klager

aldrig tidligere har haft med Ankenævnet at gøre, da klager aldrig har været udsat for tyveri andre steder. Et hurtigt søg på Google giver et meget hurtigt svar på, hvad man skal gøre, hvis man mister dine ejendele.

Da indklagede ifølge klager taler usandt, og ikke kan redegøre for klagers mistede jakke, selvom klager stadig har garderobenummeret, finder klager det passende, at klager får erstattet sin jakke, så klager kan holde varmen til vinter.

Klagers krav:

Klager ønsker erstatning for den bortkomne jakke, som klager har oplyst havde en købspris på kr. 2.000,- nedsat fra kr. 3.000,-.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at sagen set fra indklagedes synsvinkel er ganske enkel. Klager fik udleveret sin jakke, den er ikke bortkommet, mens den var i indklagedes varetægt.

Indklagede har medsendt et link til to videoer, som er video-overvågning af den pågældende garderobe, som ifølge indklagede dokumenterer, at klager både indleverede sin jakke mod udlevering af garderobebevis og at klager fik denne udleveret igen, da klager forlod stedet.

Video 1:

Klager ankommer med sin veninde ca. [13:10](#) inde i videoen. [14:30](#) jakke indleveres og hænges over på række 1 længst til venstre.

Garderobebevis udleveres. Denne sekvens er ifølge indklagede vigtig, da det er på baggrund af denne, at indklagede har genkendt klager, kombineret med de tidsintervaller klager selv har oplyst.



Video 2:

Klager og hendes veninde, står nu i den modsatte ende og lokalet er en anelse tilrøget. Det foregår i dette hjørne.



03:00 Klagers veninde får sin jakke og går ud
Anmelder går herefter frem mod disk

03:45 Klager får udleveret jakke, jakke er hentet fra Række 1

04:18 Klager tager sin jakke på, og lige inden klager går, tager klager noget småt fra disken lynhurtigt, dette antager indklagede er garderobebeviset, inden indklagedes personale når at rive nummeret over.

Indklagede har oplyst, at der efter festen den 29. februar 2020, kun var ganske få glemte ejendele. Disse ejendele har fundet frem til rette ejere. Der har ikke været noget tyveri fra garderoben, og den har hele tiden være bemanded.

Klager kontaktede indklagede via sociale medier, hvor parterne startede en dialog. Allerede i starten af denne dialog fornemmede indklagede, at klager var særdeles godt oplyst, hvad angår garderoberegler.

Indklagede indledte en forhandling omkring erstatning, da jakken ikke var hos indklagede, og da indklagede ikke umiddelbart havde tiden til at nærstudere videomateriale. I løbet af samtalen fik indklagede oplyst nogle tidspunkter af klager, og indklagede valgte på baggrund af dette, at nærstudere optagelserne fra garderoben. Det lykkes for indklagede at finde klager, og indklagede kunne konstatere, at jakken blev udleveret, og på denne baggrund ønskede indklagede ikke at yde erstatning.

Indklagede kunne også se, at klager hurtigt havde snuppet noget fra disken, mens indklagedes garderobepersonale kiggede væk. Indklagede mener, at dette var garderobenummeret.

Den 27. marts 2020 blev indklagede kontaktet af en medarbejder hos Politiet, da klager havde anmeldt sagen som tyveri. Politiet fik tilsendt det ovenfor nævnte videomateriale, og siden har indklagede ikke hørt yderligere.

Klager har anført, at klager gik hjem uden jakke.

Indklagede har heroverfor anført, at det var virkelig dårligt vejr, (koldt, storm og regn) denne aften, hvorfor indklagede finder det underligt, at klager ikke henvendte sig i garderoben, for at lave en aftale.

Klager har yderligere anført, at klager lavede en aftale med garderoben om at hente sin jakke en anden dag.

Indklagede har heroverfor oplyst, at der var tale om et enkeltstående event. Indklagede ryddede op samme nat - og ingen i garderoben har ifølge indklagede haft en sådan samtale med klager.

Indklagede har anført, at det er korrekt, at indklagede tilbød klager kr. 800,- som erstatning, hvilket er korrekt, da der var tale om ældre jakke, dette var indklagedes "indspark" til en forhandling.

Klager har anført, at der var falsk pels på hæften, hvorfor indklagede tænkte, at der var tale om en ikke særlig dyr model. Anmelder foreslog selv 1500,- (dette er nu steget til 1995,-?).

For så vidt angår klagers oplysning om, at indklagede var blevet grov, så har indklagede anført, at da indklagede opdagede, at klager havde modtaget jakken, blev indklagede "bestemt".

Indklagede har heroverfor anført, at klager og dennes veninde på Facebook også har postet grovheder om indklagede. Indklagede finder, at klager og dennes veninde er gået langt over stregen. Indklagede har overfor Nævnet givet eksempler på, hvad klager har postet omkring indklagede.

Indklagede finder således ikke, at der er nogen som helst baggrund for erstatning. Dette har indklagede også meddelt Politiet.

I relation til klagers bemærkninger til Nævnet har indklagede anført, at videoklippene matcher de tidspunkter, som klager selv har meddelt, at klager ankom og forlod stedet på. Jakken der blev indleveret og udleveret matcher den jakke, der er på de billeder, som klager har sendt til indklagede, helt ned i detaljen og jakken hentes også frem fra række 1, hvor den blev hængt / hentet. Personen på videoen, passer også på de billeder, som klager har sendt.

Indklagede har oplyst, at der var mere videomateriale inde fra selve festen, hvor indklagede også har kunnet matche klager og dennes veninde. Disse optagelser er dog, så lang tid efter, overspillede.

De fremsendte videoer er ikke indklagedes, men indklagedes udlejers optagelser. Indklagede er kun i besiddelse af videomaterialet, fordi indklagede har uploadet materialet til Politiet.

Indklagede bad klager om at henvende sig med evt. klage inden udgangen af marts, da indklagede ellers ikke kunne garantere at være i besiddelse af videomateriale. Indklagede finder det fortsat mærkeligt, at klagen kommer så lang tid efter det passerede, og på et tidspunkt, hvor man må formode, at al video-materiale er væk.

Indklagede er slet ikke i tvivl om, at indklagede har fat i den rigtige person og, at klager fik sin jakke.

Klager har anført, at det ikke er klager på videoen, men klager modsiger ifølge indklagede efterfølgende sig selv, idet klager har anført, at det er klagers lille håndtaske, som klager tager fra garderobe-disken. Ifølge indklagede i så fald en meget lille håndtaske.

Indklagede har haft video-materialet oppe på en ret stor / detaljeret skærm. Der er også flere blandt indklagedes personale, der har kigget video-materialet igennem. Indklagede har ikke kunnet

se nogle tatoveringer, ej heller på klagers Facebook-profil, inden indklagede blev blokeret. Desuden ser man på videoen højre arm, ikke venstre

Skofarve kan ikke tydes på videoen pga. lyset.

Indklagedes garderobepersonale er familie / venner, og ingen har ifølge indklagede sagt, at jakken kunne hentes en anden dag. Indklagede var der ikke en anden dag, og det vidste personalet godt, ingen har derfor ifølge indklagede haft denne samtale med klager

Der var ifølge indklagede andre, der havde mistet/tabt noget til festen, disse henvendte sig i garderoben på selve aftenen, hvor indklagede blev kaldt ud, hver gang. Den ene havde tabt sin pung, den anden et ur. Begge dele blev fundet under rengøring.

Lige præcis klager gik bare? Det er der ifølge indklagede ingen der gør, uden at have en form for samtale med garderobepersonale om f.eks. hvordan den pågældende jakke ser ud om der er noget i lommerne, som indklagede kan identificere ud fra, f.eks. ID, et telefonnummer mv.

Uden at have nogle former for bevis for det, er indklagede af den opfattelse, at klager har prøvet dette før. Klager var meget hurtig og særdeles oplyst omkring garderoberegler og ankenævn. Det var dette, der fik indklagede til at nærstudere optagelser, efter at indklagede var gået i dialog omkring erstatning.

Det afgørende er efter indklagedes opfattelse, at man kan se, at jakken bliver udleveret, at klagers jakke ikke var der efter festen, og at andre glemte jakker var der, og at disse har fundet retur til ejermændene.

Indklagede har anført, at detaljer som tatoveringer, sorte / hvide/ mørke sko ikke kan ses på et kamera i sort/hvid, der skal optage under dårlige lysforhold. Farve-polariteterne skifter på samme måde, som nightvision-kameraer. Men man kan ifølge indklagede se, hvad der foregår.

Hadde indklagede været det mindste i tvivl, var jakken blevet erstattet, jf. således også parternes sms-korrespondance. Men indklagede er ikke i tvivl. Flere personer har set materialet igennem og alle har konkluderet, at den er god nok. Det var klagers attitude, der fik indklagede til at bede "Teglværket" udlevere video-materialet.

For så vidt angår indklagedes anvendelse af familie og venner i garderoben, så stoler indklagede 100 pct. på disse. Hvad skulle de også med en gammel slidt jakke? Garderoben var bemannet konstant, og der blev ikke stjålet noget. Indklagede mener stadig at kunne se, at klager tager noget meget småt fra disken - og det er ifølge indklagede ikke en taske.

Nævnets bemærkninger:

Klager afviser at behandle sagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

Klager har som begrundelse for klagen anført, at klager ikke fik udleveret sin jakke fra garderoben.

Dette bestrides af indklagede, der har anført, at det af videoovervågning fremgår, at klager fik udleveret sin jakke og forlod stedet medbringende denne samt garderobenummeret.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer.

Hvis klager ønsker sagen videreført, må sagen derfor indbringes for en domstol, hvor der kan foretages vidneafhøringer.

Afgørelse af 19. januar 2021