

Ankenævnets Journal nr.: 2023-1233 – Mistede effekter i betalingsgarderobe

Sagsfremstilling:

Sammen med 2 andre personer besøgte klagers 2 sønner, som klager agerer som fuldmægtig for, det indklagede diskotek natten mellem 3. og 4. november 2023.

Selskabet købte ved den lejlighed garderobeopbevaring af et net med selskabets ejendele. Ejendele havde en samlet værdi af 10.794 kr. (Opgjort inklusive følgeomkostninger forbundet med generhvervelserne)

Klager har oplyst, at garderoben hos indklagede koster 25 kr. Indklagede har ikke bestridt, at garderoben sædvanligvis koster 25 kr.

Klager har specificeret det nærmere indhold af det opbevarede net således:

Person 1

- North Face Jakke (2100 kr.)
- Handsker (300 kr.)
- Halse disse Polar Buff (300 kr.)
- Astmamedicin Buventol
- EarPods JBL (799 kr.)

- Secrid grøn kortkolder (275 kr.) indeholdende:
 - Mastercard (0 kr.),
 - Rejsekort (50 kr.),
 - Sundhedskort (220 kr.)
 - Studiekort xxxx (50 kr.)

- Nøglebundt indeholdende:
 - Husnøgle, Far (100 kr.)
 - Husnøgle, Mor (se nedenfor under person 2)
 - Opgangsnøglebrik, Mor (100 kr.)
 - Cykelnøgle til indbygget lås (Ny lås 200 kr.)
 - Cykelnøgle til kædelås
 - Nøglebrik, Forever Healthy (50 kr.)

Person 2

- Jakke, Jack & Jones (500 kr.)
- Halse disse Polar Buff (300 kr.)

- Nøglebundt indeholdende:
 - Elektronisk bilnøgle til Mors Kia (forventeligt ca. 4000 kr. for omkodning af bil + ekstranøgle)
 - Husnøgle, Far (100 kr.)
 - Husnøgle, Mor (skift af lås + nye nøgler sammen med person 1 i alt 1200 kr.)
 - opgangsnøglebrik, Mor (100 kr.)
 - Cykelnøgle til indbygget lås
 - Hængelås + nøgle (50 kr.)
 - Fitnessrumsnøgle til skolen, yyyy

Klager har over for nævnet dokumentet en omkostning på 1.200 kr. til skift af en lås samt nye nøgler.

Klager har dokumenteret garderobeaftalen - og den fortsatte besiddelse af garderobenummeret - ved fremsendelse af et billede af garderobenummer 100. Der fremgår ingen pris på garderobenummeret, men det fremgår, at der ikke ydes garanti for værdier.

Da selskabet ville forlade diskoteket viste det sig, at indklagede ved en fejl havde udleveret de opbevarede genstande til en anden.

Der er uenighed om, hvorvidt indklagede havde taget et forbehold for indeholdte værdigenstande. Indklagede har fremsendt billeddokumentation i form af billeder fra garderoben, som angiveligt viser et skilt, der tydeligt fraskriver ansvar for værdigenstande.

Klager bestrider, at skiltet var til stede den pågældende aften, og har til dokumentation herfor ligeledes fremsendt billeddokumentation som viser, at billedrammen, som skiltet med ansvarsfraskrivelsen sidder i, på den pågældende dag blev anvendt et andet formål.

Den 6. november 2023 besøgte klager diskoteket, for at gennemgå beholdningen af glemte sager. De pågældende effekter var ikke iblandt, men klager noterede sig efter det oplyste ved lejligheden, at der ikke var nogen synlig skiltning af en ansvarsfraskrivelse.

Klager rettede den følgende dag henvendelse til indklagede med henblik på at opnå en løsning af sagen.

Indklagede bekræftede at de ville dække værdien af tasken, men ikke selve indholdet. For dette henviste indklagede klager til sit forsikringsselskab. Indklagede oplyste ved samme lejlighed, at ansvarsfraskrivelsen er foretaget såvel ved skiltning, som på inforskærm placeret over garderoben, foruden at det fremgår af selve garderobenummeret.

Indklagede har unders sagens forberedelse yderlige oplyst, at det er sædvanligt hos indklagede, at en del gæster får udleveret gratis garderobebiller, og på den baggrund opfordret klager til at fremlægge kvittering for købet. Klager har, trods opfordret hertil, ikke fremlagt sådan kvittering.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at indklagedes garderobe er mod betaling, og indklagede bærer derfor også ansvar for principalt samtlige mistede effekter, idet det bestrides, at indklagede havde foretaget fraskrivelse af ansvar for løse effekter.

Subsidiært har indklagede i hvert fald ansvaret for sædvanlige og påregnelige effekter, uanset der måtte være taget et forbehold. Det bestrides i den forbindelse, at de effekter der fremsættes erstatningskrav for, hver for sig er usædvanlig eller upåregnelige.

Det bestrides yderligere, at det skulle have nogen betydning af de var 4 om at dele en garderobe, og i hvert fald fremgår det ikke nogen steder, at det ikke var tilladt for flere personer at deles om en garderobe.

Det gøres afsluttende gældende, at det er urimeligt at forlange yderligere dokumentation af købet, da indklagede ikke automatisk udleverer købskvittering i forbindelse med købet, og at man ikke kan forvente, at klager selv, henset til omstændighederne, burde være opmærksom på at sikre sig yderligere dokumentation, foruden selve garderobenummeret.

Klagers krav:

Indklagede skal betale 10.794 kr. i erstatning til klager, for mistede ejendele samt påregnelige og forventelige følgeudgifter.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har til støtte for sin frifindelse påstand gjort gældende, at der er taget et klart og tydeligt forbehold for ansvar for løse effekter, og indklagede er derfor alene pligtig at erstatte det bortkomne net.

Det er korrekt, at skiltet i billedrammen placeret ved garderoben kortvarigt var nedtaget i forbindelse med optagelse af en video, men ansvarsfraskrivelsen fremgik stadig tilstrækkeligt tydeligt at indklagedes hjemmeside, infoskærmen over garderoben samt navnlig direkte af det garderobenummer klager fik udleveret.

Indklagede har supplerende gjort gældende, at når selskabet, for at spare penge, er gået fire personer sammen om en garderobe, bærer de selv ansvaret for, at værdien overstiger det forventelige pr. garderobe, og dermed indklagedes maksimale ansvar.

Indklagede har til støtte herfor påberåbt sig en tidligere afgørelse fra nærværende nævn, gengivet på forbrug.dk den 28. maj 2018 som i det væsentligste viser, at opbevareren alene har ansvar for sædvanlige og påregnelige genstande.

I anden række gør indklagede gældende, at klager, trods opfordret hertil, ikke har dokumenteret at der var tale om en gratisydelse, hvor indklagede under de foreliggende omstændigheder er ansvarsfri.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Nævnet finder, at hvis en erhvervsdrivende mod betaling har taget mod en kundes ejendele til opbevaring i en garderobe eller lignende, har den erhvervsdrivende påtaget sig ansvar for de indleverede effekter, og hvis de pågældende effekter bortkommer, vil den erhvervsdrivende således have pådraget sig erstatningsansvar for sædvanlige og påregnelige effekter, jf. nedenfor.

Nævnet bemærker, at det følger af nævnets faste praksis, at en erhvervsdrivende ikke gyldigt kan fraskrive sig ansvaret for sædvanlige og påregnelige effekter, når opbevaringen sker mod betaling.

Nævnet finder, at sædvanlige og påregnelige effekter i hvert fald omfatter effekter, som i almindelighed må anses som nødvendige, når man forlader sit hjem, såsom overtøj, nøgler til hjem og/eller sædvanligt transportmiddel, pung eller lignende med sædvanligt indhold samt årstidsbestemt påklædningstilbehør, herunder hue, handsker og halstørklæde.

Efter nævnets faste praksis vil visse effekter – såsom nøgler, kørekort og sundhedskort – skulle erstattes med anskaffelsesprisen, mens der vil blive foretaget et skønsmæssigt fradrag på 25 % i anskaffelsesprisen for effekter, som efter deres art har et naturligt værditab som følge af slid og ælde.

Nævnet finder endvidere, at også andre effekter vil kunne betegnes som sædvanlige og påregnelige, herunder f.eks. solbriller, og at der ved vurderingen heraf bl.a. må lægges vægt på kundens berettigede forventning om betryggende opbevaring af effekter, når der er erlagt betaling herfor.

Et flertal af nævnets medlemmer – bestående af erhvervssidens repræsentanter samt nævnets formand – finder, at der ved denne vurdering endvidere må tages hensyn til den erhvervsdrivendes rimelige interesse i at kunne sikre, at den risiko, som den erhvervsdrivende påtager sig, står i rimeligt forhold til den betalte pris. Der må herved henses til, at den erhvervsdrivende i praksis ikke har mulighed for at kontrollere indholdet af indleverede effekter, og at et ansvar for meget dyre genstande derfor kan få uproportionale følger.

I nærværende sag lægger nævnet efter de foreliggende oplysninger, herunder klagers fremsendelse af et billede af garderobenummer, til grund, at indklagede – mod klagers betaling af 25 kr. – har opbevaret en række effekter for flere personer, og at disse effekter var bortkommet, da personerne ønskede effekterne udleveret.

Da indklagede som erhvervsdrivende – og mod betaling – har taget mod klagers ejendele til opbevaring, har indklagede påtaget sig ansvar for det indleverede, og indklagede har således pådraget sig erstatningsansvar for sædvanlige og påregnelige effekter.

Et enigt ankenævn finder herefter, at indklagede er erstatningsansvarlig for følgende effekter, som efter deres art – og årstiden – må anses som sædvanlige og påregnelige:

- North Face Jakke	2.100 kr.
- Jack & Jones Jakke	500 kr.
- 2 stk. halsedisser	600 kr.
- Handsker	300 kr.

Nævnet finder, at der i beløbet på 3.500 kr. i overensstemmelse med nævnets faste praksis skal der ske et skønsmæssigt fradrag i anskaffelsesprisen på 25% for disse effekter, som efter deres art har et naturligt værditab som følge af slid og ælde.

Nævnet finder herefter, at indklagede skal erstatte de nævnte effekter med 2.625 kr.

Et enigt ankenævn finder endvidere herefter, at indklagede er erstatningsansvarlig for følgende effekter, som efter deres art må anses som sædvanlige og påregnelige:

- Kortholder	275 kr.
- Mastercard	50 kr.
- Rejsekort	50 kr.
- Sundhedskort	220 kr.
- Studiekort	50 kr.
- Husnøgler faderens bolig i alt	200 kr.
- Husnøgler moderens bolig i alt	200 kr.
- Opgangsnøglebrikker i alt	200 kr.
- Cykelnøgle	200 kr.
- Nøglebrik Forever Healthy	50 kr.
- Hængelås + nøgle	50 kr.

Nævnet finder herefter, at indklagede skal erstatte de nævnte effekter med 1.545 kr., idet der efter nævnets faste praksis ikke foretages et fradrag i anskaffelsesprisen for sådanne effekter. Nævnet bemærker særskilt om de anførte følgeomkostninger (omkodning og låseudskiftning) i forbindelse med bortkomne nøgler, at sådanne følgeomkostninger ikke kan anses at udgøre et sædvanligt og påregneligt tab, og indklagede er således ikke erstatningsansvarlig herfor.

Klager har endvidere krævet værdien af Earpods erstattet.

Et flertal af nævnets medlemmer (erhvervssidens repræsentanter samt nævnets formand) udtaler herefter:

Det må lægges til grund, at mange mennesker – ikke mindst de yngre generationer – ofte vil have in-ear høretelefoner (in-ears) eller hovedtelefoner på sig, når de bevæger sig rundt i det offentlige rum. Vi finder imidlertid, at in-ears og hovedtelefoner ikke har en sådan naturlig sammenhæng med det at gå på diskotek, at det for indklagede har været påregneligt, at den ene af de to gæster, som klagen vedrører, havde efterladt in-ears blandt de effekter, der blev opbevaret i garderoben. Vi stemmer derfor for, at klager ikke skal have medhold i sit krav om erstatning for de omhandlede Earpods.

Et mindretal af nævnets medlemmer (Forbrugerrådet Tænk og VisitDenmark), udtaler:

Vi er enige med flertallet i, at det må lægges til grund, at mange mennesker – ikke mindst de yngre generationer – ofte vil have in-ear høretelefoner (in-ears) eller hovedtelefoner på sig, når de bevæger sig rundt i det offentlige rum. Vi finder derfor, at det for indklagede har været påregneligt, at der har været in-ears blandt de effekter, der blev opbevaret i garderoben. Vi stemmer derfor for, at klager skal have medhold i sit krav om erstatning for de omhandlede Earpods.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, og klager får derfor ikke medhold i sit krav om erstatning for de omhandlede Earpods.

Nævnet bemærker afsluttende, at nævnet ikke har fundet anledning til at vurdere de effekter, for hvilke der ikke er opgjort et tab.

Afgørelse af 6. juni 2024