

Ankenævnets Journal nr.: 2024-0589 - jakke

Sagsfremstilling:

Klager besøgte den 13. april 2024 indklagedes restaurant. Under besøget tabte en tjener en skål med varm sovs udover klagers bukser, bluse og jakke. Jakken havde klager lige lagt henover en stol.

Ifølge det af klager oplyste fik klager af personale hos indklagede på dagen for uheldet oplyst, at klager skulle forsøge at få tøjet rensset, og at indklagede ville dække udgifterne hertil.

Det lykkedes for klager at få bukserne og blusen rene i vask, men jakken kunne ikke renses. På den baggrund skrev klager den 1. maj 2024 til indklagede og henviste til, at klager havde besøgt indklagedes restaurant den 25. marts 2024, og henviste til at klagers jakke her efter ankomsten ved et uheld blev overhældt med varm sovs.

Klager henviste her til, at indklagedes personale på dagen havde tilbudt at betale rensning.

Klager anførte videre, at jakken havde været sendt til rens, men at den ikke kunne renses. Klager oplyste, at jakkens nypris var 5.650 kr.

Da jakken ikke kunne renses bad klager indklagede om erstatning for jakken samt refundering af udgiften til rens (158 kr.), i alt 5.808 kr.

Efter lidt tvivl om, hvornår det var, at klager besøgte indklagedes restaurant, skrev klager den 7. maj 2024 til indklagede, at klager havde besøgt indklagedes restaurant ikke den 25. marts 2024, men den 13. april 2024.

Efter at klager havde rykket for et svar svarede indklagede den 7. maj 2024, at indklagede ikke var enig i klagers erstatningskrav. Indklagede anførte her, at jakken burde have været sendt til rens umiddelbart efter klagers besøg hos indklagede og at det i indklagedes optik ikke giver mening, at en jakke ikke kan renses for sovs.

Klager rettede herefter den 27. maj 2024 ved advokat fornyet henvendelse til indklagede og fastholdt kravet om erstatning for jakken.

Indklagede svarede samme dag advokaten, at indklagede ikke var enig i, at det var sket hos indklagede og henviste til, at klager først havde oplyst et andet navn, så en forkert dato og endelig stillede indklagede sig undrende overfor, hvorfor der skulle gå en måned inden jakken blev sendt til rens.

Herefter ses der ikke at være yderligere korrespondance mellem parterne.

Den 11. juni 2024 indgav klager en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers krav:

Klager ønsker erstatning for jakkens nypris 5.650 kr. samt refundering af udgiften til rens, 158 kr., i alt 5.808 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har vedlagt billeder, der viser jakken efter rens, kopi af kvittering fra Early Bird, der dokumenterer klagers besøg hos indklagede, kopi af renseriregningen, kopi af kvittering for køb af jakken og kopi af posteringsbilag fra Danske Bank, der viser en betaling på 1.198 kr. til indklagedes restaurant.

Klager har yderligere vedlagt et billede, der er taget fra klagers plads på aftenen. På billedet kan ses trappen, hvor tjeneren faldt med sovsen.

Klager fastholder på den baggrund, at indklagede har pådraget sig et erstatningsansvar for jakken.

Som svar på de af indklagede anførte bemærkninger til Ankenævnet har klager anført, at der datomæssigt skete en fejl i klagers første e-mail. Klager har anført, at klager efterfølgende har dokumenteret datoen (den 13. april 2024) for klagers besøg med den vedlagte Early Bird-kvittering. Klager har beklaget sammenblandingen af datoerne.

I forhold til rensningen indleverede klager tøjet til rensning den 19. april 2024, altså 6 dage efter besøget. Indleveringen af tøjet til rens blev aftalt med personalet på restauranten. Klager fulgte en midaldrende dansk kvindes anvisning om at sende jakken til rens efter, at denne havde duppet jakken. Den pågældende var en del af personalet og hun virkede som chef på gulvet denne aften på stueplan.

I forhold til at begrænse skaden har klager anført, at udover jakken, blev cowboybukser og bluse også ramt af sovs.

I forhold til plettens placering (indvendigt på jakken) skyldes dette, at klager grundet varmen havde taget jakken af og placeret den omkring stolen (med vrangsiden ud af over armlænet).

Med hensyn til indklagedes afvisning af spild på jakken har klager opfordret til, at der rækkes ud til snak med personalet der var til stede på indklagedes restaurant den pågældende aften, herunder den unge mandlige engelsktalende tjener, der spildte sovsekanden på vej op ad trappen og den unge engelsktalende kvinde, der ryddede op og tørrede op på bordet efter sovsen var spildt og den midaldrende danske kvinde, der virkede som chef.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på erstatning.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede først fik en mail fra klager, om at klager besøgte restauranten den 25. marts 2024, og indklagede oplyste, at det ikke kunne passe, blev det ændret til 14. april 2024 (retteligt den 13. april 2024).

Indklagede har anført, at hvis indklagede laver et uheld, får gæsten altid at vide, at de skal sende tøjet til rens med det samme. Hvis der går for lang tid ved indklagede af erfaring, at pletten ikke kan komme af.

Dette gjorde klager ikke. Indklagede har i den forbindelse henvist til datoen for den renserifaktura, som klager har vedlagt.

Dette finder indklagede meget mærkeligt, og har anført, at, "den plet kunne jo komme mange andre gange efter".

Indklagede finder videre, at klager må have pligt til begrænse sin skade, hvilket indklagede ikke finder, at klager har gjort.

Indklagede konstaterer også, at pletten er på indersiden af jakken, og indklagede stiller spørgsmålstegn ved, hvordan den tabte sovs skulle kunne ramme indersiden af jakken.

Indklagede fastholder, at indklagede ikke har spildt noget på klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Efter de foreliggende oplysninger finder Ankenævnet det godtgjort, at klager var gæst hos indklagede den 13. april 2024, og at en ansat hos indklagede under klagers besøg spildte sovs på klagers jakke.

Ankenævnet finder det videre godtgjort, at jakken blev forsøgt rensset, men at den plet, som var forårsaget af sovsen, ikke kunne fjernes helt, hvilket er dokumenteret ved de af klager fremsendte billeder.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at indklagede er pligtig at erstatte klagers udgifter til rensning samt erstatte værdien af klagers jakke. Da jakken på tidspunktet for skaden var under 1 år gammel, finder Ankenævnet, at der skal ydes fuld erstatning for jakken på baggrund af jakkens nypris, som var 5.650 kr. Den samlede erstatning, inkl. udgiften til rensning, udgør herefter 5.808 kr.

Afgørelse af 28. oktober 2024