

Ankenævnets Journal nr.: 2025-0265 – Ødelagt tøj

Sagsfremstilling:

Klager og dennes døtre besøgte den 23. marts 2024 indklagedes cafe/restaurant for at spise. Klager og dennes døtre sad på indklagedes udendørs terrasse, hvor der var opsat varmelamper.

Mens klager sad der, eksploderede en af varmelamperne, og klager og dennes døtre fik varme glasskår udover sig og ned i maden. Klager og dennes døtre kom ikke fysisk til skade og personalet tog hånd om sagen, og klager kom ikke til at betale for maden.

Dog blev både noget af klagers tøj og klagers døtres tøj efter det af klager oplyste beskadiget af de varme glasskår, og der kom huller i nogle af klagers og klages døtres beklædningsgenstande, mens andre beklædningsgenstande kun fik overfladiske skader (klager døtres jakker). En ansat tjener hos indklagede hjalp klager og dennes døtre og tog også billeder af de beskadigede beklædningsgenstande.

Klager rettede efter hændelsen henvendelse til indklagede med krav om erstatning af det beskadigede tøj. Klager havde et silketørklæde på samt en helt ny uldfrakke, som blev beskadiget, og klagers døtre havde en pelsjakke og Barbour-jakke på, som også begge fik mindre skader.

Indklagede anmodede klager om at rette henvendelse til eget forsikringsselskab. Klagers eget forsikringsselskab afviste dog at dække skaden og henviste til, at indklagedes forsikring skulle/skal dække skaden, Klage rettede herefter henvendelse til indklagede og anmodede om at indklagede eller dennes forsikring dækkede skaderne.

Klager oplyste, at klager ikke havde kvitteringer på de beskadigede beklædningsgenstande, men opgjorde, på baggrund af bl.a. links til forskellige hjemmesider, hvor de pågældende beklædningsgenstande kunne findes til salg, det samlede erstatningskrav til ca. 17.000 kr. (opgjort som genkøbs-/nypriser).

Indklagede afviste imidlertid kravet, idet indklagede ikke finder, at klager har dokumenteret værdien herunder genkøbsprisen på de beskadigede beklædningsgenstande.

Herefter indgav klager en klage til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klagers krav:

Klager har opgjort sit krav således [på norsk, da klager er norsk]:

- Ullfrakk fra PBO (klagers jakke) helt ny. Fikk mange brennmerker og vurderes som ødelagt: Gjenanskaffelsespris 2.990 kr.
- Silketørklede, helt gjennomhullet av brennmerker og er ødelagt: Gjenanskaffelsespris 699 kr.
- Pelsjakke fra Meotime Dagmar (tilhørte den ene af klagers døtre). Har overfladiske brennmerker, men kan brukes. Ved videresalg har den forringet sin pris. Gjenanskaffelsespris 8.000 kr.
- Barbour oilskinnsjakke (tilhørte den anden af klagers døtre). Har overfladiske brennmerker, men kan brukes. Ved videresalg har den forringet sin pris. Gjenanskaffelsespris 6.180

Priserne er genanskaffelsespriser. Samlet opgørelse: 17.869 = (afrundet) 17.000 kr.

Der henvises til bilag 1 (parternes korrespondance), bilag 2, (klagers bemærkninger af den 3. maj 2025) og bilag 4 (klagers bemærkninger af den 31. aug. 2025), hvor klager har vedlagt billeder og links til de beskadigede beklædningsgenstande.

Nogle genstande har kun fået overfladiske skrammer og kan forsat anvendes (klagers døtres jakker), mens der i klagers silketørklæde og jakke blev brændt huller. Disse genstande kan således ikke længere anvendes.

Klager vil lade det være op til Ankenævnet at vurdere i hvilket omfang, der kan ydes erstatning for skaderne herunder særligt for de beklædningsgenstande, der kun fik overfladiske skader.

Klagers bemærkninger:

Klager anderkender, at klager ikke har kvitteringer på de beskadigede beklædningsgenstande, men klager finder, at klager dels har dokumenteret skaderne ved fremsendelse af billeder og dels har sandsynliggjort beklædningsgenstandenes værdi ved at fremsende diverse links, der dokumenterer beklædningsgenstandenes nypris, sådan som indklagede bad om.

Klager er indforstået med, at klager ikke kan få nypris for genstandene, da de var mere eller mindre brugte på skadestidspunktet, men vil lade det være op til nævnet at prissætte genstandene.

Klager har også tilbudt at indklagede kunne erstatte klagers jakke til en nedsat pris på 4.000 kr. og at indklagede kunne undlade erstatning for klagers tørklæde og klagers døtres jakker, som kun fik overfladiske skader.

Indklagede har ifølge klager heller ikke ønsket at yde denne (nedsatte) erstatning. Klager har derfor i forbindelse med klagen til Ankenævnet fastholdt erstatning for samtlige de beskadigede beklædningsgenstande.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har dokumenteret værdien af de beskadigede beklædningsgenstande, og finder derfor ikke at klager har krav på erstatning.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede finder, at en skade, som der her er tale om, skal behandles således:

- Gæsten skal melde skaden til egen forsikring – hus og/eller indbo alt efter hvad der er ødelagt.
- Gæstens forsikring vil så enten erstatte over for gæsten – eller afvise dækning.
- Dækker gæstens forsikring, så vil gæsten kunne nævne over for forsikringselskabet, at der er en kendt skadevolder, og så vil gæstens forsikring, når skaden er opgjort og udbedret, sende kravet videre til den ansvarlige.
- Dækker gæstens forsikring IKKE – så kan gæstens sende afvisningsbrevet fra

forsikringen til skadevolderen. Så er det skadevolders ansvarsforsikring der skal erstatte.

Indklagede her anført, at de effekter, som klager påstår er ødelagt af hændelsen, ikke er fremstillet med hverken mærke, alder, nyværdi etc. I sådanne tilfælde kan indklagedes forsikring ikke godtgøre skaden.

Flere af effekterne vil efter indklagedes opfattelse være reduceret i dækning grundet alder, hvorfor de ikke kan erstattes med nypris.

Indklagede har anført, at man efter en skade ikke skal være bedre stillet end før skaden – og derfor sættes der typisk disse værdier – eller afskrivninger – på erstatningerne.

Indklagede har videre anført, at sagsfremstillingen er meget mangelfuld og ikke indeholder alle mails og korrespondance mellem parterne. Men kun de mails, som gavner sagen for klager. Indklagede tilbyder på opfordring at sende de mails, som indklagede har til rådighed.

Indklagede har vedhæftet et avisudklip fra Helsingør Dagblad fra d. 19. september 2024, hvor Ankenævnet – efter indklagedes opfattelse - allerede har lavet deres [nævnets] vurdering af sagen ud fra et meget ensidigt perspektiv. Indklagede finder, at det både er usagligt og ikke en fair procedure.

Indklagede har dog anført, at indklagede fra dag 1 har erkendt indklagedes erstatningsansvar overfor klager. Indklagede gav således klager mulighed for at indberette sagen til sit forsikringselskab og anmode dem om at lave en regres overfor indklagedes forsikring – så ville dokumentationspligten være mellem klagers egen forsikring og indklagedes forsikringselskab.

Indklagede bemærker, at klager ikke har haft/har nogen form for dokumentation for de ødelagte effekter, udover meget utydelige billeder. Klager har efter indklagedes opfattelse ikke imødekommet indklagedes anmodning om flere informationer, herunder alder, mærke, ny pris etc.

Klager startede ud med et erstatningskrav på 17.000 kr., hvorfor det er efter indklagedes opfattelse, er åbenlyst, at enten skal der en taksator på eller der skal fremlægges dokumentation

Indklagede har fået tilsendt meget lidt dokumentation fra klager, hvoraf hun sender et kontoudtog, indklagede fremskaffer kvitteringen via butikken og der er så ingen af de effekter på kvitteringen som gæsten sender. Indklagede anmodede om ny dokumentation oktober 2024, men modtog intet. Desuden er det ikke indklagede, som skal dokumentere, men derimod klager.

Klager har sendt nogle billeder til at understøtte erstatningskravet, men disse billeder harmonerer efter indklagedes opfattelse ikke med det beskadigede tøj, hverken i farve, pris og stand. Indklagede finder det også nævneværdigt, at indklagede kun har hørt fra én gæst, og ikke de andre gæster, som sad ved bordet. – tænker ikke den samme gæst har haft flere jakker på.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Ankenævnet finder på baggrund af de foreliggende oplysninger, at det kan lægges til grund, at en varmelampe sprang og herved forårsagede beskadigelse af klager og dennes døtres tøj. Retten finder, at indklagede herved har pådraget sig et erstatningsansvar for de beskadigende effekter.

Ankenævnet finder, at erstatningsbeløbet kan opgøres således, at uldfrakken fra PBO erstattes til nypris på 2.990 kr., da det lægges til grund, at jakken var ny.

Silketørklædet erstattes til 75 % af nyprisen, som er oplyst til 699 kr. Erstatningen herfor udgør således 524,25 kr.

Pelsfrakken fra Meotine Dagmar, som efter det oplyste fortsat kan anvendes, men har mindre skader, erstattes med 50 pct. af nyprisen, som er oplyst til 8.000 kr. Erstatningen herfor udgør således 4.000 kr.

Barbour oilskindsjakken, som efter det oplyste fortsat kan anvendes, men har mindre skader, erstattes ligeledes med 50 pct. af nyprisen, som er oplyst til 6.180 kr. Erstatningen herfor udgøre således 3.090 kr.

Den samlede erstatning kan således opgøres til i alt 10.604,25 kr.

Afgørelse af 24. februar 2026