

Ankenævnets j.nr.: 2014-0658 - Bortkommet taske i garderober

Klager – der er italiener – besøgte (ifølge den indgivne klageformular) lørdag den 26. april 2014 indklagedes restaurant/bar, som var beliggende i det indre København.

Klager havde oplyst, at han afleverede sin taske til opbevaring i indklagedes betalingsgarderobe mod betaling af et mindre beløb (formentlig 25 kr.). Klager var ikke længere i besiddelse af det udleverede garderobemærke, men havde vedlagt en kopi af det, der angiveligt var en udskrift fra klagers bankkonto, som viste, at der var hævet to beløb hos indklagede den pågældende lørdag aften på hhv. 25 og 30 kr.

Da klager forlod stedet ved 03.00-tiden om natten var klagers taske ikke i garderoben.

Klager rettede den 5. maj 2014 henvendelse pr. e-mail til indklagede, hvori klager anførte, at han den forudgående lørdag (den 3. maj 2014) besøgte indklagedes restaurant og indleverede sin taske, som efterfølgende var væk.

Klager havde i denne mail anført, at der var tale om en stor sort, hvid og grå taske.

Klager havde anført, at der var følgende i tasken:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Iphone 5 | kr. 5.598,00 |
| Moncler jakke | kr. 4.478,00 |
| Arbejdsbukser | kr. 746,40 |
| Kontanter | kr. 800,00 |
| Italiensk ID kort | kr. 447,84 |
| Blå jakke | kr. 2.239,20 |
| Nøgler + køkkenudstyr | <u>kr. 746,40</u> |
| I alt | kr. 15.054,00 |

I et svar til klager af den 24. maj 2014 svarede indklagede klager, at indklagede alene dækkede bortkomne effekter med kr. 750,- og at dette kun skete mod forevisning af kvittering for de bortkomne effekter.

Indklagede henviste klager til at søge sagen indbragt for retten eller for Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Klager fremsatte krav om erstatning for samtlige bortkomne effekter, i alt kr. 15.054,-.

Indklagede havde anført, at hændelsen ikke fandt sted på den af klager nævnte dato, da intet af indklagedes personale der tog sig af situationen var på arbejde denne dag. Hændelsen må derfor have fundet sted. Den 3.5.2014.

I indklagedes garderobe fandtes et opslag om, at ved mistede eller tabte personlige ejendele i garderoben, erstattede indklagede med kr. 750,-. Dette forudsatte, at kravet vurderes at være reelt og kunne dokumenteres i form af kvitteringer.

Denne besked fik klager også, efter at han henvendte sig personligt til indklagede ugen efter han kontaktede indklagede. Klager accepterede ikke dette svar, og ville have yderligere erstatning.

Indklagede foreslog, at klager kunne få en rapport fra politiet og kontakte sin forsikring, hvilket klager ikke så som en mulighed, muligvis fordi klager ikke havde en forsikring.

Det var først 10.05.14 at indklagede blev gjort opmærksom på situationen, da klager personligt henvendte sig til indklagede i åbningstiden.

Indklagede beskrev her, at han havde lagt sin taske i indklagedes garderobe, og da klager ville afhente denne, var den ikke at finde i indklagedes garderobe.

Klager oplyste overfor indklagede, at der skulle være tale om en rygsæk i farverne gul, grå og sort som indeholdt en Iphone 5, 2 jakker, nogle arbejdsrelaterede ejendele og italiensk ID.

Da en fra indklagedes garderobepersonale (A) var til stede samme aften, som indklagede personligt mødte op, udspurgte indehaveren af indklagedes virksomhed straks A om, hvad der var sket den pågældende aften.

A kunne godt huske, at klager havde besøgt indklagede ugen før. Klager var kommet i selskab med 2 andre, en anden italiener og en færing. A kunne huske, at færingen indleverede sin jakke i garderoben, men kunne ikke huske, at klager skulle have lagt noget i garderoben. Klager holdt imidlertid fast i, at han havde indleveret sin taske til præcis A den pågældende aften, og at klager havde brugt tid i garderoben på at pakke tasken, hvilket A (ifølge indklagede) vidste at klager ikke havde gjort.

Ydermere huskede A kun, at der blev indleveret én rygsæk den pågældende aften. Denne rygsæk var grå med rødt design i siderne.

Da denne rygsæk blev beskrevet for klager, sagde klager straks: "Præcis, det er min taske". Indklagede spurgte nu igen til farverne på klagers taske, og nu anførte klager, at farven var rød og ikke gul.

På dette tidspunkt begyndte indklagede at tvivle på klagers beskrivelse.

Indklagede oplyste herefter overfor klager, at indklagede ville være nødt til, at kontakte indklagedes anden medarbejder (B), der også var til stede i garderoben den pågældende aften, før indklagede kunne træffe beslutning i sagen. Indklagede modtog herefter klagers e-mail oplysninger.

Medarbejder B oplyste overfor indklagede, at da klager ønskede at afhente sin taske, var der intet nummer, som matchede det nummer, som klager stod med i hånden.

Klagers kammerat, som var færing, forklarede, at en 3. bekendt var gået hjem tidligere og havde haft en rygsæk på sig. Han kunne dog ikke bekræfte, at denne bekendtes rygsæk var den samme, som den klager efterlyste.

Indklagede spurgte herefter klager, om den taske, som denne bekendte havde taget med sig muligvis kunne være klagers. Herpå svarede klager, at han ikke som sådan var ven med denne bekendte, og at klager ikke talte med denne bekendte.

Yderligere kunne indklagede ikke få oplyst.

Indklagede havde oplyst, at hvis der kom nogle gæster og forklarede, at de har mistet deres nummer, og ønskede deres jakke/taske udleveret, spurgte indklagede altid for at notere dette ned med præcise detaljer på kontaktoplysninger samt beskrivelser af udleverede jakke/taske - ingen af indklagedes noter matcher klagers taske. Der blev heller ikke fra indklagedes garderobe den pågældende aften udleveret nogle genstande uden et nummer.

Indklagedes garderobe var bemanded hele aftenen med 2 ansvarlige. Den pågældende aften var ikke travl og garderoben var derfor overskuelig.

Indklagedes garderobenumre hang lige indenfor lugen, hvor indklagede betjener indklagedes gæster, og hvis indklagedes personale var optagede af at sætte en jakke eller taske ind i garderoben, kunne det være meget let at tage et ubrugt nummer og påstå, at man havde indleveret sine værdier i indklagedes garderobe. Da Indklagede altid havde haft en solid og sikker kundekreds af færing, som var et lille samfund, hvor alle kender alle i København, havde indklagede (ifølge indklagede måske en kende naivt) ikke anset denne placering, som rod til konflikter.

Indklagede havde dog anført, at da tiderne og kundekredsen ændrede sig, havde indklagede nu ændret herpå, og havde i stedet placeret garderobemærkerne uden for gæsternes rækkevidde og åsyn.

Indklagedes garderobenumre hang nu på indklagedes bøjler, som ikke var indenfor rækkevidde af indklagedes gæster.

Indklagede kontaktede herefter klager en sidste gang og meddelte, at indklagede stod fast på tilbuddet om tilbagebetaling af kr. 750 i samlet erstatning. Ved samme lejlighed oplyste indklagede, at der kunne klages til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme.

Da indklagede ikke var sikker på, at tasken overhovedet blev indleveret i indklagedes garderobe, var indklagede af den opfattelse, at indklagede ikke var erstatningspligtig for det anførte beløb på kr.15.054,-

Indklagede havde vedhæftet 1) et billede af indklagedes opslag om indklagedes retningslinjer for erstatning, samt 2) et billede af indklagedes garderobemærker og 3) den tidligere placering af garderobemærker og endelig 4) et billede af den nuværende placering af garderobemærker (Denne nye placering var taget i brug pr. 17.05.14)

Indklagede gjorde gældende, at han ikke var erstatningsansvarlig for de af klager påståede bortkomne effekter.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviste at behandle klagen.

Ankenævnet havde herved lagt vægt på, at der var afgivet modstridende oplysninger i sagen.

Klager havde oplyst, at han indleverede sin taske i indklagedes garderobe den pågældende aften, men havde ifølge det af indklagede oplyste ikke været i stand til at fremvise et garderobermærke, som matchede nogle af de garderobernumre, som blev udleveret den pågældende aften.

Indklagede havde yderligere oplyst, at ingen personer blandt det personale, som var på arbejde den pågældende aften, kunne huske, at klager skulle have indleveret en taske den pågældende aften. Yderligere havde klager afgivet forskellige oplysninger om taskens angivelige udseende.

Da der således var betydelig usikkerhed om sagens fakta, fandt Ankenævnet, at sagen ikke egnede sig til nævnsbehandling, og afviste derfor at behandle sagen.

Afgørelse af 23. oktober 2014