

Ankenævnets j.nr. 2012-0209 - Jakke bortkommet i betalingsgarderobe.

Den 4. februar 2012 var klager gæst hos indklagede. Klager afleverede mod betaling og udlevering af et garderobemærke sin jakke i indklagedes garderobe.

Da klager ville forlade indklagede og skulle have udleveret sin jakke var den ikke i garderoben. Indklagede gennemså overvågningsvideoen og kunne konstatere at klagers jakke ved en fejl var blevet udleveret til en anden gæst. Klager modtog fra indklagede en kvittering, som anerkendelse af, at indklagede havde fejludleveret klagers jakke. Klager fik af indklagede at vide, at han kunne kontakte indklagede den efterfølgende mandag, med henblik på at få afklaret, om klagers jakke i mellemtiden skulle være leveret tilbage til indklagede.

Den efterfølgende mandag ringede indklagede tilbage til klager og oplyste, at jakken ikke var blevet indleveret.

Der var tale om en "Canada Goose"-jakke, som ifølge klager havde en nyværdi på kr. 6.000,-. Klager havde købt jakken – der på tidspunktet for fejludleveringen var ca. ½ år gammel - af en kammerat. Klager ønskede jakken erstattet med kr. 5.000,-. Kvitteringen for jakken havde klager ikke, men det fremgik ifølge klager af overvågningsvideoen fra den pågældende aften, at der var tale om en Canada Goose-jakke.

Indklagede havde – som et kompromis tilbudt klager en erstatning på kr. 1.500,-. Skulle erstatningen være højere end det, klager havde stillet krav om, havde indklagede stillet krav om at se en kvittering for den pågældende jakke, for at kunne tage stilling til en passende erstatning for jakken, og for at sikre sig, at der reelt var tale om en Canada Goose-jakke.

Klager havde anført, at han ikke – som anført af indklagede - var blevet tilbudt kr. 1.500,-. Klager ønskede i øvrigt ikke at afgøre sagen med en erstatning af denne størrelse.

I forhold til indklagedes tvivl om jakkens værdi havde klager anført, at indklagede ikke kunne være i tvivl om, hvilken værdi en sådan jakke havde. Klager havde til orientering for Nævnet vedlagt en kopi af kvitteringen for sin søsters Canada Goose-jakke. Klager havde videre anført, at det næppe ville være muligt for ham, at gå ned i den forretning, hvor jakken var købt, og få en ny kvittering, uden samtidig at medbringe jakken, da denne havde et serienummer, som dokumenterede jakkens ægthed.

Klager pegede videre på, at det fremgik af overvågningsvideoen, at der var tale om en Canada Goose-jakke og at indklagede på den kvittering, som klager fik i forbindelse med jakkens bortkomst havde skrevet, at der var tale om en Canada Goose-jakke.

Klager fremsatte krav om erstatning på kr. 5.000,-.

Indklagede anerkendte, at det var en menneskelig fejl hos indklagede, som var skyld i fejludleveringen. Indklagede havde anført, at der i indklagedes garderobe var opsat skilte, hvor indklagede frarådede at have værdigenstande i lommerne samt, at hvis jakken bortkom i indklagedes varetægt, erstattede indklagede jakker med kr. 500,-.

Erstatningen på kr. 500,- udbetaltes ifølge indklagede i de tilfælde, hvor en gæst ikke kunne dokumentere, at jakken havde en højere værdi, f.eks. ved fremlæggelse af en kvittering. Kunne gæsten det, erstattedes denne højere værdi.

Indklagede var af den opfattelse, at klagers jakke var særdeles dyr, og indklagede undrede sig på den baggrund over, at klager ikke var i stand til at dokumentere en så dyr jakkes værdi, da man ifølge indklagede normalt ville gemme kvitteringer for så dyre personlige effekter eller ville have noteret det serienummer, som fungerede som dokumentation for jakkens ægthed.

Indklagede havde på denne baggrund – som et forlig med henblik på at få sagen afsluttet - ekstraordinært, trods den manglende dokumentation for jakkens værdi, tilbudt klager kr. 1.500,- for jakken. Indklagede var fortsat villig til at forlige sagen med dette beløb.

Indklagede fremsatte krav om, at erstatningen begrænsedes til kr. 1.500,-.

Nævnet lagde til grund, at klager var gæst hos indklagede natten mellem den 4. og 5. februar 2012, og at klager mod betaling og udlevering af et garderobemærke indleverede sin jakke til opbevaring i indklagedes garderobe. Da klager ønskede at forlade indklagede og ville have sin jakke udleveret, var jakken ikke i garderoben. Det lagdes til grund som uomtvistet, at klagers jakke, som følge af en menneskelig fejl i indklagedes garderobe, blev udleveret til en anden gæst.

Nævnet fandt ikke grund til, at anfægte den af klager anførte købspris for jakken, og nævnet bemærkede i øvrigt, at klagers krav på erstatning ikke var betinget af, at klager kunne fremlægge en købskvittering for jakken.

Da indklagede havde erkendt, at der var sket en fejl hos indklagede i forbindelse med udleveringen af klagers jakke, og da jakkens værdi, efter nævnets opfattelse, lå indenfor normalværdien af, hvad en vinterjakke kunne forventes at koste, fandt nævnet, at klager havde krav på erstatning fra indklagede svarende til den oplyste indkøbspris på kr. 5.000,-.

Da klager fik medhold i sin klage, skulle indklagede refundere klager gebyret for sagens behandling ved Ankenævnet, kr. 150,-, jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

Afgørelse af 4. juni 2012