

Ankenævnets j.nr.: 2014-0621 - Klage over mistede ejendele i betalingsgarderobe

Klager besøgte den 4. maj 2014 indklagedes natklub. Klager afleverede i den forbindelse sine ejendele, herunder jakke, halstørklæde og handsker, i garderoben mod betaling af kr. 20,00. De mistede ejendele udgjorde samlet en værdi af kr. 3.899,00.

Klager havde oplyst, at det fra indklagedes side blev gjort klart, at gæsterne var pålagt at aflevere deres ejendele i garderoben hos indklagede.

Da klager ville have sine ejendele retur, var garderoben imidlertid tom. Garderobepigen oplyste, at hun aldrig tidligere havde oplevet, at ejendele forsvandt for garderoben.

Klager havde oplyst, at garderobepigen smed klagers garderobenummer ud i en spand med en masse andre garderobenumre, da hun opdagede, at der var noget galt. Klager bad i den forbindelse om at få sit nummer retur, da klager skulle bruge dette som bevis på, at han havde afleveret sine ejendele mod betaling og ikke fået dem retur. Garderobepigen oplyste, at der desværre ikke var noget at gøre. Hun opfordrede klager til at kontakte indklagede dagen efter og oplyse hendes navn.

Klager forlod derfor indklagedes natklub med det indtryk, at indklagede og klager nok skulle finde en løsning.

Klager ringede den efterfølgende dag til indklagede og fik at vide, at indklagedes bestyrer ville ringe tilbage. Bestyreren ringede imidlertid aldrig tilbage, og klager besluttede derfor den 6. maj 2014 at møde op hos indklagede personligt og klager talte med bestyreren. Klager sendte samtidig en mail til indklagede den 6. maj 2014, hvori klager forklarede hændelsesforløbet og bekræftede indklagede og klagers møde. Det fremgik af denne e-mail, at indklagede og klager ved mødet blev enige om, at indklagede skulle have mulighed for at drøfte sagen med garderobepigen førend indklagede kunne give svar på, hvorledes sagen skulle løses. Det fremgik endvidere af denne mail, at klager forventede, at indklagede vendte tilbage senest den 9. maj 2014.

Indklagede bekræftede samme dag modtagelse af klagers mail.

Indklagede vendte imidlertid ikke tilbage til klager den 9. maj, og klager rykkede derfor for svar ved mail af 19. maj. Klager anmodede i denne mail om at få svar senest den efterfølgende dag. Såfremt klager ikke fik svar, ville klager lade sagen gå videre til Ankenævnet.

Den 20. maj svarede indklagede på klagers mail. Indklagede beklagede, at klager endnu ikke havde modtaget svar og tilkendegav samtidig, at der ville blive rykket for svar. Indklagede anmodede samtidig om et telefonnummer, hvor indklagede kunne kontakte klager.

Klager sendte herefter sit telefonnummer til indklagede, som lovede, at klager ville blive kontaktet samme dag.

Indklagede kontaktede herefter klager og tilbød denne kr. 1.000,00, som erstatning for de forsvundne ejendele. Dette tilbud afslog klager imidlertid, men tilbød i stedet, at indklagede kunne betale kr. 2.500,00.

Da indklagede ikke havde givet klager svar på, hvorvidt indklagede ønskede at afslutte sagen mod betaling af kr. 2.500,00 til klager, rykkede klager for svar ved e-mail den 21. maj.

Klager anførte i denne e-mail, at såfremt klager ikke hørte fra indklagede inden kl. 14.00 den efterfølgende dag ville klager anlægge sagen ved Ankenævnet, hvorved indklagede formentlig ville komme til at betale et højere beløb samt omkostninger til sagen, hvis klager fik medhold.

Den 22. maj svarede indklagede pr. mail, at indklagede ønskede at acceptere tilbuddet om betaling af kr. 2.500,00, hvis klager afleverede sit garderobenummer, kvittering for jakke og sit kontonummer.

Klager svarede den 22. maj, at han ikke havde sit garderobenummer, da dette, som anført ovenfor, blev afleveret til indklagedes garderobepige. Klager tilbød i stedet at medbringe kontoudskrift, hvoraf det fremgik, at klager havde betalt kr. 20,00 for opbevaring.

Indklagede svarede samme dag, at det var et stort problem, at klager ikke længere var i besiddelse af sit garderobenummer, og at indklagede derfor var nødt til at gennemgå stedets videoovervågning. Indklagede bad i den forbindelse klager om at oplyse, hvor klager lagde sin jakke, og hvornår klager kom for at afhente den. Indklagede forklarede desuden, at klagers garderobenummer var meget vigtigt, idet indklagede havde en streng i garderobenumrene, som både har en farve og et start- og slutnummer, som skrives ned i en bog for at forhindre snyd med garderoben.

Indklagede og klager havde efterfølgende en mailudveksling, hvor hændelsesforløbet blev diskuteret. Korrespondancen afsluttedes imidlertid med, at indklagede gjorde gældende, at det var afgørende, at klager skulle have sikret sig sit garderobenummer, som bevis på aflevering af indklagedes jakke m.m.

Indklagede gjorde under denne mailudveksling gældende, at klager tidligere havde tilkendegivet over for indklagede, at klager var i besiddelse af sit garderobenummer. Klager bestred imidlertid at havde tilkendegivet dette, idet det ville være usandt. Klager gjorde samtidig gældende, at det var garderobepigen, som havde smidt klagers garderobebillet ud.

Klager anførte afslutningsvis i sin klage til ankenævnet, at det undrede ham, at indklagede ikke tidligere har bragt muligheden for at bekræfte bortkomsten af klagers jakke ved at gennemgå videoovervågningen. Klager havde imidlertid på intet tidspunkt fået oplyst, hvad indklagede havde afdækket ved at gennemgå videoovervågningen.

Klager anførte desuden, at klager var klar over, at der kunne sås tvivl om, hvorfor klager bar både handsker og halstørklæde i maj måned. Klager valgte af denne årsag at vedlægge udskrift fra DMI's temperaturmåling fra maj 2014.

Det er klagers opfattelse, at indklagede er ansvarlig og erstatningspligtig for klagers mistede ejendele, idet garderoben hos indklagede var:

- 1) obligatorisk,
- 2) betalt og
- 3) bemanded.

Som svar på indklagedes mail til Ankenævnet af 23. juni 2014 havde klager anført, at:

- 1) "Indklagedes videoovervågning må vise episoden, hvis garderoben er videoovervåget, som anført af indklagede. Klager foreslår, at der, som han ser det, alene kan være to

forklaringer på indklagedes påstand, at garderoben ikke var videoovervåget som anført eller at indklagede ikke ønskede at stå ved indholdet af videoovervågningen

- 2) Derudover gør klager gældende, at han ikke tror på, at indklagedes garderobepige har forklaret, at hun ikke har smidt klagers garderobenummer ud. Men hvis hun har, er det klagers opfattelse, at hun har gjort dette for ikke at miste sit job. Klager anfører, at han har vidner, der kan bekræfte hans udlægning af episoden. Klager har desuden hele tiden opfordret til, at indklagede skulle tale med sin ansatte, og såfremt den ansatte virkeligt havde udtalt, at hun ikke havde smidt garderobenummeret ud, er det klagers opfattelse, at det ville være det første argument, som indklagede ville bruge til at afvise klagers krav tilbage i juni måned.”

Det var ikke klagers opfattelse, at indklagede ikke var ansvarlig for de mistede ejendele.

Klager fremsatte krav om betaling af kr. 3.899,00, som erstatning for den mistede jakke, halstørklæde og handsker.

Ved indklagedes mail af 23. juni 2014 til Ankenævnet bekræftede indklagede, at de havde været i dialog med klager, og at indklagede var indstillet på at betale erstatning på kr. 2.500,00, men at det var en forudsætning for betalingen, at klager kunne fremvise sit garderobenummer.

Indklagede oplyste desuden, at garderobepigen ikke havde smidt klagers garderobenummer ud, og at episoden ikke fremgik af indklagedes videoovervågning.

Indklagede anførte afslutningsvist, at indklagede ikke kunne forholde sig til sagen, såfremt der ikke kunne fremvises gyldigt garderobenummer for den pågældende aften, som dokumenterede, at klager rent faktisk ikke havde fået udleveret sine ejendele.

Indklagede var indstillet på at betale erstatning på kr. 2.500,-, såfremt der kunne vises et garderobenummer.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet fandt ikke, at sagen var egnet til nævnsbehandling.

Ankenævnet havde herved lagt vægt på, at der mellem parterne ikke var enighed om, hvorvidt klagers jakke bortkom, mens den var i indklagedes varetægt. Klager havde således ikke fremlagt garderobemærket som dokumentation for, at jakken blev indleveret og ikke senere udleveret ved forevisning af garderobemærket. Indklagede havde bestridt, at garderobepigen smed garderobemærket ud, og havde oplyst, at det ikke fremgik af overvågningsvideoen, at klager afleverede sit garderobebevis til indklagedes garderobepige den pågældende aften/nat.

Da der således forelå modstridende oplysninger fra parterne, og da der herefter var usikkerhed om sagens fakta, fandt Ankenævnet ikke, at sagen var egnet til ankenævnsbehandling. Sagen blev afvist på denne baggrund.

Afgørelse af 23. oktober 2014