

Ankenævnets j.nr.: 2012-0041 – Bortkommen sko

Klager overnattede på et af indklagedes hotelværelser fra den 6. til den 9. august 2011.

Indklagede tilbød - på grund af overbooking den første nat - klager et lille hotelværelse. Efter den første nat tilbød indklagede søndag den 7. aug. 2011 klager et større hotelværelse.

I forbindelse med flytningen af hotelværelset oplyste klager, at indklagede insisterede på, at indklagedes ansatte flyttede klagers bagage i forbindelse med fejlbookingen.

Efter flytningen af bagagen til det nye værelse bemærkede klager, at en af hendes sko var væk. Klager oplyste, at hun, efter at hun blev bekendt med den manglende sko, straks gjorde indklagede bekendt med dette.

Klager henvendte sig efter opholdet pr. e-mail til indklagede og oplyste, at Forbrugerstyrelsen havde givet klager medhold i, at skoen skulle erstattes af indklagede, når det var indklagede, som havde forestået flytningen af bagagen.

Klager anmodede indklagede om at erstatte skoens værdi, kr. 800-, inden for 14 dage.

Indklagede har nægtet at erstatte skoens værdi.

Klager fremsatte krav om erstatning for køb af nye sko kr. 800,00.

Indklagede bekræftede, at klager overnattede på indklagedes hotel fra den 6. til den 9. august 2011.

Indklagede bestred imidlertid, at klager havde krav på et stort hotelværelse hos indklagede til at starte med.

Indklagede oplyste, at opgraderingen af værelset alene skete, fordi klager var søster til en kunde, som var en god samarbejdspartner for indklagede.

Indklagede oplyste, at omrokeringen, som en ekstra service, blev udført af indklagedes concierge og receptionist.

Indklagede oplyste yderligere, at den resterende del af omrokeringen foregik under iagttagelse af den sædvanlige procedure for denne slags flytninger. Klager blev således bedt om at pakke sine ting, hvorefter indklagedes ansatte forestod flytningen.

Indklagede oplyste, at det var sædvanlig procedure, at der altid var to personer om at forestå flytningen af gæsters bagage for at undgå mistænkeliggørelse samt at sikre personalets og gæstens sikkerhed.

Indklagedes ansatte bekræftede at have flyttet klagers bagage. Indklagedes ansatte havde dog ikke under flytningen set den/de ovennævnte sko, som en del af bagagen.

Indklagede bemærkede afslutningsvis, at indklagede både i lobbyen og på hotelværelserne oplyste, at de ikke kunne holdes ansvarlige for personlige ejendele eller bagage. Indklagede fremsatte krav om, at klagers krav afvistes.

Nævnet lagde til grund, at klager boede på indklagedes hotel i perioden 6. – 9. august 2011, og at klager den 7. august blev flyttet til et andet og større værelse.

Nævnet lagde videre til grund, at klager forud for denne flytning selv pakkede sin bagage, som herefter blev flyttet over på klagers nye værelse af to af indklagedes medarbejdere, og at klager efter flytningen manglede en sko.

Efter det fremkomne fandt Nævnet ikke grundlag for at give klager medhold i, at indklagede havde pådraget sig et erstatningsansvar for den bortkomne sko.

Nævnet lagde herved lagt vægt på, at klager selv forestod nedpakningen af sin bagage med henblik på flytningen til det nye værelse. Nævnet lagde yderligere lagt vægt på, at hotellet fulgte den sædvanlige sikkerhedsmæssigt begrundede procedure, hvorefter to personer fra klagers personale sammen forestod flytningen af klagers bagage, og at ingen af disse personer erindrede at have bemærket en efterladt sko på det værelse, som klager flyttede fra.

Nævnet fandt det herefter ikke godtgjort, at den pågældende sko var bortkommet i indklagedes varetægt.

Afgørelse af 5. marts 2012