

BINDEND ADVIES
Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector

1. Verloop van de geschillenprocedure

1.1. Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector (hierna: de commissie) te laten beslechten.

1.2. De commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- De vragenformulieren van de commissie ingevuld door klaagster en verweerder;
- De pensionovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 30 september 2024 ingediend door de klaagster met de volgende bijlagen:

- Een brief van klaagster aan verweerder d.d. 12 augustus 2024 betreffende kenbaar maken klacht;
- De reactie van verweerder aan klaagster d.d. 19 augustus 2024 op de brief van klaagster;
- De reactie van klaagster aan verweerder d.d. 3 september 2024 op de reactie van verweerder;
- De reactie van verweerder aan klaagster d.d. 19 september 2024 op de reactie van klaagster;
- Een tijdlijn van de gebeurtenis van 31 juli 2024 tot en met 5 augustus 2024;
- Een screenshot van een Whatsapp bericht van verweerder met daarin het tijdverloop op 30 juli 2024;
- Een screenshot van het bevindingenformulier van de dierenarts d.d. 30 en 31 juli 2024;
- Het bestelformulier van de mand, waarin de hond was opgebaard.

1.4. Klaagster heeft op 15 oktober 2024 aanvullend bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- E-mail d.d. 14 oktober 2024 van de aansprakelijkheidsverzekering van de eigenaren van de bijtende hond, waarin de verzekeraar aansprakelijkheid afwijst.

1.5. Klaagster heeft op 22 oktober 2024 aanvullend bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- De notitie opgesteld door de dierenartspraktijk d.d. 30 en 31 juli 2024;
- Twee röntgenfoto's van de hond d.d. 30 juli 2024;
- Camerabeelden van de huisvesting van de honden in het pension van verweerder ten tijde van het voorval d.d. 30 juli 2024.

1.6. Klaagster heeft op 24 oktober 2024 aanvullend bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een overzicht van de door klaagster gemaakte kosten.

1.7. Het verweerschrift van verweerder is op 27 november 2024 ontvangen met de volgende bijlagen:

- De factuur van het verblijf van de hond van 17 juli 2024 tot en met 10 augustus 2024;
- De factuur van het verblijf van de hond van 23 augustus 2024 tot en met 2 september 2024;
- De creditfactuur van het verblijf van de hond van 23 augustus 2024 tot en met 2 september 2024;
- De factuur van de dierenartspraktijk d.d. 13 augustus 2024 van het bezoek op 30 juli 2024;

1.8. Klaagster heeft op 13 december 2024 een inhoudelijke reactie op het verweer van verweerder gestuurd met de volgende bijlagen:

- Een krantenbericht, waarin klaagster en de moeder van klaagster geïnterviewd worden, d.d. 9 november 2024;
- Een geluidsoptname van het fysieke gesprek tussen klaagster en verweerder d.d. 31 juli 2024;
- Een annuleringsmail van de vader van klaagster aan verweerder voor het verblijf van de twee honden van 23 augustus 2024 tot en met 2 september 2024.

1.9. Verweerder heeft op 8 januari 2025 een inhoudelijke reactie aangeleverd op de reactie van klaagster.

1.10. Naar aanleiding van gestelde vragen door de commissie heeft verweerder op 16 januari 2025 het volgende aangeleverd:

- De exacte hokformaten van het verblijf van de honden in het pension van verweerder;
- De samenstelling van de roedel honden ten tijde van het verblijf van de honden van klagster;
- Een beschrijving hoe een normale dag voor de honden in het pension van verweerder eruitziet.

1.11. Naar aanleiding van gestelde vragen door de commissie heeft klagster op 11 februari 2025 het volgende aangeleverd:

- De reactie van de aansprakelijkheidsverzekeraar van de eigenaren van de Jack Russell d.d. 31 oktober 2024.

1.12. Naar aanleiding van gestelde vragen door de commissie heeft verweerder op 19 februari 2025 het volgende aangeleverd:

- Het bericht van verweerder dat de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit geen rapportage heeft opgesteld van hun bezoek aan het pension van verweerder;
- Een uitleg over de werking van het camerasysteem van verweerder;
- Diploma's van de op 30 juli 2024 aanwezige vakbekwame medewerkster van verweerder;
- Een uitleg op welke wijze en binnen welk tijdsbestek de hond is teruggeplaatst in de roedel vanwege de warmte op 30 juli 2024.

1.13. De commissie stelt vast dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

1.14. Het geschil is door de commissie behandeld op 11 februari 2025, op 11 maart 2025 en op 17 maart 2025. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter mw. mr. drs. G. H. van der Waaij, als leden mw. drs. H.R. Chalmers Hoyneck van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. De klacht is ingediend door klagster, als vertegenwoordiger van haar ouders, eigenaren van de twee honden te weten: een kruising Maltezer/Maltipoo en een Yorkshire Terriër. Tussen de moeder van klagster en verweerder is een pensionovereenkomst voor twee honden tot stand gekomen voor de periode van 17 juli tot en met 9 augustus 2024. De prijs voor het verblijf van de twee honden was € 1.200,00. Dit bedrag is door de eigenaren voldaan.

2.2. Op de pensionovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van verweerder van toepassing.

2.3. Op 17 juli 2024 hebben de eigenaren de twee honden gebracht bij verweerder. De twee honden werden in één van de groepsverblijven geplaatst. Het groepsverblijf bestaat uit een binnen gedeelte met een totaaloppervlakte van 10,53 vierkante meter en een buiten gedeelte met een totaaloppervlakte van 74,09 vierkante meter.

2.4. Op 30 juli 2024 bestond de roedel honden in het groepsverblijf uit de volgende honden, aldus de door verweerder opgestelde omschrijving:

“

- Labrador, grote hond, negen jaar en zes maanden, blind, rustig, menscontact;
- Engelse Setter, grote hond, vier jaar en tien maanden, rustig, vooral liggen, rondsnuffelen;
- Vizsla, grote hond, acht jaar en één maand, oud, blij, menscontact;
- Engelse Springer spaniël, middelgrote hond, vier jaar en tien maanden, rustig, afwachtend, behoefte aan rustige roedel;
- Spaanse waterhond, grote hond, vier jaar en één maand, wordt snel bereden, behoefte aan rustige roedel;
- Middenslag poedel, middelgrote hond, vier jaar en drie maanden, blij ei, menscontact;
- Kruising, middelgrote hond, twee jaar en acht maanden, afwachtend, rustig, menscontact, behoefte aan rustige roedel;
- Beagle, middelgrote hond, negen jaar en twee maanden, oud, doet eigen ding.
- Maltezer/Maltipoo, kleine hond, vier jaar en zeven maanden, doet eigen ding, vooral buiten te vinden;
- Maltezer/Maltipoo, kleine hond, drie jaar en zes maanden, doet zijn eigen ding, rustig buiten;
- Jack Russel, kleine hond, vier jaar en zeven maanden, behoefte aan rustige roedel, anders blaffen;
- Maltezer/Maltipoo, kleine hond, elf jaar en zeven maanden, oud, behoefte aan rustige roedel;
- Yorkshire terriër, kleine hond, twaalf jaar en vijf maanden, oud, behoefte aan rustige roedel, menscontact.

“

2.5. De dagindeling van 30 juli 2024 wordt als volgt omschreven door verweerder:

“De dag begint plusminus rond 6.45 uur. De honden mogen dan naar buiten en wij gaan het voer klaarzetten. Daarna worden de honden allemaal gevoerd. Als de honden allemaal gevoerd zijn, krijgen ze even een rustmomentje. Als dat voorbij is, mogen ze lekker de hele dag zelf bepalen of ze in het appartement verblijven of naar buiten willen. Het buiten verblijf is

met een open verbinding gekoppeld aan het binnen verblijf. Wij spreken altijd van plusminus vijftien contactmomenten met de honden per dag. Wat daar onder valt is spelen en knuffelen, maar ook meerdere keren de binnen- en buitenverblijven langs gaan om ontlasting op te ruimen. We verversen ook meerdere keren per dag de waterbakken en natuurlijk het schoonmaken van de appartementen. We maken ook meerdere keren per week foto's van de honden om die te whatsappen naar de baasjes. We hebben ook camera's hangen. Dit is natuurlijk ook om de roedels in de gaten te houden, maar ook om dingen terug te kijken. Rond 17.30 uur worden de honden weer gevoerd met daarna weer even een rustmomentje. Dan mogen ze daarna weer naar buiten om hun laatste speelmoment van de dag te hebben. Rond 19.30 uur brengen we de honden, nadat ze een hele dag zelf mochten bepalen of ze naar binnen of naar buiten wilden, lekker naar bed om te rusten. Er vindt altijd een laatste ronde plaats. Die proberen wij altijd zo laat mogelijk op de avond te doen. Meestal tussen 23.00 uur en middernacht."

2.6. Op 30 juli 2024 begin van de middag is de hond uit de roedel gehaald, omdat ze zichtbaar last had van de warme omstandigheden op deze dag. De hond is daarop overgeplaatst naar de ontvangstruimte van het pension, waar de airconditioning draaide. De hond is rond 19.15 uur weer teruggeplaatst in de roedel.

2.7. Op diezelfde dag om 19.37 uur is op de camerabeelden te zien dat de hond in de hoek van het binnen verblijf bij de uit-/ingang staat.

2.8. Om 19.38 uur is op de camerabeelden te zien dat de hond zich verplaatst naar de andere kant van het binnenverblijf. Hierop is te zien dat meerdere honden haar besnuffelen.

2.9. Om 19.44 uur is op de camerabeelden een opstootje te zien tussen de hond en een Jack Russell. De Maltezer/Maltipoo van klaagster komt tussen beiden en richt zich op de Jack Russell. De Yorkshire Terriër verstopt zichzelf onder een stretcher.

2.10. Om 19.49 uur is op de camerabeelden te zien dat meerdere honden aan het blaffen zijn. De hond zit nog steeds verstopt onder de stretcher.

2.11. Om 20.01 uur is op de camerabeelden te zien dat alle honden rustend zijn, met uitzondering van de Jack Russell. De Jack Russell heeft het gemunt op de hond, die nog steeds verstopt zit onder de stretcher.

2.12. Om 20.02 uur is op de camerabeelden te zien dat er enige onrust heerst in de roedel. De Jack Russell heeft het nog steeds gemunt op de hond, die nog steeds verstopt zit onder de stretcher.

2.13. Om 20.07 uur is op de camerabeelden te zien dat alle honden rusten, met uitzondering van de Jack Russell. De Jack Russell heeft het nog steeds gemunt op de hond, die nog steeds verstopt zit onder de stretcher.

2.14. Om 20.23 uur is op de camerabeelden te zien dat de hond niet langer onder de stretcher verblijft, maar bewegingsloos in het midden van het verblijf ligt.

2.15. Om 21.08 uur is op de camerabeelden te zien dat het lichaam van de hond is verplaatst naar de hoek van het binnenverblijf. De Jack Russell toont zich bezitterig over het lichaam en reageert dominant wanneer een andere hond eraan wil snuffelen.

2.16. Op de camerabeelden van 22.14 en 22.26 uur is te zien dat alle honden rusten, behalve de Jack Russell. Het lichaam van de hond ligt nog op dezelfde plaats.

2.17. Op de camerabeelden van 22.51 en 22.52 uur is te zien dat meerdere honden alert en actief zijn. Het lichaam van de hond ligt nog op dezelfde plaats.

2.18. Om 22.52 uur is de hond door een medewerkster van verweerder dood aangetroffen in het verblijf. De medewerkster heeft verweerder hiervan telefonisch op de hoogte gesteld, aangezien verweerder op vakantie was. De medewerkster heeft daarna de dierenarts gebeld. Hier kon de medewerkster om 23.55 uur terecht.

2.19. Om 23.55 uur is de medewerkster van verweerder met de hond naar de dierenartspraktijk gegaan. De dierenarts heeft röntgenfoto's gemaakt en de volgende bevindingen opgeschreven:

"Hondje was al dood. Beetwond op de kop, en hematoom of spierscheuring te voelen in de nek. 2 foto's: nek gebroken en borstkas ingedeukt."

De hond bleef achter in de vriezer bij de dierenartspraktijk tot de eigenaar op de hoogte is gesteld van het overlijden van de hond.

2.20. In de ochtend van 31 juli 2024 heeft verweerder met de moeder van klagster (die met haar echtgenoot op vakantie in de Verenigde Staten was) gebeld, maar de oproep werd niet beantwoord. Klagster belde enige tijd later met verweerder en verweerder vertelde dat de hond de avond ervoor was gebeten door een hond en dit niet overleefd had.

2.21. Later in de ochtend bezochten klagster en haar zus het pension van verweerder en de dierenartspraktijk. Verweerder was zelf niet aanwezig, maar de medewerkster van verweerder ontving klagster en de zus van klagster en liet hen het verblijf van de hond zien. Ook reed de medewerkster mee naar de dierenartspraktijk.

2.22. In de middag van 31 juli 2024 vond een fysiek gesprek plaats tussen klagster en verweerder over het overlijden van de hond en over de afhandeling van de ontstane schade. Verweerder gaf hierbij aan dat als er in een pension iets gebeurt, de eigenaar van de hond die het probleem veroorzaakt, daarvoor verantwoordelijk/aansprakelijk is. Klagster stelde dat zij tot een oplossing wilde komen met verweerder. Verweerder gaf aan met een voorstel te zullen komen. Klagster vroeg ook of zij de camerabeelden mocht inzien. Verweerder zegde toe deze op te sturen.

2.23. Op diezelfde dag stuurde verweerder fragmenten van de camerabeelden van de avond van 30 juli 2024 naar klagster.

2.24. Op 5 augustus 2024 bestelde de moeder van klagster via internet een rieten mand om de hond in te begraven. Op diezelfde dag werd de bestelde mand door het bedrijf op de post gedaan.

2.25. Op 12 augustus 2024 mailde klagster aan verweerder dat het klagster verstandig leek om in alle rust een aantal zaken op papier te zetten. Klagster beschreef het tijdsverloop vanaf het moment dat klagster op de hoogte was gesteld van het overlijden van de hond en stelde de verantwoordelijkheid en de defensieve houding van verweerder ter discussie. Klagster vroeg wanneer zij het voorstel van verweerder kon verwachten. Klagster sloot af door te melden dat zij een geluidsopname had gemaakt van het fysieke gesprek d.d. 31 juli 2024 en vroeg begrip voor de emoties en barse woorden, die door de familie geuit waren.

2.26. Op 19 augustus 2024 antwoordde verweerder aan klagster dat verweerder de mail van klagster had gelezen en eruit had gehaald dat klagster nog een keer haar verhaal in een heldere lijn wilde uiteenzetten, zodat er een goed vertrekpunt zou liggen om tot een oplossing te komen. Dit was ook zijn intentie, aldus verweerder. Verweerder meldde dat zijn defensieve houding niet enkel voortkwam uit barse woorden van klagster, maar ook uit de gedragingen en de dreiging van het eerste moment door klagster en haar familie. Verweerder vond het onfatsoenlijk dat zonder zijn toestemming geluidsopnames werden gemaakt van het fysieke gesprek op 31 juli 2024 en gaf expliciet geen toestemming voor ander gebruik daarvan dan door klagster zelf. Verweerder meldde nogmaals dat de eigenaar van de bijtende hond aansprakelijk was voor de schade. Ook wees verweerder erop, dat indien klagster van mening was dat de klacht niet naar tevredenheid van klagster door verweerder werd opgelost, de geschillencommissie zich over deze kwestie zou kunnen buigen. Tot slot deed verweerder een voorstel om de resterende pensiondagen, die vanaf 31 juli 2024 niet door de twee honden zijn gebruikt, ad € 500,00 terug te betalen. Tevens zegde verweerder toe de dierenartskosten (ad € 405,00) op zich te nemen.

2.27. Op 3 september 2024 antwoordde klagster aan verweerder dat verdere juridische acties vanuit klagster afhingen van hetgeen zou worden overeengekomen met verweerder. Klagster vroeg ondersteuning aan verweerder bij het aansprakelijk stellen van de eigenaren van de bijtende hond, aangezien verweerder hier kennelijk ervaring mee had. Op enkele vragen die eerder door klagster waren gesteld, had verweerder volgens klagster geen antwoord gegeven. Klagster wilde graag weten wat de afmetingen van het verblijf waren waarin de honden verbleven en wat de samenstelling van de roedel honden was. Daarnaast wilde klagster weten hoe en wanneer de eigenaren van de andere aanwezige honden van het incident hadden gehoord en of dit incident gedragsverandering bij deze honden teweeg had gebracht. Klagster vroeg ook of de dagelijkse monitoring van de roedel honden wordt vastgelegd, zodat de volgende shift medewerkers kon zien wat er waargenomen was. Wat betreft de geluidsopname van het fysieke gesprek d.d. 31 juli 2024 schreef klagster dat zij en de eigenaren deze opname enkel voor eigen gebruik zouden inzetten.

2.28. Op 19 september 2024 antwoordde verweerder aan klagster dat het aan klagster was om te bepalen welke stappen klagster wilde zetten. Verweerder benoemde dat ingeval een gebeurtenis met schade voortvloeit uit de onberekenbaarheid van de eigen energie van een hond, dit behoort tot het risico van de eigenaar van de betreffende hond. Verweerder meldde dat het dierenpension aan de wettelijke normen voldeed. Verder gaf verweerder antwoord op de vragen hoe groot het verblijf was, dat er volgens zeggen geen gedragsveranderingen waren waargenomen bij de aanwezige dieren van de roedel en dat het gebruikelijk was dat eventuele bijzonderheden onderling tussen verzorgers mondeling uitgewisseld werden.

2.29. Op 27 september 2024 legde klagster per mail het geschil voor aan de geschillencommissie.

2.30. Op 29 september 2024 stuurde klagster een aansprakelijkheidsstellingbrief naar de verzekeraar van de eigenaren van de bijtende hond (de Jack Russell).

2.31. Op 14 oktober 2024 ontving klagster antwoord van de verzekeraar van de eigenaren van de bijtende hond (de verzekerde). De verzekeraar schreef dat de verzekerde niet aansprakelijk is voor de schade, maar dat de aansprakelijkheid bij het bedrijf van verweerder ligt. Volgens de verzekeraar ontbrak elke vorm van toezicht door verweerder en is verweerder nalatig geweest in de verzorging op basis van artikel 6:181 BW. De verzekeraar schreef: *“Van het pension van verweerder mag als professioneel hondenpension verwacht worden dat de honden, van wie zij op dat moment houder zijn, in alle veiligheid gehouden worden. Helaas is dit in uw geval niet gebeurd, met het overlijden van de hond tot gevolg, wat wij zeer betreuren.”*

Ondanks dat de verzekeraar de aansprakelijkheid van de verzekerde afwees, vroeg de verzekeraar om een specificatie van de door klagster opgevoerde kosten.

2.32. Op 24 oktober 2024 stuurde klagster een kostenspecificatie naar de verzekeraar van de eigenaren van de bijtende hond.

2.33. Op 31 oktober 2024 stuurde de verzekeraar van de eigenaren van de bijtende hond de volgende mail naar klagster:

*“Goedemorgen,
Gisteren sprak ik je over deze verdrietige kwestie. We spraken daarbij af dat ik het bedrag van €1.000,00 zoals vermeld in de brief van 29 september, tegen finale kwijting en zonder erkenning van aansprakelijkheid overmaken op het vermelde rekeningnummer. Dit bedrag staat uiterlijk binnen 1 week op de rekening bijgeschreven.
Ik wens jou, en de overige betrokkenen uiteraard heel veel sterkte toe nogmaals.”*

3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – twee vragen:

- a) Is verweerder tekortgeschoten in de nakoming van de gesloten pensionovereenkomst?

Artikel 10 Algemene voorwaarden:

10.1 De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten pensionovereenkomst, gedurende de overeengekomen periode, de overeengekomen verzorging en huisvesting te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt;

10.2 De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van de huisvesting en verzorging van het gastdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd en ter kennis gebracht aan eenieder die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van het gastdier.

- b) Valt de schade aan de hond onder de schade in de zin van artikel 15 lid 1 van de algemene voorwaarden? In deze voorwaarde staat dat de ondernemer tegenover de consument aansprakelijk is voor de schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem of aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die in zijn opdracht incidenteel werkzaamheden verrichten, is toe te rekenen.

4. Klacht

4.1. Klagster formuleerde haar klacht als volgt: *“Wij vinden dat verweerder aansprakelijk is voor de dood van onze hond. Zij hadden de zorgplicht voor onze beide honden. Wanneer een eigenaar zijn dier achterlaat in een hondenpension, geeft hij zijn zorg uit handen en mag hij aannemen dat zijn dier in goede handen is. Helaas heeft verweerder hier niet aan voldaan, gezien er sprake is van nalatigheid in deze situatie en nadien is er ook geen verantwoordelijkheid genomen omtrent het incident en de dood van onze hond. In het gesprek met verweerder op 31 juli 2024 heeft verweerder aangegeven dit incident onder de pet te willen houden en de inspectie niet in te willen lichten. Ik heb aangegeven er samen netjes uit te willen komen, maar dat de bal bij verweerder lag. Daar heeft verweerder geen gebruik van gemaakt.”*

4.2. De vordering van de klagster steunt op het volgende:

- a. Verweerder is nalatig in zijn zorgplicht voor zijn gastdieren. Klagster stelt de volgende punten:
 - “
 - Verweerder heeft onvoldoende kennis van het houden van een hondenpension en samenstellen van een roedel (te veel honden in een te kleine ruimte)
 - Verweerder en/of zijn personeel hebben geen camerabeelden bekeken tussen moment van afsluiten en laatste ronde. Hierdoor is onze hond pas na 3 uur dood gevonden in een plas bloed. De camerabeelden zijn ook niet bekeken door verweerder voor ons gesprek met hem op 31 juli 2024 over het incident.
 - Pas 11 uur na het incident zijn wij als eigenaar gebeld, dit hoort direct te gebeuren.

- Verweerder is niet 's avonds (30 juli 2024) direct teruggekomen naar het pension van verweerder na het incident. Verweerder verbleef in Zeeland."

- b. Verweerder heeft zijn verantwoordelijkheid niet genomen. Klaagster stelt de volgende punten:

"

- Verweerder heeft geen nazorg voor mij/ons gezin, waaronder geen opvang bij het pension van verweerder op 31 juli 2024, idem het bezoek aan de hond bij de dierenartspraktijk op 31 juli 2024. Verweerder was niet bereid mij te woord te staan op 31 juli 2024, iets voor mij/ons te kunnen betekenen op 31 juli 2024 en de dagen erna, zorg/contact tussen mij/ons en de eigenaren van de bijtende hond, over hoe nu verder?
- Financieel: teruggave kosten verblijf periode juli/augustus niet gebruikte dagen en alle andere gemaakte kosten"

4.3. Over het verweer heeft klaagster de volgende opmerkingen geschreven:

- a. Klaagster noemt het antwoord van verweerder "dat verweerder dit op geen enkele wijze had kunnen voorkomen" vreemd. Klaagster schrijft hierover het volgende:

"Er wordt als volgt geadverteerd door verweerder: "Met passie verzorgen wij een fijn verblijf voor uw viervoeter. Waar u ook gaat, uw hond krijgt de beste zorg en alle aandacht die hij of zij nodig heeft als u weg bent. Er is 24 uur per dag cameratoezicht". Dan moet je dit ook uitoefenen en niet de boel de boel laten. Er heeft hier een grove schending van de zorgplicht plaatsgevonden. Verweerder had dit op zijn minst kunnen voorkomen door het cameratoezicht te bewaken."

- b. De honden zaten in een veel te kleine ruimte met te veel honden, zoals gesteld door de heer M. Gaus in het krantenartikel d.d. 9 november 2024.
- c. Verweerder stelt dat hij niet het exacte tijdstip weet van het overlijden van de hond, terwijl verweerder dit wel degelijk weet. In de eigen berichtgeving van verweerder is te lezen dat het incident om 20.01 uur heeft plaatsgevonden. Verweerder heeft de moeder van klaagster om 8.51 uur op 31 juli 2024 proberen te bellen om het bijtincident te melden. Hieruit maakt klaagster op dat op het moment dat verweerder de moeder van klaagster belt de hond al 11 uur overleden was.
- d. Verweerder is als eigenaar van het dierenpension eindverantwoordelijk, ook voor zijn personeel.
- e. Er is door klaagster op geen enkele wijze agressief of buitengewoon excessief geweld gebruikt. Klaagster schrijft hierover het volgende:
- "Als dit al het geval is, wat niet waar is, had hij hiervan aangifte moeten doen. Verweerder hoeft niet te verwachten dat wij vriendelijk reageren als hij ons bericht dat onze hond vermoord is." & "Ik gaf aan mijn andere hond te willen meenemen. Hierbij werd ik door de medewerkster meegenomen in de roedel, van wederom plusminus 12 honden, om de hond te kunnen ophalen. Hierbij werd ik door allerlei honden besprongen en besnuffeld. Het laatste waar ik op zat te wachten na dit vreselijke incident. Ik ben niet agressief geweest, maar heb wel te kennen gegeven dat dit niet het moment was en ik heb de honden van mij afgeduwd. Verweerder had dit anders moeten aanpakken en mij in rust moeten ontvangen."*
- f. Klaagster zegt dat na de publicatie d.d. 9 november 2024 meerdere en diverse incidenten zijn gemeld over verweerder. Klaagster stelt dat er dus geen sprake is van incidenteel gedrag, maar van een structurele tekortkoming in de bedrijfsvoering binnen de onderneming.

5. Verweer

5.1. Verweerder formuleert zijn verweer als volgt: *"In mijn optiek hebben wij niet verwijtbaar gehandeld. Wij hebben heel goed geprobeerd deze zaak samen op te lossen alleen hebben wij algemene voorwaarden. Aan de hand van deze voorwaarden zijn wij erg coulant geweest naar klaagster."*

5.2. Het verweer van verweerder is als volgt:

- a. Verweerder meldt dat hij niet nalatig is geweest in de zorgplicht voor zijn gastdieren. Verweerder stelt de volgende punten:

"

- Feitelijk onjuist: de twee honden kennen wij al sinds 2022. De dader is bij ons bekend sinds 2021. Deze drie honden zaten met andere honden al 5 dagen bij elkaar in een roedel zonder problemen.
- Wij hebben de honden zoals we dat elke dag doen om 19.30 uur naar bed gebracht. Dan gaan alle honden zoals altijd heerlijk slapen en wij gaan naar huis om te eten en douchen enzovoort. De medewerkster heeft de laatste

ronde gedaan en vond de hond toen in het appartement. Dat de hond daar 3 uur dood heeft gelegen is feitelijk onjuist. De dierenarts heeft aangegeven dat de hond nog warm aanvoelde toen zij geconstateerd heeft dat de hond was overleden. De dader heeft na het naar bed brengen instinctief gehandeld. Dit had door ons op geen enkele wijze kunnen worden voorkomen.

- Dat ik de camerabeelden niet bekeken heb voor het gesprek met de familie is feitelijk onjuist. Toen de medewerkster mij gebeld heeft die avond ben ik meteen gaan zoeken naar hoe dit heeft kunnen gebeuren. Dit kan mijn vrouw aantonen.

- 11 uur na dood pas gebeld is feitelijk onjuist. We weten niet exact wanneer de hond overleden is. Feit is wel dat de medewerkster met de dierenarts mee is gegaan om de hond weg te brengen. Wij hebben besloten om rond middernacht niet meer mensen uit bed te gaan bellen. Onze overweging is geweest dat iedereen een goede nachtrust zou maken en dan zouden we in de ochtend bellen. Wij zijn achteraf ook blij dat wij dat gedaan hebben, omdat klaagster buitensporig gedrag heeft getoond in de ochtend van 31 juli 2024. Het is ontzettend verdrietig wat er gebeurd is, maar we hoeven geen geweld te gebruiken.

- De schrik zat er zo in dat het ons onverstandig leek om naar huis te komen"

- b. Verweerder meldt dat nazorg aanbieden niet mogelijk was. Verweerder stelt de volgende punten:

"

- Klaagster heeft dermate buitensporig gedrag vertoont dat wij onszelf in bescherming hebben genomen. Het was hoogseizoen op dat moment en het pension moet door draaien en daardoor waren wij aan het werk toen klaagster arriveerde. Wij hebben klaagster 31 juli 2024 in contact gebracht met de eigenaren van de bijtende hond.

- Wij hebben de kosten terugbetaald van de vakantie die nog in het verschiet stond."

5.3. Over de reactie van klaagster op het verweer van verweerder heeft verweerder de volgende opmerking geschreven:

- a. Verweerder geeft aan dat zijn berichtgeving rondom het tijdsverloop van het incident geen exacte weergave is van het echte tijdsverloop, aangezien verweerder dat niet precies weet. Het is een schatting.

6. Beoordeling

De commissie oordeelt over de onder punt 3 genoemde punten als volgt:

Ad a

6.1. Op 17 juli 2024 is de hond naar het pension van verweerder gebracht door de ouders van klaagster zonder kenmerken van lichamelijke beschadigingen. Verweerder plaatste de gastdieren uiteindelijk in een roedel van dertien honden met verschillende formaten in een verblijf met een binnen gedeelte van 10.53 vierkante meter en een buiten gedeelte van 74,09 vierkante meter. De samenstelling van de roedel ging meerdere dagen goed tot de avond van 30 juli 2024, waarop de hond kwam te overlijden door een bijtincident.

6.2. In het krantenartikel d.d. 9 november 2024 trekken hondenprofessionals na het bekijken van de camerabeelden de volgende conclusies over het gedrag van de aanwezige honden: *"De Yorkshire terriër ziet er oud uit. De Jack Russel benadert een paar honden in een behoorlijk hoge houding met hoge pootjes. Dat is er een die je in de gaten moet houden"* & *"De Jack Russel is een venijnig opsodemietertje. Die hoort duidelijk niet in de groep."*

6.3. In hetzelfde krantenartikel blijft de oorzaak van het bijtincident onbekend. Er is te lezen: *"Deze groep honden verbleef al vijf dagen in deze samenstelling bij elkaar. Waardoor het gedrag van de Jack Russel juist die avond veranderde, weten wij simpelweg niet."*

6.4. Op de betreffende dag (30 juli 2024) is de hond begin van de middag tijdelijk uit de roedel gehaald om vanwege de warmte af te koelen. Een half uur tot één uur voor het incident is de hond weer teruggeplaatst in de roedel. De commissie is van oordeel dat wanneer je een hond tijdelijk uit een roedel haalt en later weer terugzet, dit kan leiden tot spanningen in de groep (de roedel). Dit kan meerdere redenen hebben, namelijk:

1. De geur van de hond, die uit de roedel is gehaald, is veranderd. Als de hond ergens anders is geweest ruikt hij anders, waardoor de andere honden in de roedel de hond niet zondermeer herkennen als lid van de roedel. Dit kan leiden tot een nieuwe kennismaking of zelfs afwijzing;
2. De rangorde kan verschuiven door het weghalen van een hond. In een stabiele roedel is een bepaalde hiërarchie. Als een hond afwezig is, kunnen andere honden hun positie versterken. Bij terugplaatsing moet de uit de roedel geplaatste hond zijn plek opnieuw opeisen;
3. Herintroductie kan bij dominante en/of onzekere honden in de roedel leiden tot agressie.

6.5. De commissie constateert naar aanleiding van de ontvangen camerabeelden dat met name de redenen 1 en 3 in dit geval hebben gespeeld. De commissie stelt dat de keuze om de hond, een hond op leeftijd met last van de warmte, buiten de roedel af te laten koelen vanuit dierenwelzijnsoogpunt getuigt van adequate zorg door de medewerkster van verweerder. Echter, met zoveel honden in een roedel, inclusief een dominante Jack Russell, is het belangrijk om voorzichtig te zijn met het tijdelijk uit de groep halen en het terugplaatsen van een hond. Duidelijk is op de camerabeelden te zien dat de Jack Russell de hond opnieuw wilde 'testen'. Dominante honden kunnen een terugkerende hond zien als een indringer en proberen hun status te bevestigen. De commissie ziet op de camerabeelden uit het gedrag van de roedel dat de hond duidelijk anders rook en als 'nieuwkomer' werd gezien, aangezien meerdere honden haar bij binnenkomst extra besnuffelden, negeerden en zelfs uitdaagden. De hond was duidelijk minder energiek, hield zich na terugplaatsing aanvankelijk afzijdig van de groep en verstopte zich, nadat zij bedreigd werd, onder de stretcher.

6.6. De commissie constateert dat de oorzaak van het bijtincident ligt in het tijdelijk buiten de roedel opvangen van de hond en het op een later tijdstip (net voor het slapen gaan) weer terugplaatsen in de roedel, die op dat moment in het binnenverblijf verbleef. Met het terugplaatsen was in feite sprake van "een nieuwe introductie". In deze situatie was het beter geweest om de hond die avond en nacht apart van de roedel te huisvesten, bij voorkeur samen met de bij haar bekende hond (Maltezer/Mlatipoo), en de volgende morgen buiten, op neutraal en ruim terrein (het buiten verblijf) het tweetal onder direct toezicht weer in de roedel terug te plaatsen. Hierdoor zouden de honden in de roedel geleidelijk weer aan elkaar kunnen wennen. Bovendien zijn er in het buitenverblijf/ de speelweide meer mogelijkheden voor een hond om andere honden te ontwijken dan in het binnen verblijf.

6.7. In het krantenartikel d.d. 9 november 2024 trekken verschillende hondenprofessionals de huisvesting in twijfel. Opmerkingen als *"Het zijn twaalf honden in een vrij kleine ruimte, waar ze niet weg kunnen. Er zijn grote verschillen, in maat en leeftijd."* & *"Als je een stel honden bij elkaar zet die elkaar kennen dan ontstaat er zelden een irritatie of conflict. Wanneer er eentje bij zit die niet in de groep past, door onvoorzichtigheid van de eigenaar, dan heb je een verdomd grote kans op een vechtpartij. Alle honden worden gespannen er ontstaat een meutedrift."*

6.8. De commissie stelt in algemene zin dat de betreffende wijze van huisvesting (roedelopvang) meer en meer een tendens is bij hondenpensions, maar wijst erop dat deze vorm van huisvesting risico's met zich meebrengt en daarom veel aandacht vergt van het pension. Een stabiele roedel kan, maar in een hondenpension is het "een komen en gaan" van honden, waarbij de dynamiek tussen de honden niet altijd te voorspellen valt. De risico's kunnen ingeperkt worden door voldoende en intensief toezicht/ monitoring door de pensionhouder. De commissie maakt uit de beschrijving door verweerder op dat het toezicht in handen was van een vakbekwame medewerkster. De commissie heeft geconstateerd dat zij beschikt over de nodige vakdiploma's. Dat zegt nog niet dat er daarmee sprake was van voldoende toezicht/monitoring. Het camerasysteem in het binnenverblijf van de pensionhouder maakte opnames bij beweging in de roedel, maar kan niet worden gezien als onderdeel van het toezichtstelsel. Dit camerasysteem is enkel een aanvulling om op bepaalde momenten beelden terug te kunnen kijken. Van permanent cameratoezicht op de roedel was geen sprake. Naar de commissie bekend komen dit soort camera's veel voor bij dierenpensions. Minder gebruikelijk is dat de roedels ook tezamen slapen in één binnenverblijf.

6.9. In artikel 3.12. van Besluit houders van dieren is het volgende opgenomen:

"1. Onverminderd de artikelen 1.5 tot en met 1.8 wordt een gezelschapshond gehouden in een daarvoor geschikte ruimte. Dit houdt tenminste in dat:

- a. Het dier over voldoende bewegingsruimte beschikt;*
- b. De ruimte en de daarin gebruikte materialen zijn aangepast aan de fysiologische en ethologische behoeften van het dier;*
- c. Het dier zo nodig bescherming wordt geboden tegen slechte weersomstandigheden, roofdieren en gezondheidsrisico's;*
- d. Bij huisvesting van een hoog drachtig of zogend dier, het met haar jongen de beschikking heeft over voldoende en geschikte nestruimte;*
- e. Het dier niet ten gevolge van de wijze waarop het gehuisvest is onnodige angst en stress ervaart;*
- f. Het aantal en de samenstelling van dieren en diersoorten per verblijf zodanig is dat dit niet het welzijn of de gezondheid van het dier nadelig beïnvloedt."*

In dit geschil zijn de punten a, e en f ter bespreking.

6.10. Ad a. In het Besluit houders van dieren worden geen concrete afmetingen voor binnenverblijven voor honden genoemd. In combinatie met het buitengedeelte, waar de honden gedurende de gehele dag vrij toegang toe hadden, is het totale oppervlakte van het verblijf 84,62 vierkante meter ruim voldoende.

6.11. Ad e. Op de camerabeelden is duidelijk te zien dat de hond zich -na de terugplaatsing - niet op haar gemak voelde en de nodige stress en angst ervoer. Dat is zeer waarschijnlijk het gevolg geweest van de terugplaatsing in de roedel in combinatie met de beperkte ruimte in het 's nachts gesloten binnenverblijf, waardoor de hond onvoldoende mogelijkheden had om de Jack Russell te ontwijken.

6.12. Ad f. De commissie constateert dat het aantal en de samenstelling van de roedel in de voorgaande dagen goed is gegaan, maar wijst erop dat bij de samenstelling van een roedel zorgvuldigheid qua ras, leeftijd en vooral ook karakter geboden is. Roedels vergen de nodige aandacht. Dit geldt des te meer bij wisselingen en indien de honden ook in de nacht in roedelverband blijven.

6.13. De commissie concludeert dat de oorzaak van het bijtincident ligt in de onzorgvuldigheid van het terugplaatsen van de hond in de roedel net voor het slapen gaan, na het tijdelijk onttrekken van de hond uit de roedel én het niet intensief monitoren van de roedel na die terugplaatsing. De medewerkster is na het afsluiten van het binnenverblijf begin van de avond vertrokken en heeft pas veel later op de avond een laatste ronde gedaan. Toen was de hond al doodgebeten. Ingeval de medewerkster wel actueel toezicht had gehouden op de roedel (al dan niet via de camerabeelden), had zij die avond direct de onrust in het binnenverblijf gezien en kunnen en moeten ingrijpen.

6.14. De commissie concludeert dat verweerder is tekortgeschoten in de zorg voor de hond en daarmee in beginsel aansprakelijk is voor de door de eigenaren geleden schade.

6.15. Ten overvloede beveelt de commissie in het algemeen aan om:

- Roedels zorgvuldig samen te stellen;
- Wijzigingen in de roedel te laten plaatsvinden bij gunstige omstandigheden, zoals een ruim buitenterrein;
- Na een wijziging in de samenstelling de roedel daadwerkelijk en gedurende voldoende tijd te monitoren;
- Zeker niet net voor de nacht honden toe te voegen aan de roedel of eruit te halen.

6.16. Klaagster en verweerder beschuldigen elkaar over en weer van slechte bejegening. De commissie laat de geluidsopname van het fysieke gesprek d.d. 31 juli 2024 buiten beschouwing, omdat verweerder niet tevoren op de hoogte is gesteld van die opname en geen toestemming heeft gegeven (ook niet achteraf) om de inhoud te delen met derden. Uit de schriftelijke stukken is de commissie wel gebleken dat de pensionhouder weinig inlevingsvermogen heeft getoond naar klaagster en haar ouders, die erg geschokt en verdrietig waren door het overlijden van de hond. Door meer aandacht voor en erkenning van de emotionele situatie van klaagster en haar familie, zou het geschil onderling kunnen zijn opgelost. Verweerder zei op 31 juli 2024 met een voorstel te komen, maar kwam daar -na aandringen van klaagster- pas mee op 19 augustus 2024, onder afwijzing van aansprakelijkheid.

Ad b

6.17. Klaagster vordert het navolgende:

- € 500,- voor 10 niet gebruikte dagen (31 juli 2024 – 10 augustus 2024) voor twee honden;
- Al dan niet met facturen onderbouwde kosten bestaande uit:
Reiskosten van klaagster op 31 juli, 1 augustus en 13 augustus 2024, vergoeding van een door klaagster opgenomen vrije dag op 31 juli 2024, kosten voor het maken van gipsafdrukken van de pootjes van de hond, de kosten van een begrafenismantel voor de hond, een bloemetje als dank voor de trimster die de hond netjes heeft gemaakt voor het opbaren in de mand, de nodige tijd door klaagster geïnvesteerd in de zaak, eventueel nog te starten traumaverwerking van klaagster na het zien van de hond op camerabeelden en hoe klaagster de hond heeft aangetroffen (voor zover deze kosten mogelijk niet onder de zorgverzekering vallen), telefoonkosten vanuit de Verenigde Staten naar Nederland, gederfde vakantievreugde van de eigenaren, na het bekend worden van het overlijden van hun hond.

6.18. De commissie wijst de vordering ad € 500,- voor niet gebruikte dagen (31 juli -10 augustus 2024) toe. Verweerder moet dit bedrag aan de eigenaren crediteren en terugbetalen. Wat betreft de overige opgevoerde schade wijst de commissie aan de eigenaren van de hond een lumpsumbedrag toe. Dit bedrag dient verweerder separaat over te maken aan de eigenaren onder vermelding van schadevergoeding.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld en daarmee is tekortgeschoten in de nakoming van de gesloten pensionovereenkomst en daarmee handelde in strijd met artikel 10.1 van de algemene voorwaarden.

7.2. Op basis van voorgaande conclusie is verweerder in beginsel aansprakelijk voor de door klaagster/ de eigenaren geleden schade (zie ook artikel 15 lid 1 van de algemene voorwaarden).

8. Beslissing

8.1. Het voorgaande brengt mee dat de klacht van klaagster gegrond wordt bevonden.

8.2. De commissie wijst de vordering ad € 500,- voor niet gebruikte dagen (31 juli -10 augustus 2024) toe. Voor zover nog niet gedaan, moet verweerder dit bedrag aan de eigenaren crediteren en terugbetalen. Wat betreft de overige schade en gegeven het feit dat de door klaagster gemaakte dierenartskosten reeds door verweerder zijn gecompenseerd, wijst de commissie aan de eigenaren van de hond een lumpsumbedrag toe ad € 500,-. Dit bedrag dient verweerder separaat over te maken aan de eigenaren onder vermelding van schadevergoeding.

8.3. De kosten van deze procedure ad € 60,- komen voor rekening van verweerder, maar zijn reeds betaald door klaagster. Deze kosten behoren door verweerder overgemaakt te worden aan klaagster.