

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 verweerster;
- De pensionovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 28 november 2024 ingediend door de klaagster met de volgende bijlage:

- De factuur behandeling d.d. 20 september 2024 door een dierenartspraktijk;
- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerster daterende van 21 september 2024 tot en met 24 oktober 2024;
- Fotomateriaal van de verwonding van de hond.

1.4. Klaagster heeft op 5 december 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een screenshot van de factuur van het verblijf van de hond bij verweerster haar pension;
- Screenshots van het medisch dossier van de hond opgesteld door de dierenartspraktijk.

1.5. Het verweerschrift van verweerster is op 7 januari 2025 ingediend met de volgende bijlagen:

- Een aanvullend schrijven op het ingevulde vragenformulier.

1.6. Verweerster heeft op 11 januari 2025 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerster daterende van 4 augustus 2024 tot en met 5 augustus 2024.

1.7. Klaagster heeft op 24 januari 2025 een inhoudelijke reactie op het verweer van verweerster gestuurd.

1.8. Verweerster heeft op 3 februari 2025 een inhoudelijke reactie aangeleverd op de reactie van klaagster.

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

1.10. Het geschil is door de commissie behandeld op 11 februari 2025 en op 11 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 Hoync van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 4 augustus 2024 mail klaagster aan verweerster het volgende:

“Goededag, wij zoeken een geschikt pension voor onze Rhodesian Ridgeback (nu 7 maanden). Neemt u dit ras aan?”

Zoja, mogen we een keer komen kijken?

Bent u beschikbaar van 19 op 20 september om het eens uit te proberen?...”

2.2. Op diezelfde dag antwoordt verweerster aan klaagster het volgende:

“... ja hoor, we hebben meerdere Ridgebacks te logeren.

En komen kennismaken – wel graag zonder hond, das rustiger voor de logees – is zeker mogelijk. Kan vanaf 6 september weer, we spreken graag op de di t/m do af om 9 uur.

Op dit moment kan 19 t/m 20 sept nog prima...”

2.3. Op diezelfde dag antwoordt klaagster aan verweerster het volgende:

"Dank voor zo een rappe reactie. Fijn te lezen dat ze welkom is."

Mag ik 12 september dan om 9.00 uur langskomen?

Ook zou ik graag willen reserveren voor 19 t/m 20 september..."

2.4. Op 5 augustus 2024 mailt verweerster aan klaagster het volgende:

"Jazeker kan dat, ik zet de kennismaking in de agenda."

Reserveren kan even via de website, d.m.v. het maken van een account."

Ik stuur dan naderhand de bevestiging toe..."

2.5. Op diezelfde dag vult klaagster het reserveringsformulier in via het programma Aniday op de website van verweerster voor de opvang van haar hond voor de periode van 19 tot en met 20 september 2024.

2.6. Op 8 augustus 2024 bevestigt verweerster per mail de reservering aan klaagster (reserveringsbevestiging), waarmee een overeenkomst tot stand gekomen is tussen partijen. De totaalprijs van het verblijf is € 40,00.

2.7. Op 12 september 2024 vindt er een kennismaking plaats tussen klaagster en verweerster, zonder hond.

2.8. Op 20 september 2024 rond 9.00 uur brengt klaagster haar hond naar het pension van verweerster. Klaagster laat de hond los in één van de speelweiden en er vindt een conversatie plaats tussen klaagster en verweerster. Klaagster vertrekt bij het pension op een niet nader genoemd tijdstip.

2.9. Tijdens het verblijf is de hond gedurende de dag buiten gebleven. Op een gegeven moment heeft zich een voorval voorgedaan, waarbij de hond een verwonding aan haar linkerflank heeft opgelopen, vermoedelijk door tegen een tak aan te rennen.

2.10. Om 16.30 uur arriveert klaagster bij verweerster en krijgt klaagster te horen dat haar hond een kleine verwonding heeft opgelopen, doordat haar hond tegen een tak is aangerend. Verweerster adviseert klaagster om met haar hond langs de dierenarts te gaan. Klaagster neemt na het ophalen van haar hond contact op met haar eigen dierenarts en kan er dezelfde dag nog terecht.

2.11. Om 20.00 uur arriveert klaagster bij de dierenartspraktijk. De dierenarts legt de volgende bevindingen vast:

"Winkelhaak op de flank, moet gehecht, kan niet gekramd, wijkt teveel. Wondranden bijgeknipt en onderhuids en met huidhechtingen gehecht."

2.12. Op 21 september 2024 vraagt verweerster aan klaagster of de hond een antibioticakuur voorgeschreven heeft gekregen. Klaagster reageert diezelfde dag nog dat haar hond onder narcose hechtingen heeft gekregen, maar dat de wond er goed uit ziet. Dit gesprek wordt voortgezet op 23 en 24 september 2024, waarbij verweerster vraagt hoe het met de hond gaat en klaagster meldt dat de genezing voorspoedig verloopt.

2.13. Op of rond 1 oktober 2024 ontvangt klaagster de factuur van haar dierenarts voor de behandeling van haar hond op 20 september 2024. Bij e-mail d.d. 4 oktober 2024 vraagt klaagster aan verweerster om vergoeding van de gemaakte dierenartskosten à €382,95, omdat de verwonding van haar hond tijdens haar verblijf in het pension is ontstaan. Hierna vindt een telefoongesprek plaats tussen klaagster en verweerster, waarbij verweerster de aansprakelijkheid afwijst en verwijst naar de algemene voorwaarden. Verweerster is echter wel bereid de helft van de dierenartskosten te betalen.

2.14. Op 14 oktober 2024 mailt klaagster aan verweerster dat klaagster de algemene voorwaarden heeft doorgelezen en overtuigd is dat verweerster aansprakelijk is voor het gehele bedrag. Klaagster vraagt verweerster de volledige dierenartsrekening te betalen.

2.15. Op 18 oktober 2024 mailt verweerster aan klaagster dat verweerster een andere insteek heeft. Bij het naar binnen halen van de honden reageerde de hond volgens verweerster atypisch en wilde onder geen enkele voorwaarde naar binnen. De hond reageerde zeer gestrest en rende uiteindelijk tegen een tak aan, die voor de winkelhaak zorgde. Verweerster schrijft dat het atypische en angstige gedrag van de hond ervoor zorgde dat zij zichzelf bezeerde. Verweerster zegt dat dit juridisch valt onder de eigen energie van een dier. Verweerster doet nogmaals uit coulance het aanbod om de helft van de dierenartskosten over te maken, maar stelt dat bij afwijzing het aanbod vervalt.

2.16. Op diezelfde dag antwoordt klaagster aan verweerster dat klaagster niet akkoord gaat met het aanbod van verweerster en dat klaagster verdere stappen zal ondernemen als klaagster en verweerster er gezamenlijk niet uitkomen.

2.17. Op 24 oktober 2024 mailt verweerster aan klaagster dat verweerster bij haar standpunt blijft en wijst klaagster op de geschillenprocedure die genoemd wordt in artikel 17 van de algemene voorwaarden.

2.18. Op 27 november neemt klagster contact op met de geschillencommissie per mail, nadat contact per post reeds mislukte.

3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of de schade aan de hond valt 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: *“Stel ik de pensioneigenaren nadrukkelijk aansprakelijk voor de situatie die heeft plaatsgevonden. Als pensioneigenaren mag van hen worden verwacht dat zij adequaat en professioneel met dieren omgaan, ook met honden die mogelijk wat extra zorg of aandacht nodig hebben. Dit is echter niet gebeurd. Ik stel hen daarom aansprakelijk voor alle gemaakte kosten, inclusief de €60,- die ik heb moeten betalen voor het indienen van deze zaak bij de geschillencommissie. Het is van groot belang dat er verantwoordelijkheid wordt genomen voor de schade die is ontstaan.”*

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

- a. Verweerster had klagster eerder moeten informeren over de angst van de hond. Klagster meldt daarover het volgende: *“Gezien het feit dat het om een proefdag- en nacht ging, hadden zij mij onmiddellijk moeten informeren toen bleek dat het niet goed ging. Dit had het ontstaan of verergeren van de situatie kunnen voorkomen.”*
- b. Volgens de dierenarts was de wond ouder dan vermeld door verweerster en daardoor kon de wond niet gehecht worden, omdat het dode weefsel eerst afgesneden moest worden. Klagster meldt daarover het volgende: *“Ik ben geen dierenarts, ik kan zelf niet beoordelen of de wond vers was, ik nam dit aan van de pensioneigenaressen. Mijn dierenarts gaf direct aan dat het niet om een verse wond ging. Tussen het zogenaamde tijdstip van wanneer deze wond is opgelopen en mijn bezoek aan de dierenarts zat ongeveer 1,5 uur.”* en *“Daarnaast twijfel ik aan de oprechtheid van de pensioneigenaren, aangezien mijn dierenarts heeft aangegeven dat de wond ouder was dan zij beweerden”*.
- c. In de algemene voorwaarden staat dat de ondernemer aansprakelijk is voor schade die het gevolg is van een tekortkoming. Volgens klagster is de schade ontstaan door een tekortkoming van de verzorgers. De verzorgers hadden eerder klagster op de hoogte moeten brengen dat de verzorgers niet goed wisten hoe ze met de hond om moesten gaan. Ook had verweerster na het ontstaan van de wond zelf een dierenarts moeten raadplegen.

5. Verweer

5.1. Verweerster formuleerde haar verweer als volgt: *“Wij hebben uit coulance aangeboden een deel van de dierenartskosten te voldoen. Het is geen fout of tekortkoming van onze kant, de hond vertoonde zeer angstig gedrag, wat wij zelden zien. Dit aanbod is afgewezen en daarom van tafel. Ze wil dat wij het volledige bedrag vergoeden. Nu heeft mevrouw de casus doorgeschoven naar de geschillencommissie.”*

5.2. Het verweer van verweerster is als volgt:

- a. Verweerster meldt dat zij adequaat en professioneel handelen, ook voor honden met extra zorg. Verweerster meldt daarover het volgende: *“Het heeft ons zelf veel extra tijd gekost, de aanwezigheid van de hond. Dat is niet erg, we doen ons werk met liefde voor de dieren. Een huisdier moet wennen, sommigen langer dan anderen. We willen de honden de kans geven om te acclimatiseren, na een uur de eigenaar bellen dat ze nog niet gewend is, is dan niet helpend. Veelal zien we na enkele uren veel meer ontspanning bij een huisdier. We willen nog aangeven dat de hond atypisch angstig bleef reageren en dit dus niet de normale gang van zaken is.”*
- b. Verweerster vindt het zeer frappant dat klagster meent dat verweerster liegt over het tijdstip van het verkrijgen van de verwonding bij de hond. Verweerster meldt hierover het volgende: *“Hier hebben wij geen enkel belang bij. Mocht het een acute situatie zijn, komt altijd onze dierenarts die hier vlakbij gevestigd is. Zoals u kunt lezen is het rond 16.10 - 16.15 uur gebeurd. De dierenarts heeft de hond pas om 20.00 uur kunnen zien, er was niet eerder tijd bij de desbetreffende kliniek.”* en *“Mevrouw geeft aan twijfels te hebben over het tijdstip wanneer de wond is ontstaan. Nogmaals: we hadden achteraf liever gehad dat ze bij onze dierenarts was geweest. Dit hadden we haar ook aangeboden, omdat ze vlak na het incident hier al was. Mevrouw ging hier rond 17u de deur uit. Ze moest nog zeker een uur rijden naar huis (zonder vrijdagmiddag spits) en is anderhalf uur daarna bij de dierenarts binnen gekomen. Dat klopt met wat beide assistentes, los van elkaar, ons telefonisch hebben bevestigd. 20u was er pas plek, het was een drukke dag. We kunnen aantonen 2x gebeld te hebben met de dierenartspraktijk (7 en 10 januari, 4 min 36 sec.). Helaas mochten ze ons het patiëntendossier niet doorsturen, daar moet eigenaar toestemming voor geven. En dan klopt het dat de wond dus wat ouder was, alweer vier uur. Zo nodig kan ik u het bewijs van de telefoontjes naar de kliniek doorsturen. Daarbij denk ik wel in te kunnen schatten of iets een flinke wond is, of acute zorg nodig heeft.”*
- c. Verweerster vindt dat het atypische en angstige gedrag van de hond ervoor zorgde dat zij zich uiteindelijk zelf bezeerd heeft. Volgens verweerster valt dit juridisch gezien onder de eigen energie van een dier, want het blijven immers dieren. Verweerster stelt dat er geen sprake is van een tekortkoming aan haar zijde, conform artikel 15 lid 1 van de algemene voorwaarden.

6. Beoordeling

6.1. De commissie heeft de volgende vraag overwogen:

Is verweerster te kort gekomen in de zorg voor de hond, waardoor verweerster aansprakelijk gesteld kan worden voor de geleden schade aan de hond?

De commissie oordeelt als volgt:

6.2. Op 20 september 2024 is de hond naar het pension van verweerster gebracht door klagster zonder kenmerken van lichamelijke beschadigingen. Verweerster stelt dat in eerste instantie de hond zich angstig toonde en moeilijk benaderbaar was. Verweerster besloot dat de hond de gehele dag buiten mocht blijven, gezien het angstige gedrag. Op een gegeven moment wilde verweerster de hond verplaatsen naar een ander verblijf, met als genoemde reden dat de hond bijna werd opgehaald door klagster. Hierbij rende de hond tegen een tak, waarbij een winkelhaak op de linkerflank ontstond.

6.3. De commissie maakt uit de foto's van de wond en het verslag van de dierenarts het volgende op. De wond van de Rhodesian Ridgeback is adequaat behandeld door de dierenarts. Een wond als deze dient opgefrist en gehecht te worden onder narcose. Dat brengt de nodige dierenartskosten met zich mee. De wond behoeft niet een oude wond te zijn geweest. Die indruk zou hebben kunnen ontstaan, doordat de huid van de hond donker is. Dit wordt goed weer gegeven in de kras waardoor de haren eraf zijn geschaafd en de donkere kleur van de huid zichtbaar is geworden.

6.4. De oorzaak van de verwonding ligt in het gedrag van de hond, die wegrende van de verzorger en zich in deze actie verwondde aan een tak. Volgens verweerster ligt deze actie in de eigen energie van het dier. De commissie gaat hierin mee. Verweerster (of haar medewerker) had het gedrag van de hond, waardoor de schade werd toegebracht, niet in haar macht. Dit gedrag van de hond valt onder het onberekenbare element dat bij dieren hoort. Verweerster is niet tekortgeschoten tegenover klagster en de verwonding van de hond is verweerster niet toe te rekenen. Daarom acht de commissie

verweerster niet aansprakelijk voor de schade (de verwonding en de bijhorende dierenartskosten). De commissie ziet geen enkele aanwijzing dat verweerster niet vakbekwaam zou hebben gehandeld.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat verweerster niet aansprakelijk is voor de verwonding van de hond en de door klaagster gemaakte dierenartskosten. De schade valt niet toe te rekenen aan verweerster en daarom is artikel 15 lid 1 Algemene Voorwaarden niet van toepassing.

8. Beslissing

8.1. Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van klaagster ongegrond zijn en worden afgewezen.

De kosten van deze procedure ad € 60,- komen voor rekening van klaagster.