

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 pensionovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 1 juli 2022 ingediend door de klager met de volgende bijlagen:

- De factuur van verweerder betreffende de pensionkosten van de hond Logan;
- Een screenshot van bericht aan verweerder d.d. 11 juni 2022 13.36 uur;
- Een screenshot van het eindbericht van verweerder d.d. 21 juni 2022;
- Fotomateriaal van de verwonding d.d. 5 juni 2022.

1.4. Klager heeft op 31 juli 2022 en 1 augustus 2022 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een opgenomen spraakbericht van medewerker d.d. 1 juni 2022 09.33 uur;
- Een opgenomen spraakbericht van medewerker d.d. 1 juni 2022 10.00 uur;
- Beeldmateriaal van de opgelopen verwonding gefilmd door medewerker d.d. 1 juni 2022;
- Een opgenomen spraakbericht van medewerker d.d. 1 juni 12.29 uur;
- Een opgenomen spraakbericht van verweerder d.d. 11 juni 2022 19.50 uur.

1.5. Het verweerschrift van verweerder is op 25 augustus 2022 ingediend met de volgende bijlagen.

- De factuur voor de klager betreffende de pensionkosten;
- Een opgenomen spraakbericht van medewerker d.d. 2 juni 2022 12.28 uur;
- Beeldmateriaal van een bericht aan verweerder d.d. 14 juni 08.57 uur;
- Een opgenomen spraakbericht van verweerder d.d. 14 juni 2022;
- Een opgenomen spraakbericht van verweerder d.d. 14 juni 2022;
- Een opgenomen spraakbericht van verweerder d.d. 14 juni 2022;
- Beeldmateriaal van een bericht aan verweerder d.d. 21 juni 08.06 uur.

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

1.6. Het geschil is door de commissie behandeld op 23 september 2022 te Amersfoort. 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. Tussen klager en verweerder is een pensionovereenkomst tot stand gekomen voor de periode 27 mei 2022 tot 6 juni 2022, waarbij de hond Logan in het dierenpension zou verblijven en tevens de trainingsmodule zou volgen. Klager heeft een reservering geplaatst via de internetsite van het pension. Hierbij heeft klager een bedrag van €400,-- overgemaakt als aanbetaling. Op diezelfde dag is er een bevestigingsmail verstuurd naar klager.
- 2.2. De pensionovereenkomst is ondertekend op 9 mei 2022. Op de pensionovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden van het betreffende pension van toepassing.
- 2.3. Klager heeft Logan op 27 mei 2022 zonder kennisgeving van letsel gebracht bij de verweerder. Hierbij heeft klager het resterende bedrag van €133,37 voldaan via een pinbetaling. Hiermee was de volledige pensionprijs voor de overgekomen periode en de prijs voor de trainingsmodule voldaan.
- 2.4. Klager heeft Logan bij aflevering aan verweerder gemuilkorfd. De muilkorf is eigendom van de klager.
- 2.5. Vervolgens heeft Logan de muilkorf onafgebroken ten minste 48 uur lang omgehad.
- 2.6. Op 1 juni 2022 stuurde een medewerker van verweerder een Whatsapp spraakbericht naar klager, waarbij geconstateerd werd dat Logan een wond had opgelopen op de drukplekken waar de riem van de muilkorf had gezeten. Aan klager werd de vraag gesteld of er haar van Logan verwijderd mocht worden, zodat de wond beter en gemakkelijker verzorgd kon worden en ontstekingen tijdig gesignaleerd konden worden. Hier gaf klager goedkeuring voor.
- 2.7. Klager besloot na het Whatsappcontact met de medewerker van verweerder om Logan nog diezelfde dag (1 juni 2022) op te halen. Verweerder gaf klager een antibioticakuur mee.
- 2.8. Vanuit het pension werd een schadevergoeding in de vorm van trainingen aangeboden. Of klager hier wel of niet op ingegaan was, is niet bekend.
- 2.9. Op 2 juni 2022 berichtte klager aan de medewerker van verweerder dat zij Logan een antibioticakuur had gegeven voor de opgelopen verwondingen.
- 2.10. Op 4 juni 2022 stuurde klager een Whatsappbericht aan verweerder dat de antibioticakuur aansloeg bij Logan.
- 2.11. Op 11 juni 2022 uitte klager in een instagrame bericht aan verweerder haar zorgen over de gebeurtenis met Logan in het pension. Verweerder reageerde zich niet bewust te zijn van de situatie, omdat zij enige tijd in het buitenland verbleef. Verweerder meldde navraag te zullen doen bij haar medewerkers over de situatie.
- 2.12. Na berichtgeving over en weer concludeerden beide partijen op 21 juni 2022 dat zij samen niet tot een oplossing kwamen.

3. Geschil:

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk - de vraag of verweerder is tekortgeschoten in de nakoming van artikel 10 lid 1 van de algemene voorwaarden. In deze voorwaarde verplicht de ondernemer 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.

4. Klacht:

4.1. Klager formuleerde haar klacht als volgt: *"Ik wil een klacht indienen. Mijn hond zou 10 dagen in het pension zitten met een trainingsmodule voor €48,50 per dag. Na vijf dagen werd ik gebeld dat hij een wond had van een veel te strakke muilkorf wat hun hem 24 uur per dag om hebben gelaten. Ik vind dit niet normaal wat hier gebeurd is in die vijf dagen dat hij hier is verbleven. Ik vraag me af of er überhaupt naar hem is omgekeken. Het heeft twee weken geduurd eerdat de wond dicht was en nu zitten er nog altijd korstjes op.*

4.2. Klager vordert veroordeling van verweerder tot het terugstorten van de betaalde pensionkosten voor het verblijf van Logan met de trainingsmodule.

4.3. De vordering van klager steunt op de volgende grondslagen:

- a. Logan heeft tijdens het wandelen een muilkorf om, omdat hij kan uitvallen. Hij is niet agressief en er is ook nog nooit een bijtincident geweest. Uit voorzorg voor eventueel loslopende honden die op hem afkomen wordt de muilkorf omgedaan. Klager was in de veronderstelling dat de muilkorf af ging tijdens het verblijf van Logan, niet dat deze 48 uur lang om zou blijven.
- b. Verweerder zet de verwonding weg als een hotspot. Echter, de verwonding is ontstaan door een te strakke muilkorf die langdurig gedragen is en in de huid van Logan is gesleten. Logan had verwondingen boven in zijn nek, op zijn wangen en neus (de drukplekken van de muilkorf). Klager is van mening dat er niet naar Logan is omgekeken, anders had een medewerker van verweerder wel moeten hebben gezien dat de muilkorf veel te strak zat.
- c. Logan heeft ook niet gegeten. Zijn darmen waren leeg en het duurde 1,5 dag eerdad hij weer lichte ontlasting had. Tevens was Logan sloom en had pijn.
- d. Bovendien heeft klager extra betaald voor speciale trainingsmodulen. Klager merkt op dat Logan niets is bijgebracht en meldt dat het gedragsprobleem alleen maar erger is geworden. Ook kon klager Logan niet meer fatsoenlijk uitlaten door de verwondingen, waardoor er niet getraind kon worden.

5. Verweer:

5.1. De verweerder heeft het volgende verweer gevoerd:

- a. Bij binnenkomst heeft klager zelf de muilkorf omgedaan bij Logan en hiermee bepaald hoe strak deze kwam te zitten. Hier heeft het pension in de eerste 48 uur niet aangezetten. Indien de muilkorf tijdens deze periode te strak heeft gezeten, valt dit verweerder niet te verwijten.
- b. Veiligheid voor mens en dier staat bij verweerder voorop, dus muilkorven gaan enkel pas af wanneer een hond zich veilig genoeg voelt.
- c. Klager gaf aan eerder terug te zijn van vakantie, wat als reden gold voor het eerder ophalen van Logan.
- d. Er is nooit via officiële wegen een klacht ingediend door de klager. Dit geschiedde via het persoonlijke Instagram account van de verweerder, waardoor het niet als officiële klacht is geregistreerd.
- e. Uit coulance heeft een medewerkster van verweerder vier trainingen aangeboden aan klager om aan het probleemgedrag van Logan te werken. Klager vond dit een fijn idee en er is afgesproken dat Logan aan zou sluiten bij speciale trainingen op zondag. Echter, klager is hier nooit verschenen met Logan.

6. De beoordeling:

6.1. De commissie wijst de stelling van verweerder dat klager geen officiële klacht bij verweerder heeft ingediend af. Ook een klacht via Instagram is een officiële klacht. Klager is dus ontvankelijk.

6.2. Wat betreft de inhoud heeft de commissie de volgende vraag overwogen:

- Kan worden vastgesteld dat Logan tijdens het verblijf schade heeft opgelopen door onbekwaam handelen van verweerder?

6.3. De commissie gaat ervan uit dat Logan zonder lichamelijke beschadigingen is aangeleverd voor zijn verblijf op 27 mei 2022.

6.4. Klager heeft bij de reservering voor het verblijf tevens trainingsmodules voor honden met gedragsproblemen aangevraagd. Verweerder profileert zich als het trainingscentrum, waar gewerkt wordt aan zwaardere gedragsproblemen van een hond of kat, waar een eigenaar zelf niet mee uit de voeten zou kunnen. De commissie stelt vast dat van verweerder verwacht mag worden dat verweerder vakbekwaam kan omgaan met probleemhonden en bekend is met het gebruik van een muilkorf bij honden.

6.5. De commissie stelt vast dat klager zelf de muilkorf heeft omgedaan bij Logan.

6.6. De commissie oordeelt als volgt:

De inzet van een muilkorf behoort van korte duur te zijn en uitsluitend in speciale gevallen te worden toegepast. Er moet een aanleiding zijn om een muilkorf om te doen en zeker om een muilkorf om te houden. Het langdurig dragen van een muilkorf kan juist agressief gedrag van een hond oproepen en versterken. Het wegbrengen van een hond naar een pension kan aanleiding zijn om de hond een muilkorf om te doen, in elk geval als een dier bekend is met probleemgedrag. In het begin kan een muilkorf door een hond als stressvol ervaren worden. Na het verplaatsen van de hond behoort de muilkorf direct afgedaan te worden. Dat heeft verweerder niet gedaan. Indien verweerder de muilkorf wel had afgedaan en op enig moment zou hebben geconstateerd dat het onverhoopt niet ging met de hond in de opvang, had verweerder direct klager moeten bellen en vragen om de hond op te halen. Uit berichtgeving blijkt niet dat het niet ging met Logan.

6.7. Verweerder geeft aan de eerste 48 uur niet aan de muilkorf van Logan te hebben gezeten. Daarbij geeft verweerder aan dat het 48 uur duurde, voordat Logan iedereen had ontmoet en aan hen gewend was. Bij het afdoen van de muilkorf na 48 uur heeft een medewerker van verweerder de verwonding van Logan geconstateerd.

6.8. De commissie acht het aannemelijk dat de verwondingen zijn ontstaan als gevolg van het langdurig dragen van de (te strakke) muilkorf tijdens het verblijf van Logan bij verweerder. Dat de ontstane druk- en schaafwonden ook nog zijn gaan ontsteken is niet verwonderlijk, mede vanwege het extreem hete weer in die periode.

6.9. De commissie stelt vast dat het langdurig dragen (48 uur) van de muilkorf en het niet tussendoor controleren op eventueel ontstane druk- of schaafwonden, kan worden toegerekend aan het niet-vakbekwaam handelen van verweerder. Indien verweerder binnen de 48 uur had geconstateerd dat het niet ging in de opvang, had verweerder klager moeten bellen met de vraag om de hond op te halen.

6.10. De commissie stelt vast dat er een causaal verband gelegd kan worden tussen het verblijf enerzijds en de verwondingen anderzijds. De aanleiding hiervan kan worden teruggeleid tot het niet-vakbekwaam handelen van verweerder.

7. Conclusie:

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat de verwondingen ontstaan zijn tijdens het verblijf in het dierenpension. Daarmee en daarbij is ook vast te stellen dat de verweerder niet vakbekwaam gehandeld heeft tijdens het verblijf van Logan.

Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van de klager worden toegewezen. Verweerder dient de reeds betaalde pension- en trainingskosten terug te betalen aan klager evenals de kosten van deze procedure.

8. BESLISSING:

De commissie oordeelt dat de klacht van de klager gegrond is.