

## **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 17 augustus 2021 ingediend door de klager met de volgende bijlagen:

- De bevestiging van de reservering per e-mail d.d. 2 juli 2021 (12:45 uur);
- De prefectuur per e-mail d.d. 2 juli 2021 (12:45 uur);
- Annulering reservering per e-mail d.d. 2 juli 2021 (12:56 uur);
- De klacht per e-mail d.d. 7 juli 2021;
- Mailwisseling n.a.v. klacht d.d. 9 juli 2021.

1.4. Het verweerschrift van verweerder is op 20 september 2021 ingediend met de volgende bijlagen:

- De bevestiging van de reservering;
- De prefectuur;
- Reserveringsmogelijkheden en annuleringsvoorwaarden;
- Tarieven;
- Reserveringsformulier d.d. 2 juli 2021 (12:14 uur);
- Whatsapp-gesprek met de Autoriteit Consument & Markt.

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 25 oktober 2021 te Amersfoort. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter mw. mr. drs. G.H. van der Waaij, als leden mw. dr. drs. I.D. de Wolf en dhr. dr. ing. H. Hopster.

#### **2. Feiten:**

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 2 juli 2021 (12.14 uur) heeft klager het reserveringsformulier op de website van het pension (hierna: verweerder) ingevuld. Dit voor de opvang van drie konijnen voor de periode van 15 juli 2021 tot en met 2 augustus 2021.

2.2. Op 2 juli 2021 (12.45 uur) heeft verweerder de reservering per mail bevestigd aan klager.

2.3. Op 2 juli 2021 (12.56 uur) heeft klager verweerder per mail laten weten dat hij zijn reservering ongedaan wil maken met als reden dat hij andere opvang voor zijn drie konijnen heeft geregeld.

2.4. Op 2 juli 2021 (13.25 uur) heeft verweerder klager per mail medegedeeld dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn en dat kosteloze annulering niet tot de mogelijkheden behoort.

2.5. Op 7 juli 2021 heeft klager schriftelijk beklag gedaan over de factuur van €304,- die hij van verweerder heeft ontvangen.

2.6. Verweerder heeft klager een voucher aangeboden gelijk aan het factuurbedrag. Klager heeft deze voucher niet geaccepteerd en wenst niet te betalen.

2.7. Op 9 juli 2021 heeft verweerder gereageerd op de klacht en gemeld dat hij in zijn recht staat door annuleringskosten in rekening te brengen bij klager.

### **3. Geschil:**

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – of verweerder bij klager annuleringskosten in rekening mag brengen, in totaal een bedrag ad €304,-.

### **4. Klacht:**

4.1. Klager vordert intrekking van de factuur annuleringskosten van €304,-. Klager is namelijk van mening dat verweerder geen annuleringskosten bij klager in rekening mag brengen omdat:

- a. Het herroepingsrecht van toepassing is op het plaatsen van een reservering in een dierenpension en klager hier gebruik van heeft gemaakt;
- b. Verweerder de totaalprijs niet heeft vermeld en daarom het aanbod onvolledig was;
- c. Er binnen een kwartier na het invullen van het reserveringsformulier door klager is aangegeven geen gebruik meer te willen maken van de dienstverlening van verweerder en daarom het in rekening brengen van de volledige annuleringskosten onredelijk bezwarend is;
- d. De annuleringsregeling een bepaling is van de zwarte lijst en daarmee vernietigbaar;
- e. Verweerder niet heeft vermeld dat er na het invullen van het online reserveringsformulier een overeenkomst tot stand is gekomen.

### **5. Verweer:**

5.1. Verweerder heeft - kort en zakelijk weergegeven - het volgende verweer gevoerd. Verweerder is van mening wel annuleringskosten in rekening te mogen brengen bij klager omdat:

- a. Het herroepingsrecht niet van toepassing is. Het reserveren van een dierenpensionverblijf is hier namelijk van uitgezonderd;
- b. Klager de totaalprijs telefonisch is medegedeeld en daarmee het aanbod volledig was;
- c. Klager zowel telefonisch als op de website is medegedeeld dat het invullen van het reserveringsformulier geldt als aanvaarding van het aanbod en daarmee een overeenkomst tot stand is gekomen.

### **6. De beoordeling:**

6.1. De commissie heeft het volgende overwogen:

Er dienen met name vier opeenvolgende vragen te worden beantwoord, namelijk:

1. Is er op 2 juli 2021 een overeenkomst tot stand gekomen tussen partijen?
2. Zijn de algemene voorwaarden van toepassing op deze overeenkomst?
3. Had klager gebruik kunnen maken van het herroepingsrecht?
4. Is klager annuleringskosten verschuldigd aan verweerder?

#### **De totstandkoming overeenkomst en toepasselijkheid van algemene voorwaarden**

6.2. Uit art. 6:217 BW volgt dat een overeenkomst tot stand komt door een aanbod en een aanvaarding daarvan. Het aanbod is te vinden op de website van het dierenpension en klager had hier voor het invullen van het reserveringsformulier kennis van kunnen nemen. Het dierenpension heeft de prijs voor de opvang van een konijn per dag vermeld en daarmee is het aanbod volledig.

6.3. Op 2 juli 2021 heeft klager een reserveringsformulier ingevuld op de website van het dierenpension voor de opvang van zijn konijnen voor de periode van 15 juli tot en met 2 augustus 2021. Hierop heeft verweerder de reservering dezelfde dag per email bevestigd en daarmee is de overeenkomst tussen partijen tot stand gekomen.

6.4. Op 2 juli 2021 heeft klager per e-mail de overeenkomst opgezegd (geannuleerd). Dat was binnen twee weken voor de afgesproken aanvangsdatum.

6.5. Klager had het reserveringsformulier voor nieuwe klanten op de website van het dierenpension ingevuld en daarbij actief, namelijk middels het vermelden van 'ja' bij de algemene voorwaarden, akkoord gegaan met de algemene voorwaarden van het dierenpension. Daarmee zijn de algemene voorwaarden van toepassing geworden op de overeenkomst. De annuleringsregeling is onderdeel van de algemene voorwaarden.

## **Herroepingsrecht**

6.6. Doordat klager een digitaal reserveringsformulier heeft ingevuld, is er een overeenkomst op afstand tot stand gekomen. Bij overeenkomsten op afstand en overeenkomsten buiten de verkooppunten heeft de consument in een aantal gevallen het recht om zonder opgave van redenen binnen veertien dagen de overeenkomst te ontbinden (te annuleren). Op dit recht zijn echter uitzonderingen. In de wet (artikel 6: 230p sub e BW) staat:

*De consument heeft geen recht van ontbinding bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten die strekt tot het ter beschikking stellen van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien.*

6.7. Het ter beschikking stellen van een verblijf in een dierenpension valt onder de uitzondering van het verrichten van diensten die strekt tot het ter beschikking stellen van accommodatie anders dan voor woondoeleinden. Het beroep van klager op het herroepingsrecht van consumenten faalt.

## **Annuleren en annuleringskosten**

6.8. Nu ook de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst, is ook de annuleringsregeling van toepassing. Klager was bovendien dubbel gewaarschuwd. Het dierenpension vermeldt op de website – alvorens het online reserveringsformulier zichtbaar wordt - namelijk:

*Vul alstublieft het formulier alleen in als u er zeker van bent dat uw huisdier bij ons zal verblijven tijdens de gereserveerde periode.*

*U kunt alleen annuleren wanneer dit een rechtsgeldige reden betreft, en de aanbetaling voldaan is!*

*Een vakantie die niet doorgaat om andere redenen als een noodsituatie is **geen rechtsgeldige reden** om de reservering te annuleren.*

*Daarom vragen we expliciet om alleen te reserveren als u zeker weet dat uw huisdier bij ons zal verblijven tijdens de gereserveerde periode.*

**Let op: Een bij ons gemaakte reservering is een definitief aangegane overeenkomst van bewaarneming 7:600 e.v. BW, en geen vrijblijvende aanvraag tot informatie! Zie reserveren en annuleren**

En:

## **Reservering, aangaan van overeenkomst van bewaarneming, en daarop volgende facturering**

*Wanneer u, al dan niet online, bij ons uw reservering plaatst en daarmee uw overeenkomst van bewaarneming van uw dier(en), vgl. 7:600 e.v. BW, aangaat, krijgt u van ons hiervan een bevestiging, en opeenvolgend de factuur met het verschuldigde bedrag van aanbetaling en/of het bedrag van de overeenkomst van de bewaarneming.*

*LET OP: Met het plaatsen van uw reservering geeft u, door een en ander apart aan te klikken op uw computer, expliciet aan kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden*

6.9. Op de website van het dierenpension staat de volgende annuleringsregeling vermeld:

## **Annuleren**

*U kunt uw geplaatste reservering niet zonder rechtsgeldige reden annuleren.*

*Wij vragen expliciet om alleen een reservering te plaatsen wanneer u er zeker van bent dat uw huisdier bij ons zal verblijven tijdens de gereserveerde periode.*

*Bij een rechtsgeldige annulering tot 2 maanden vóór de opgegeven aankomstdatum bent u slechts de bovengenoemde aanbetaling (zie Artikel 6 van onze algemene voorwaarden) per dier aan reserverings- en administratiekosten verschuldigd. Indien u geen aanbetaling doet of heeft gedaan, bent u bij annuleren verplicht de volledig overeengekomen prijs van bewaarneming te voldoen.*

*Indien u deelnemer bent van de annuleringsregeling en u annuleert om wettelijk rechtsgeldige redenen zoals beschreven in artikel 9 van de algemene voorwaarden, brengen wij u slechts de administratiekosten en de kosten van het annuleringsfonds in rekening.*

En:

## **De annuleringsregeling**

*Bij rechtsgeldige annulering door de consument gelden voor deze de volgende betalingsverplichtingen:*

- *Annulering tot 2 maanden vóór het ingaan van de pensionovereenkomst: de aanbetaling*
- *Annulering tot 1 maand vóór het ingaan van de pensionovereenkomst: 50% van de prijs*
- *Annulering tot 2 weken vóór het ingaan van de pensionovereenkomst: 75% van de prijs*
- *Annulering binnen 2 weken vóór het ingaan van de pensionovereenkomst: 100% van de prijs*

6.10. Klager heeft ingestemd met de algemene voorwaarden waar de annuleringsregeling onderdeel van is. Conform de van toepassing zijnde annuleringsregeling is klager door annulering van de overeenkomst binnen twee weken voor aanvang, 100% van het totale factuurbedrag verschuldigd aan verweerder. In dit geval komt dit overeen met een bedrag van € 304,-.

6.11. Wat betreft de betalingsverplichting is deze gelijk aan de algemene voorwaarden opgesteld door brancheorganisatie Dibevo. In de desbetreffende algemene voorwaarden dient er tevens bij annulering binnen twee weken voor aanvang, 100% het pensionbedrag te worden voldaan aan de ondernemer. De commissie acht dit niet onredelijk bezwarend.

6.12. Klager klaagt over de hoogte van het pensioetarief. De commissie heeft geconstateerd dat de tarieven van een pensionverblijf staan vermeld op de website van verweerder. Klager was dus geïnformeerd en bovendien meldt de ondernemer dat hij in een telefoongesprek met klager - voorafgaand aan de reservering - de totaalprijs voor het pensionverblijf had genoemd. Daarna heeft klager via de website van verweerder de reservering gemaakt. Klager was dus op de hoogte van het pensioetarief voordat hij de reservering maakte. De commissie is van oordeel dat de klager het volledige pensionbedrag dient te voldoen.

6.13. Verweerder heeft klager een voucher aangeboden, waarmee klager zijn konijnen op een ander tijdstip in pension kan geven bij het pension. Klager heeft de voucher niet geaccepteerd. De commissie is van mening dat dit voor rekening en risico komt van klager en laat onverlet dat klager het pensionbedrag dient te betalen.

## **7. Conclusie**

7.1. De commissie meent dat voldoende is vast komen te staan dat er tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen tussen partijen waarop de algemene voorwaarden, waaronder het artikel over de annuleringsregeling, van toepassing zijn. Door binnen twee weken voor aanvang van de overeenkomst, deze te annuleren, komt hieruit de plicht voor klager voort om te voldoen aan deze annuleringsregeling, te weten: klager is verweerder 100% van het totale factuurbedrag verschuldigd.

## **8. BESLISSING:**

De commissie wijst de vordering van klager af en oordeelt dat klager het aan verweerder verschuldigde bedrag zal moeten voldoen.