

**BINDEND ADVIES**  
**Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector**

**1. Verloop van de geschillenprocedure**

1.1. Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de 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 23 juli 2023 ingediend door de klaagster met de volgende bijlage:

- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerder daterende van 19 februari 2023 tot en met 5 juni 2023.

1.4. Het verweerschrift van verweerder is op 28 juli 2023 ingediend met de volgende bijlagen:

- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerder daterende van 7 februari 2023 tot en met 24 februari 2023;
- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerder daterende van 19 februari 2023 tot en met 6 maart 2023;
- De pensionovereenkomst tussen klaagster en verweerder;
- De factuur met factuurdatum 19 februari 2023 en eerste herinneringsdatum 27 juli 2023.

1.5. Verweerder heeft op 18 augustus 2023 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Aanmaning aan het adres van de klaagster wegens het niet betalen van de opgestelde factuur.

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

1.7. Het geschil is door de commissie behandeld op 6 september 2023. 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. Op 7 februari 2023 mailt klagster aan verweerder het volgende:

*"... Hebben jullie in de zomer nog een plekje vrij voor onze jonge kater? Van eind juli tot ongeveer 19 augustus ..."*

2.2. Op diezelfde dag antwoordt verweerder aan klagster het volgende:

*"...Ja hoor wij hebben nog plek. Wil je een keer komen kijken? ..."*

2.3. Op 9 februari 2023 mailt klagster aan verweerder het volgende:

*"... Is woensdag een optie? Ik kan rond half 9 vertrekken. Of rond de middag kan ook? ..."*

2.4. Op diezelfde dag antwoordt verweerder aan klagster het volgende:

*"... Woensdagochtend is prima..."*

2.5. Op 15 februari 2023 heeft klagster het reserveringsformulier op de website van verweerder ingevuld. Dit voor de opvang van een kat voor de periode van 27 juli 2023 tot en met 19 augustus 2023.

2.6. Op 19 februari 2023 om 13.20 uur heeft verweerder de reservering voor de periode van 27 juli tot en met 19 augustus 2023 per mail bevestigd aan klagster. Hierbij is de overeenkomst en de prefactuur meegestuurd. De totaalprijs was €336,00 met een aanbetaling ad €30,00.

2.7. Op 23 februari 2023 om 7.53 uur heeft klagster per mail laten weten dat zij haar reservering ongedaan wil maken met als reden dat zij elders opvang voor haar kat heeft geregeld. Klagster had de aanbetaling nog niet voldaan.

2.8. Op 23 februari 2023 om 8.17 uur heeft verweerder klagster per mail laten weten dat een boeking bij een dierenpension net als een ticket voor de trein, vliegtuig of festival is en er geen ontbindende voorwaarden van toepassing zijn.

2.9. Op 23 februari 2023 om 9.07 uur antwoordt klagster per mail aan verweerder dat zij begrijpt dat er algemene voorwaarden van toepassing zijn en zij hierin leest dat bij annulering van het pension de consument de reserveringskosten dient te betalen.

2.10. Op 23 februari 2023 om 10.45 uur antwoordt verweerder aan klagster dat het om een uitgestelde betaling gaat. Er zou enkel geannuleerd kunnen worden in specifieke gevallen, zoals overlijden, maar dan behoren er wel bewijsstukken aangeleverd te worden. Verder wijst verweerder klagster door naar Dibevo.

2.11. Op 23 februari 2023 om 10.54 uur vraagt klagster aan verweerder hoe het zit met de annuleringsregeling die vermeld staat op de website van verweerder en stuurt een foto mee van de regeling.

2.12. Op 23 februari 2023 om 11.09 uur antwoordt verweerder aan klagster dat klagster selectief kopieert en er duidelijk onder de gefotografeerde regeling toevoegingen van de regeling vermeld staan. Hierin staat nogmaals dat er enkel geannuleerd kan worden in specifieke gevallen.

2.13. Op 24 februari 2023 om 9.57 uur schrijft klagster aan verweerder dat zij een andere conclusie uit de algemene voorwaarden had getrokken en vraagt een tegenvoorstel om tot een redelijke oplossing te komen.

2.14. Op 24 februari 2023 om 10.09 uur antwoordt verweerder aan klagster dat zij iedereen een gelijke behandeling geven en ze geen uitzonderingen maken. Verweerder benoemt deze keer de geschillencommissie als potentiële oplossing van het geschil en meldt dat hij het erg vreemd vindt dat er een reservering gemaakt wordt bij zijn pension en er vervolgens doorgezocht wordt naar een ander plekje.

2.15. Op 24 februari 2023 om 11.18 uur biedt verweerder aan klagster een alternatief aan met de mogelijkheid om de periode van het verblijf te verplaatsen. Indien de verblijfsperiode zes maanden of minder wordt verschoven, worden hiervoor geen extra kosten berekend. Bij verschuiving van meer dan zes maanden wordt 50% van het factuurbedrag berekend.

2.16. Op 24 februari 2023 om 11.31 uur antwoordt klagster aan verweerder dat zij niet verder heeft gezocht naar een andere plek, maar dat zij bij een reeds eerder aangevraagd verblijf voor haar kat, toch een plek vrij kwam. Als bijkomend voordeel ligt dit pension op vijf minuten afstand van haar woning. De ontstane situatie tussen klagster en verweerder definieert zij als een ongelukkige samenloop. Verder vraagt zij aan verweerder een aanbod zoals omschreven staat in artikel 3 van de algemene voorwaarden.

2.17. Op 7 maart 2023 om 15.00 uur meldt verweerder aan klagster nogmaals dat annuleren enkel kan met een geldige reden, zoals opgenomen in de algemene voorwaarden.

2.18. Op 7 maart 2023 om 15.22 uur stuurt klagster een brief aan verweerder, waarin klagster stelt dat zij geen aanbod heeft ontvangen dat voldoet aan de eisen uit artikel 3 van de algemene voorwaarden van verweerder. Hieruit trekt klagster de conclusie dat er geen overeenkomst tot stand is gekomen.

2.19. Op 7 maart 2023 om 19.37 uur antwoordt verweerder aan klagster dat het niet zo is als klagster stelt. Hij wijst klagster nogmaals op het reserveringsformulier en het akkoord geven op de algemene voorwaarden.

2.20. Op 1 juni 2023 om 16.16 uur stuurt verweerder een automatisch nieuwsbericht naar alle consumenten, die een reservering hebben staan voor hun kat in zijn pensioen.

2.21. Op 5 juni 2023 om 18.25 uur antwoordt klagster aan verweerder dat zij geen gebruik maakt van de opvang en wenst te worden verwijderd uit de verzendlijst.

2.22. Op 5 juni 2023 benadrukt verweerder aan klagster nogmaals dat zij niet zomaar kan annuleren en verwijst naar de algemene voorwaarden. Hierbij meldt verweerder dat hij klagster in gebreke wil stellen en dit kan leiden tot forse incassokosten. Ook benoemt verweerder wederom de mogelijkheid van klagster om zich tot de geschillencommissie te wenden.

2.23. Op 12 juli 2023 om 15.33 uur zoekt klagster contact met de geschillencommissie.

### 3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of verweerder bij klagster de volledige pensionkosten, in totaal een bedrag ad € 336,00, in rekening mag brengen wegens het zonder een volgens de algemene voorwaarden van verweerder rechtsgeldige reden.

### 4. Klacht

4.1. Klagster formuleerde haar klacht als volgt: *“De reservering, die slechts vier dagen heeft bestaan, zou pas over vijf maand later plaatsvinden. Ik heb aangeboden reserveringskosten te betalen en de ondernemer gevraagd hoe we elkaar tegemoet kunnen komen. De ondernemer verkiest het hanteren van strikte opvatting van de regels. Echter, als dat de koers is die we volgen moet het ook in volledigheid en kan ik niet anders dan concluderen dat hij niet aan de eigen voorwaarden voldaan heeft en er geen overeenkomst tot stand is gekomen.”*

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

- a. Verweerder vergelijkt de reservering met een pakketreis. In de ervaring van de klagster behoort er aan het eind van een boeking bij een pakketreis een samenvattend overzicht ter controle aangeboden te worden met daarin de periode, gecontroleerde beschikbaarheid en totaalprijs. Dit komt niet overeen met de invulvelden op de website van ondernemer, waarbij het merendeel overgeslagen kan worden, de prijs niet wordt getoond, de beschikbaarheid niet gecheckt wordt en er geen totaaloverzicht wordt aangeboden.
- b. Het nonchalante karakter van de website en het feit dat een bevestiging pas na vier dagen komt past niet bij de striktheid die gehanteerd wordt door verweerder.
- c. De tekst met betrekking tot het annuleren van de overeenkomst op de website is niet gelijk aan het stuk in de algemene voorwaarden.
- d. Het aanbod voldoet niet aan de vereisten die verweerder in de eigen algemene voorwaarden stelt. De ontbrekende vereisten zijn:
  - De periode is bij de aanvraag door klagster ingevuld, maar maakt geen deel uit van het aanbod;
  - In de bevestigingsmail blijkt dat door de betaling in cash te voldoen er een korting wordt berekend, dus het aanbod geeft niet de volledige prijs weer. De prefactuur rekent de prijs zonder korting. Zowel de website als de bevestigingsmail en de prefactuur zijn niet eenduidig over de te betalen prijs;
  - Op de website staat evenmin de naam van de dierenarts vermeld die de ondernemer zal inschakelen wanneer nodig.
- e. Ondernemer heeft, ook na daarop gewezen te zijn, geen volledig aanbod gedaan. Daardoor kan er geen sprake zijn van de totstandkoming van een overeenkomst.

4.3. Klaagster vordert indien de uitspraak positief uitvalt het betaalde klachtengeld, ad € 60,00, aan de schuldig verklaarde.

## 5. Verweer

5.1. Verweerder is van mening de hele pensionprijs ad € 336,00 in rekening te mogen brengen bij klaagster met als reden:

- a. Het herroepingsrecht is niet van toepassing;
- b. De totaalprijs is zowel persoonlijk, op de website en telefonisch medegedeeld aan klaagster en daarmee is het aanbod volledig;
- c. Aan klaagster is zowel persoonlijk, als op de website en telefonisch medegedeeld dat het invullen van het reserveringsformulier geldt als aanvaarding van het aanbod en dat daarmee een overeenkomst tot stand is gekomen.

5.2. Het verweer van verweerder steunt op de volgende grondslagen:

- a. Klaagster is een bindende wettelijke overeenkomst aangegaan tot in-bewaarneming via het boekingsformulier op de website en is digitaal akkoord gegaan met de algemene voorwaarden van verweerder.
- b. Op het boekingsformulier staat duidelijk de volgende zaken vermeld:
  - Vul enkel het formulier in als er met zekerheid van wordt uitgegaan dat het huisdier gedurende de boekingsperiode zal verblijven bij verweerder;
  - Er kan alleen geannuleerd worden wanneer dit een rechtsgeldige reden betreft, en de aanbetaling voldaan is;
  - Een vakantie die niet doorgaat om andere redenen dan een noodsituatie wordt niet gezien als een rechtsgeldige reden om te annuleren;
  - Een gemaakte boeking is een definitief aangegane overeenkomst van bewaarneming en geen vrijblijvende aanvraag tot informatie.
- c. Tot op de dag van vandaag heeft klaagster niets betaald, ook niet de vermelde administratiekosten.
- d. Er geldt geen bedenktijd voor pakketreizen. Klaagster heeft bij verweerder een boeking gemaakt van een pakket, inclusief verzorging en verblijfsruimte voor de kat.
- e. Uit artikel 6 lid 217 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat een overeenkomst tot stand komt door een aanbod en een aanvaarding daarvan. Het aanbod is te vinden op de website van verweerder en klaagster heeft voor het invullen van het reserveringsformulier hiervan kennisgenomen.
- f. De prijs voor de opvang van een kat is per dag vermeld, dus is het aanbod volledig.
- g. Klaagster is een voucher aangeboden, zoals in artikel 9 van de algemene voorwaarden omschreven staat: *“De ondernemer biedt wel, in overleg met de consument, de mogelijkheid de periode van het verblijf te verplaatsen. Indien de verblijfsperiode 6 maanden of minder wordt verschoven, worden hiervoor geen extra kosten berekend. Bij verschuiving van meer dan 6 maanden wordt 50% van het factuurbedrag berekend.”* Klaagster wenste hier geen gebruik van te maken.

## 6. Beoordeling

6.1. De commissie heeft de volgende drie vragen overwogen:

1. Is er een overeenkomst tot stand gekomen tussen partijen op 19 februari 2023?
2. En zo ja, zijn de algemene voorwaarden van toepassing op deze overeenkomst?
3. En zo ja, bevatten de algemene voorwaarden onredelijk bezwarende bedingen?

De commissie oordeelt als volgt:

### **De totstandkoming van de overeenkomst**

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

6.3. Op 15 februari 2023 heeft klagster een reserveringsformulier ingevuld op de website van verweerder voor de opvang van haar kat voor de periode van 27 juli tot en met 19 augustus 2023.

6.4. Verweerder heeft deze reservering op 19 februari 2023 schriftelijk bevestigd en daarmee is de pensionovereenkomst voor de periode 27 juli tot en met 19 augustus 2023 tussen partijen tot stand gekomen.

### **Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

6.5. Nu de commissie meent dat het voldoende vast is komen te staan dat er tussen partijen een pensionovereenkomst tot stand is gekomen, dient de vraag te worden beantwoord of de algemene voorwaarden van verweerder van toepassing zijn op de overeenkomst.

6.6. Algemene voorwaarden dienen vóór of bij het sluiten van de overeenkomst, hetzij aan de klant ter hand te zijn gesteld, hetzij per email opgestuurd, hetzij elektronisch bekend te zijn gemaakt.

6.7. Klagster heeft het reserveringsformulier op de website van verweerder ingevuld. Hierbij heeft zij actief, namelijk middels het vermelden van 'ja' bij de algemene voorwaarden, aangegeven akkoord te gaan met de algemene voorwaarden van verweerder. Daarmee zijn de algemene voorwaarden van toepassing geworden op de overeenkomst.

### **Onredelijk bezwarende bedingen**

6.8. Nu ook de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard kan reeds de finale vraag worden gesteld om tot een beslissing te komen: bevatten de algemene voorwaarden onredelijk bezwarende bedingen?

6.9. Op 23 februari 2023 heeft klagster per mail laten weten aan verweerder dat zij haar reservering annuleert, waardoor zij in het annuleringstraject belandt van de algemene voorwaarden.

6.10. Verweerder gebruikt de standaard algemene voorwaarden van Dibevo, waarbij standaard in artikel 9 een annuleringsregeling zit. De annuleringsregeling geldt als volgt:

#### ***“Artikel 9 – De annuleringsregeling***

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

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

6.11. Verweerder hanteert in het bovenstaande de Dibevo voorwaarden, maar heeft bij artikel 9 aanvullende voorwaarden gemaakt en deze uitgewerkt in een voetnoot. Daarin staat het volgende vermeld:

*“De annuleringsregeling is van toepassing bij familieomstandigheden (Overlijden eerste of tweede graad familie, ziekte) of ernstige persoonlijke medische omstandigheden. Het vinden van thuisoppas gedurende de overeengekomen periode is geen reden om de overeenkomst te ontbinden. Wanneer er geen aanbetaling voldaan (direct na ontvangst van de overeenkomst) is kunnen wij de reservering niet annuleren, en blijft de reservering en betalingsverplichting bestaan. Uitzondering hierop is het overlijden van het gastdier. De consument moet hiervoor wel een bewijsstuk van een dierenarts overhandigen aan de ondernemer. De consument is dan alleen de aanbetaling verschuldigd. Bij het overlijden van personen in de eerste of tweede graad zijn ook bewijsstukken verplicht. Het niet door kunnen gaan van de reservering i.v.m. ernstige ziekte geldt dat indien een opdracht ongedaan wordt gemaakt binnen 30 dagen voor de overeengekomen aanvangsdatum van de reservering voor het gastdier is de consument aan de ondernemer de gehele reserveringssom verschuldigd.”*

6.12. De opgestelde aanvullende voorwaarden, genoemd in 6.11. beperken in hoge mate de bevoegdheid van de consument om een reservering te annuleren en/of om een overeenkomst op te zeggen/te annuleren. De commissie acht de opgestelde aanvullende voorwaarden niet redelijk en billijk. Ook sluit de commissie niet uit dat een rechter deze aanvullingen onredelijk bezwarend acht, op grond van artikel 6: 236 sub o BW. In dit artikel staat vermeld dat bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij als onredelijk bezwarend wordt aangemerkt in de algemene voorwaarden: indien een voorwaarde de bevoegdheid van de wederpartij om de overeenkomst, die mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg tot stand is gekomen, op een overeenkomstige wijze op te zeggen, uitsluit of beperkt. Uit artikel 6 lid 233 sub a BW volgt dat een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar is wanneer deze onredelijk bezwarend is voor de wederpartij.

6.13. De commissie meent dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat klaagster de volle pensionprijs voor het verblijf van haar kat moet betalen, omdat zij niet voldoet aan de door verweerder gestelde rechtsgeldige reden, zijnde de aanvullende voorwaarden (hiervoor genoemd in 6.11) om te kunnen annuleren. Ook weegt de commissie mee dat niet valt uit te sluiten dat deze aanvullende voorwaarden bij rechterlijke toetsing zullen worden beoordeeld als onredelijk bezwarend en daarmee vernietigbaar.

6.14. De overeenkomst is op 23 februari 2023 geannuleerd door klaagster, ruim vijf maanden voor de aanvangsdatum van het verblijf. Dit houdt in dat klaagster in de annuleringsregeling valt van artikel 9: *“Annulering tot 2 maanden vóór het ingaan van de overeenkomst: de aanbetaling.”*

6.15. De commissie concludeert dat klaagster enkel de aanbetaling verschuldigd is aan verweerder, te weten € 30,00.

6.16. De commissie neemt daarbij nog het volgende in acht:

In 2020 heeft de commissie een uitspraak gedaan over dezelfde aanvullende voorwaarden op de annuleringsregeling van verweerder. De commissie meende destijds al dat de annuleringsregeling van verweerder ter zake de door verweerder toegevoegde voorwaarden (door verweerder rechtsgeldige reden genoemd) onredelijk bezwarend is en daarmee vernietigbaar. Verweerder was op de hoogte van deze eerdere uitspraak en heeft voldoende tijd gehad om zijn algemene voorwaarden aan te passen.

## **7. Conclusie**

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat er een overeenkomst tot stand is gekomen tussen beide partijen, met daarop van toepassing de algemene voorwaarden van verweerder. Echter, de commissie meent ook dat de aanvullende voorwaarden van verweerder onredelijk bezwarend zijn en daarmee vernietigbaar.

## **8. Beslissing**

8.1. Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van klaagster gegrond zijn. De commissie stelt vast dat verweerder enkel de aanbetaling van € 30,00 in rekening mag brengen bij klaagster. Aangezien klaagster in het merendeel in het gelijk is gesteld, veroordeelt de commissie verweerder tot betaling van het klachtengeld, te weten € 60,00, aan klaagster.