

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 21 september 2022 ingediend door de klager met de volgende bijlagen:

- Een situatieschets van de gebeurtenissen op 23 augustus 2022 d.d. 11 september 2022;
- Een screenshot van de gegevens van hond Beer van het profiel op de website van Kennelcare;
- Een reactiemail van verweerder d.d. 20 september 2022 11:26 uur;
- Een reactiemail van klager d.d. 20 september 2022 11:36 uur;
- Het medisch dossier van Beer opgesteld door de Dierenartsenpraktijk;
- Een eerste factuur van de dierenarts d.d. 31 augustus 2022;
- Een tweede factuur van de dierenarts d.d. 8 september 2022;
- Fotomateriaal van de genomen röntgenfoto's van Beer d.d. 8 september 2022;
- Fotomateriaal van Beer in de nasleep van de operatie met harnas aan.

1.4. Klager heeft op 29 september 2022, 15 oktober 2022, 31 oktober 2022 & 1 november 2022 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een reactiemail van verweerder d.d. 28 september 2022 10.01 uur;
- Een beeldschets van de hondensportvereniging met betrekking tot het gedrag van Beer d.d. 13 oktober 2022;
- Fotomateriaal van de ingang van het pension van verweerder;
- Fotomateriaal van de riem en halsband van Beer;
- Factuur en aanmeldformulier van de cursus 'Gevorderde' bij een hondensportvereniging d.d. 4 juli 2022.

1.5. Het verweerschrift van verweerder is op 23 oktober 2022 ingediend met de volgende bijlagen.

- Gevoerde correspondentie tussen klager en verweerder tussen 30 augustus 2022 en 28 september 2022;
- Reserveringsformulier van klager voor Beer d.d. 4 augustus 2022.

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 28 november 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 23 augustus 2022, waarop de hond, roepnaam Beer, in het dierenpension van verweerder zou verblijven.
- 2.2. Klager heeft op 4 augustus 2022 een reservering geplaatst via de website van het pension. Op diezelfde dag is er een bevestigingsmail verstuurd naar klager. De pensionovereenkomst is tot stand gekomen.
- 2.3. Op de pensionovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van het dierenpension van toepassing.
- 2.4. Klager heeft Beer op 23 augustus 2022 zonder kennisgeving van letsel gebracht bij het pension van verweerder. Hierbij heeft klager het pensionbedrag voldaan via een pinbetaling.
- 2.5. Klager heeft Beer aan een medewerkster van verweerder afgegeven aan zijn eigen hondenriem en halsband.
- 2.6. Op het moment dat klager terugloopt naar de auto schiet Beer los uit zijn halsband en gaat achter klager aan. Hierbij rende Beer door de uitgang van het pension, waarbij Beer over de verhoogde opstap voor de buitendeur moest. Eenmaal ontvangen door de klager bij diens auto, is Beer teruggebracht naar het pension aan de riem van verweerder om vervolgens daar de dag door te brengen.
- 2.7. Op diezelfde middag werd door een medewerker van het pension geconstateerd dat Beer mank liep. Op 23 augustus 2022 om 18.00 uur haalde klager Beer op bij verweerder en werd de mankheid gemeld aan klager. Hierover zijn verder geen afspraken gemaakt.
- 2.8. Op 29 augustus 2022 liep Beer nog steeds mank en ging klager met Beer naar de dierenarts. De dierenarts adviseerde om Beer onder narcose te brengen, zodat de knieën beter te gevoelen zijn. Op 30 augustus 2022 werd vastgesteld dat bij de linkerknie (achter) de voorste kruisband gescheurd was. Hiervoor moest Beer een operatie ondergaan op 8 september 2022.
- 2.9. Op 30 augustus 2022 stuurde klager een brief aan verweerder met daarin een aansprakelijkheidsstelling voor de opgelopen schade aan zijn hond.
- 2.10. Op 20 september 2022 stuurde verweerder een mail terug aan klager, waarin verweerder de aansprakelijkheid afwees.
- 2.11. Op diezelfde dag reageerde klager dat hij het ontstane geschil ging indienen bij de Geschillencommissie van Dibevo, omdat partijen er samen niet uitkwamen.

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 zijn klacht als volgt: *“Door een gebeurtenis op 23-08-2022 heb ik schade. Hiervoor houd ik verweerder verantwoordelijk. De schade ontstond door dat ik mijn hond had afgegeven en weer wegging. De hond is bij een medewerker van verweerder losgeraakt en is zo naar buiten gerend en van de hele hoge afstap naar terecht gekomen op de grond en heeft zijn kruisbanden gescheurd zo is gebleken op de röntgenfoto's bij de dierenarts. Naar mijn mening is dat wat de medewerker van verweerder deed, onrechtmatig. Op dit moment bestaat mijn schade uit: gescheurde kruisbanden bij mijn hond: Beer.*

4.2. Klager vordert veroordeling van verweerder tot het betalen van de geleden schade. Dit betreft de dierenartskosten en de kosten van de niet-afgemaakte cursus bij de hondensportvereniging.

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

- a. Als een hond wordt afgegeven dient deze gelijk naar de kennel te worden gebracht. Als dit niet gebeurt dan kunnen de gevolgen zijn dat de hond achter een baas aan wil als die wegloopt.
- b. Er is een veel te hoge afstap bij de ingang van het pension. Dit is niet goed verzorgd door verweerder. Een houten plaatje voor een hoge afstap vraagt om moeilijkheden.
- c. Verweerder reageerde dat klager had gemeld dat Beer vaker mank loopt. Klager meldt dat hij dat nooit gezegd heeft en beschrijft het als volgt: *“waar u het vandaan haalt dat dat is gezegd over het mank lopen, dat is daadwerkelijk uit de grote duim gezogen.”*
- d. Ook staat in het medische rapport dat door de dierenarts is geconstateerd dat het bij klager gebeurd is.
- e. Klager heeft daarnaast nooit de kans gekregen om dit voor te leggen buiten de aansprakelijkheid email om aan verweerder. Hier is hij erg gefrustreerd van geworden. Daarbij is er door de medewerkster beloofd dat klager gebeld zou worden door verweerder, maar ook dat is helaas nooit gebeurd.

5. Verweer:

5.1. De verweerder heeft het volgende verweer gevoerd:

- a. In de ochtend van 23 augustus jl. wordt Beer binnengebracht aan zijn eigen hondenriem met halsband. Een van de medewerkers ontvangt klager en ziet bij het inchecken dat de betaling nog niet is voldaan. De medewerkster vraagt of klager dit direct wil doen of bij terugkomst. Klager geeft aan dit direct te willen betalen en overhandigt Beer (met nog steeds de zelf aangeschafte riem en halsband om) aan de medewerkster. Op het moment dat klager naar de auto loopt om de portemonnee te halen en ongeveer 15 meter van het pension is, rukt Beer zich uit zijn eigen halsband en gaat achter klager aan. Hierbij springt hij van de afstap bij het pension. Hierna doet de medewerkster een riem van het pension om Beer. Dit om te voorkomen dat hij weer uit de halsband ontsnapt.
- b. Enige tijd later constateert een andere medewerker dat Beer mank blijkt te lopen en meldt dit aan de klager op het moment dat Beer wordt opgehaald. Klager meldt hierbij dat Beer wel vaker mank loopt en dat dit met twee dagen vaak weer over is. Er werd verder geen aandacht aan geschonken door klager. Hierdoor was verweerder erg verrast door de brief, waarbij plots hij aansprakelijk werd gesteld voor de schade aan Beer.
- c. In artikel 15 lid 1 van de algemene voorwaarden staat dat de ondernemer aansprakelijk gesteld kan worden voor schade die het gevolg is van een tekortkoming dat hem of zijn personeel is toe te rekenen. Door bovenstaand getekende situatieschets, waaronder valt het uit eigen halsband wegslijpen van Beer en de neutrale reactie van klager op de gebeurtenis, is hier in geen enkel geval sprake van een tekortkoming door verweerder.
- d. De stelling van klager dat een hond bij aflevering gelijk in de kennel gebracht dient te worden is een mening of wens van klager. Als klager dit graag had gewild of als klager van tevoren wist dat Beer vaker ontsnapt uit de riem en dit wilde voorkomen, had dit van tevoren gemeld moeten worden. Hier zou dan uiteraard rekening mee gehouden zijn, aldus verweerder.
- e. Daarbij classificeert klager de afstap bij de ingang van verweerdere pension als ‘veel te hoog’ en benoemt klager dat ‘de houten plaat vraagt om moeilijkheden’. Over het feitelijk bestaan van de afstap bij het pension valt niet te twisten. De aannames en benoemingen (waaronder dat het te hoog zou zijn) van klager zijn meningen, welke op ieder moment ter discussie gesteld kunnen worden, aldus verweerder.
- f. Wat wel een feit is, is dat Beer door gebrekkig materiaal uit de halsband schoot. Uit materiaal wat ons overhandigd is door klager. Dat een hond zich altijd probeert los te rukken als deuren open staan en het baasje wegloopt, is nogmaals een eigen bevinding van klager.
- g. Verweerder komt dan ook tot de conclusie dat er geen sprake is van enige verwijtbaarheid aan zijn zijde, waardoor hij aansprakelijk gesteld zou kunnen worden voor de geleden schade. Het verhaal van klager is gebaseerd op meningen en aannames, niet op feiten, aldus verweerder.

6. De beoordeling:

6.1. De commissie heeft de volgende twee vragen overwogen:

- Kan worden vastgesteld dat Beer tijdens het verblijf bij verweerder de schade heeft opgelopen?

en

- Kan worden vastgesteld dat de schade is veroorzaakt door onbekwaam handelen van verweerder?

De commissie oordeelt als volgt:

6.2. Uit het medisch dossier blijkt dat Beer op 17 juni 2022 door de dierenarts is onderzocht vanwege kreupelheid linksachter. In het dossier is te lezen dat dit was ontstaan, nadat de dochter van klager op de hond was gevallen. Op 17 juni 2022 is door de dierenarts vastgesteld dat de betreffende kruisband niet kapot was, maar het gewricht wel pijnlijk is. In de correspondentie tussen klager en verweerder valt het volgende te lezen: Bij het ophalen van Beer en de melding van de medewerkster dat Beer kreupel liep, zou klager volgens verweerder hebben geantwoord dat dit wel vaker het geval was en na enkele dagen hersteld zou zijn. Deze uitspraak wordt door klager ontkend. Op basis van vermelding in het medisch dossier sluit de commissie niet uit dat de kruisband linksachter van Beer, op het moment van het losrukken uit de halsband, kwetsbaar was. De commissie gaat ervan uit dat Beer niet mank liep op het moment van aflevering voor het verblijf op 23 augustus 2022, zulks mede afgaand op het medisch dossier van Beer.

6.3. De commissie stelt vast dat een pensionhouder niet verplicht is om een dier, dat overhandigd wordt, direct naar de kennel te brengen, dit temeer daar klager even naar zijn auto liep om zijn portemonnee te halen. Hier stelt de commissie verweerder in het gelijk.

6.4. De commissie is van oordeel dat een hond niet uit zijn halsband en/of riem behoort te kunnen geraken. Zowel de riem als de halsband van Beer waren eigendom van klager. De commissie stelt ook vast dat klager zelf de betreffende halsband met riem om de nek van Beer had bevestigd en dat de uitvoering daarvan niet adequaat is gebleken. Daarmee komt het feit dat Beer losschoot en er vandoor ging voor rekening en risico van klager. Verweerder is daarbij niet tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De commissie beschouwt het losschieten van de hond uit zijn halsband als de schadeveroorzakende gebeurtenis.

6.5. Nadat Beer was losgeschoten uit zijn halsband, ging Beer door de ingang/tevens uitgang van het pension zijn baasje achterna. Daarbij heeft de hond onweerlegbaar het hoogteverschil overbrugd tussen het opstapje bij de ingang van het pension van verweerder en het lagergelegen toegangspad. De commissie is van mening dat de belasting van de kruisband als gevolg daarvan, heeft bijgedragen aan de ontstane schade. Die belasting is echter een latere gebeurtenis, volgend op het losschieten uit de halsband.

6.6. Anders gezegd: De commissie is van oordeel dat indien Beer wel een degelijke (degelijk bevestigde) halsband en riem omgehad zou hebben, hij er nooit was uitgeschoten en dus ook niet daarna zijn vermoedelijk kwetsbare kruisband had overbelast, waardoor de schade is ontstaan. Dat Beer zich uit de halsband kon losrukken en daardoor genoemd hoogteverschil met zeer waarschijnlijk een sprong kon gaan overbruggen, kan echter niet worden teruggeleid tot een niet-vakbekwame verzorging of huisvesting van verweerder.

6.7. Dit alles laat onverlet dat de commissie verweerder in overweging geeft om het bestaande hoogteverschil bij de ingang van het pension hellingsgewijs geleidelijker te laten verlopen om risico's op ongelukken, zowel voor mens als dier, te beperken.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat de schade ontstaan is na overdracht van de hond aan het dierenpension. Echter, er is niet vast komen te staan dat de schade ontstaan is als gevolg van een niet-vakbekwame verzorging door, of huisvesting van verweerder.

Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van klager worden afgewezen.

8. BESLISSING:

De commissie oordeelt dat de klachten van klager ongegrond zijn en zijn vorderingen worden afgewezen.