

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 8 maart 2022 ingediend door de klager met de volgende bijlagen:

- Situatieschets vanuit de klager;
- De schriftelijke klacht per e-mail d.d. 4 maart 2022 10.07 uur;
- De reactiemail van verweerder d.d. 4 maart 2022 11.47 uur;
- De reactiemail van klager d.d. 4 maart 2022 18.28 uur;
- De extra informatiemail van klager d.d. 4 maart 2022 21.35 uur;
- De reactiemail van verweerder d.d. 5 maart 2022 11.41 uur;
- De reactiemail van klager d.d. 5 maart 2022 12.55 uur;
- Fotomateriaal van de verwonding d.d. 3 maart 2022;
- Fotomateriaal van de verwonding d.d. 5 maart 2022;
- Fotomateriaal van de verwonding d.d. 7 maart 2022;
- Beeldmateriaal van het gedrag van Bowie d.d. 2 maart 2022
- De mail van klager d.d. 4 maart 2022 18.28 uur;

1.4. Het verweerschrift van verweerder is op 6 april 2022 ingediend met de volgende bijlagen.

- Afbeelding van de ondertekende pensionovereenkomst;
- Situatieschets vanuit de verweerder.

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 13 mei 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 Hoyncck 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. Klager heeft op 22 februari 2022 een telefonische afspraak gemaakt voor een kennismaking en een verblijf bij het pension voor zijn hond Bowie. De kennismaking heeft plaats gevonden op 23 februari 2022. Het verblijf vond plaats van 24 februari 2022 tot en met 28 februari 2022.

2.2. De pensionovereenkomst is ondertekend op 23 februari 2022. Op de pensionovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor dierenpensions van toepassing. Klager heeft de pensionkosten ad € 105, -- voldaan.

2.3. Op 24 februari 2022 is Bowie zonder kennisgeving van letsel gebracht bij de verweerder.

2.4. Op 28 februari 2022 omstreeks 12 uur heeft klager Bowie opgehaald bij het pension van verweerder. Een medewerker van het pension deelde mee dat het verblijf zonder problemen was verlopen en dat Bowie goed had gegeten en gedronken. Verweerder was op het moment van ophalen niet zelf aanwezig

2.5. Diezelfde dag (28 februari 2022) stelde klager thuis ander gedrag bij Bowie vast, dat klager kenschetst als neurotisch gedrag.

2.6. Op 2 maart 2022 constateerde klager één verwonding achter de linkerwang en onder het linkeroor van Bowie. Op 2 maart 2022 maakte klager beeldmateriaal van het gedrag van Bowie.

2.7. Op 4 maart 2022 trof klager bij nader onderzoek meerdere wondjes- weliswaar kleinere - aan op de kop van Bowie.

2.8. Op 4 maart 2022 vroeg klager bij e-mail om 10.07 uur aan verweerder of er bij het pension iets was opgevallen tijdens het verblijf van Bowie. Hierop ontstond een email wisseling over en weer. Bij de e-mail om 11.47 uur antwoordde de medewerkster dat zij geen enkel teken van afwijkend gedrag hebben geconstateerd tijdens het verblijf, dat Bowie zeer op zijn gemak was en zich gedroeg als een normale hond. Tevens meldde zij dat de hoofdwond van Bowie niet kon zijn veroorzaakt door een beet van een andere hond, omdat Bowie niet met andere honden fysiek contact had gehad en solitair was gehuisvest. De reden hiervoor was dat er geen geschikte hond was om Bowie mee te combineren. Verder meldde zij dat Bowie wel indirect contact heeft gehad met andere honden op de uitlaatvelden en dat verweerder en zijn medewerkers geen verwonding hadden opgemerkt (waarvoor excuses), ook al omdat Bowie geen afwijkend gedrag had laten zien. Op 4 maart 2022 om 21.25 uur meldde klager aan verweerder dat hij die dag meerdere wondjes vond -weliswaar kleinere- op Bowie's kop, dat Bowie overduidelijk getraumatiseerd is en de wondjes op meerdere plekken wijzen op een gevecht met een hond en graag per direct hoort welke hond hem dit heeft aangedaan en hoe dit heeft kunnen gebeuren. Bij e-mail d.d. 5 maart 2022 bevestigt verweerder dat zij geen afwijkend gedrag hebben geconstateerd en geen verwondingen. Ook spreekt hij zijn verwondering uit dat klager pas na 5 dagen, nadat hij eerst contact had gezocht met de fokker van Bowie, hen op de hoogte stelde.

2.9. Bij brief d.d. 5 maart 2022 (ontvangen 8 maart 2022) diende klager zijn klacht met bijlagen in bij de Dibevo Geschillencommissie.

2.10. In de toelichting bij zijn klacht d.d. 5 maart 2022 zegt klager o.a. dat hij merkt dat Bowie's neurotisch en angstig gedrag naar alle waarschijnlijkheid een gevolg is van de (ontsteking van de) verwondingen en dat hij merkt dat beide gezamenlijk beter worden. Klager heeft geen dierenarts geraadpleegd.

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: *“Ik doe aangifte van een gebrekkige naleving van de algemene voorwaarden door de bij u aangesloten pension. Specifiek m.b.t. verzorging en huisvesting van mijn hond, Bowie- een anderhalf jaar oude ongecastreerde Hollandse Herder met stamboom en voorbereid voor ras fok. Specifiek maak ik melding van twee punten m.b.t. nalating van vakbekwame verzorging, Verder wijs ik op gebrek aan open en volledige communicatie.”*

4.2. Klager vordert veroordeling van verweerder tot het terugstorten van de betaalde pensionkosten voor het verblijf van Bowie, het betalen van de gemaakte procedurekosten van het geschil en een geschreven verklaring dat er een fout heeft plaatsgevonden bij de verweerder zijn onderneming.

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

- a. De gedragsverandering van Bowie is overduidelijk en opvallend genoeg waar te nemen voor een vakbekwame ondernemer, conform artikel 10 lid 1. Het gegeven dat de verweerder bij herhaling vermeldt die gedragsverandering niet te hebben waargenomen, bevestigt dat de ondernemer niet vakbekwaam heeft gehandeld.
- b. De verweerder heeft gefaald in het vinden en verzorgen van meerdere verwondingen, die opgelopen zijn tijdens het verblijf.
- c. Zonder reden of overleg met klager is Bowie ononderbroken alleen gehouden.
- d. Ondanks het verzoek van klager weigeren om ontsluiting van gegevens. Het niet openbaar stellen van dergelijke informatie is niet conform handelen van een vakbekwaam pensionhouder.

5. Verweer:

5.1. De verweerder heeft het volgende verweer gevoerd:

- a. Bij het ophalen van Bowie is door een gediplomeerde medewerkster medegedeeld dat het verblijf goed is verlopen en er waren geen extra meldingen of bijzonderheden, wel is gemeld dat de hond niet gecombineerd heeft gezeten omdat er geen passende kandidaat gevonden kon worden. Tijdens het kennismakingsgesprek op 23 februari 2022 is niet met zekerheid gesteld dat er een juiste kandidaat gevonden ging worden.
- b. Zoals al in de mailwisselingen met klager is aangegeven heeft Bowie alleen verbleven in het verblijf en op de uitlaatvelden, maar had indirect wel contact met de andere honden op de andere speelvelden. Honden kunnen elkaar zien, maar niet benaderen door onze hekken die rond onze velden staan. Klager heeft zelf waargenomen tijdens de bezichtiging dat de velden aan elkaar grenzen door middel van hekwerk. Er was voor Bowie geen geschikte kandidaat waar wij hem mee wilden combineren en hebben dit daarom ook niet geprobeerd.
- c. Zowel de verweerder als zijn medewerkers hebben tijdens het verblijf het neurotische gedrag van Bowie niet waargenomen, omdat Bowie dat gedrag niet vertoonde. Bowie werd als ‘relaxt’ en ‘rustig’ beschreven door zowel verweerder als zijn medewerkers.
- d. De medewerksters en de verweerder zelf zijn gediplomeerde dierverzorgers. Medewerkster is afgestudeerd paraveterinair, verweerder en zijn vrouw fokken sinds 2001 regelmatig met hun Border Collies en zijn al 15 jaar eigenaar van het dierenpension. Daarnaast trainen zij hun honden en zijn zij de beheerders van het dierenasiel van de nabije gemeente. De stagiaires verzorgen de gastdieren alleen onder begeleiding van gediplomeerde dierverzorgers en zij zijn niet aanwezig in het weekend. De verweerder was zelf deze dagen aanwezig en heeft Bowie zelf verzorgd tezamen met de medewerkster.
- e. Als honden naar huis gaan worden zij geborsteld en nagekeken. Bij Bowie zijn er geen verwondingen geconstateerd. Mocht dit wel zo zijn dan wordt dit altijd gemeld bij het ophalen van het dier aan de eigenaar. Als er tijdens een verblijf van een dier iets gebeurt, belt de verweerder zijn dierenarts.
- f. Tot op heden hebben wij van meneer geen klacht ontvangen, alleen een vraag, waarop wij hebben geantwoord. Ook hebben wij geen verklaring van een dierenarts ontvangen.

6. De beoordeling:

6.1. De commissie heeft de volgende twee vragen overwogen:

- a. Kan worden vastgesteld dat Bowie tijdens het verblijf schade heeft opgelopen?
- b. Heeft verweerder conform artikel 10 lid 1 Algemene Voorwaarden vakbekwaam gehandeld tijdens het verblijf.

6.2. De commissie gaat ervan uit dat Bowie zonder kenmerken van afwijkend gedrag of lichamelijke beschadigingen is aangeleverd voor zijn verblijf op 24 februari 2022.

6.3. Bij het ophalen van Bowie op 28 februari 2022 is tijdens verweerder geen mededeling gedaan dat er enig schade te zien was of noemenswaardig ander gedrag was waargenomen.

6.4. Na het ophalen van Bowie constateerde klager dezelfde dag wel afwijkend gedrag en vond hij op 3 maart 2022 (3 dagen later) een verwonding. Op 4 maart 2022 constateerde de klager nog enkele kleine verwondingen. Op diezelfde dag stuurde klager zijn bevindingen ter kennisgeving naar verweerder.

6.5. De commissie stelt vast dat Bowie verwondingen heeft opgelopen, getuige het opgedroogde bloed op het fotomateriaal van de klager.

6.6. De commissie stelt vast dat de oorzaak van de verwondingen niet te achterhalen is, aangezien deze niet ter beoordeling zijn voorgelegd aan een onafhankelijke, diergeneeskundig deskundige.

6.7. De commissie stelt vast dat het precieze tijdstip waarop en de locatie waar de verwondingen zijn opgelopen, niet te achterhalen zijn. Door een speling van om en nabij vier dagen tussen de ophaaldag van Bowie (28 februari 2022) en het vaststellen van zijn verwondingen (3 en 4 maart 2022), valt niet met zekerheid te stellen dat Bowie deze tijdens het verblijf heeft opgelopen.

6.8. Ook is het afwijkend gedrag niet gezien en beoordeeld door een onafhankelijke, diergeneeskundig deskundige.

6.9. De commissie stelt vast dat er geen causaal verband gelegd kan worden tussen het verblijf enerzijds en het afwijkend gedrag en de verwondingen anderzijds. Er is onvoldoende bewijs.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat onvoldoende is komen vast te staan dat zowel de verwondingen als het afwijkende gedrag ontstaan zijn tijdens het verblijf in het dierenpension. Daarmee en daarbij is ook niet vast te stellen dat de verweerder niet vakbekwaam gehandeld heeft tijdens het verblijf. Het enkele feit dat verweerder besloot om Bowie, bij het ontbreken van een geschikte andere hond, alleen te huisvesten en uit te laten op een speelweide (weliswaar naast andere speelweiden) getuigt niet van een niet vakbekwame pensionhouder. Het betreft hier immers een anderhalf jaar oude ongecastreerde Hollandse Herder. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat verweerder informatie over hetgeen klager veronderstelt dat zou zijn gebeurd tijdens het verblijf heeft achtergehouden en/of niet open heeft gecommuniceerd.

Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van de klager moeten worden afgewezen en de verweerder niet de reeds betaalde pensionkosten hoeft terug te storten of een excuusbrief hoeft te schrijven. De procedurekosten zijn voor de klager bij het afwijzen van de vordering, conform artikel 19 van het reglement Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector

8. BESLISSING:

De commissie wijst de vordering van de klager af op grond van minimale bewijsvoering.