

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

- De klacht per e-mail d.d. 17 juli 2021;
- De mail van verweerster d.d. 27 juli 2021;
- De mail van klaagster d.d. 28 juli 2021.

1.4. Het verweerschrift van verweerster is op 23 augustus 2021 ingediend met de volgende bijlagen.

- Print screen van het online reserveringsformulier;
- Bevestiging van de reservering per e-mail d.d. 15 juli 2021;
- De Dibevo algemene voorwaarden voor dierenpensions.

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 8 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. Er is een pensionovereenkomst tot stand gekomen tussen klaagster en verweerster. Klaagster heeft op 15 juli 2021 een reservering geplaatst bij pension (hierna: verweerster) voor de opvang van haar honden Kyra, Prince en Foxy voor de periode van 17 juli 2021 tot en met 19 juli 2021.

2.2. Bij aanvang van het verblijf van Kyra, Prince en Foxy bij verweerster op 17 juli 2021, heeft verweerster de honden geweigerd. De reden hiervan was dat de jaarlijkse inentingen voor kennelhoest (Bordetella) niet binnen de afgesproken periode zijn herhaald. De inentingen waren op 17 juli 2021 namelijk niet de afgesproken drie weken, maar twee weken oud.

2.3. Op 20 juli 2021 heeft klaagster schriftelijk beklag gedaan en heeft klaagster het dierenpension aansprakelijk gesteld voor de schade die is ontstaan doordat de honden geweigerd werden in het dierenpension. Klaagster stelt zich - kort en zakelijk weergegeven - op het standpunt dat verweerster discriminerend is opgetreden.

2.4. Op 27 juli 2021 heeft verweerster schriftelijk aansprakelijkheid afgewezen en zich op het standpunt gesteld dat de schade haar niet valt toe te rekenen met als reden dat klaagster niet aan haar plichten die voortkomen uit de overeenkomst heeft voldaan, namelijk het minimaal drie weken voor aanvang van de pensionovereenkomst inenten van haar honden.

#### **3. Geschil:**

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven - welke partij aansprakelijk is voor de kosten in verband met weigering van de drie honden door het dierenpension, in het totaal door klaagster begroot op ad €75,-.

#### **4. Klacht:**

4.1. Klaagster vordert veroordeling van verweerster tot betaling van de schade van € 75,- en een excuusbrief. De vordering van klaagster steunt op de volgende grondslagen. Verweerster had de drie honden van klaagster moeten aannemen in het dierenpension omdat:

- a. De honden (mogelijk) geen risico vormden voor de gezondheid van andere honden aanwezig in het dierenpension;
- b. Het weigeren van de honden discriminatie is.

#### **5. Verweer:**

5.1. Verweerster heeft - kort en zakelijk weergegeven - het volgende verweer gevoerd.

Verweerster is niet aansprakelijk voor de schade ontstaan door het weigeren van de drie honden in het dierenpension omdat:

- a. Het niet tijdig inenten tegen kennelhoest risico's met zich meebrengt voor andere honden en haar bedrijf;
- b. Zij klaagster heeft gemeld dat alle honden in haar dierenpension minimaal 3 weken voor pensioaanvang ingeënt moeten zijn en de honden van klaagster daarop geen uitzondering zijn. Van discriminatie is geen sprake;
- c. De vaccinatieplicht bovendien onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden waarmee klaagster aantoonbaar ingestemd heeft.

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

6.1. De commissie heeft het volgende overwogen:

Met name dient de vraag te worden beantwoord of verweerster de honden van klaagster heeft mogen weigeren met als reden dat de honden niet tijdig ingeënt waren tegen kennelhoest.

##### **Algemene voorwaarden**

6.2. Klaagster heeft ten tijde van aanbod kennis kunnen nemen van de algemene voorwaarden en uit het online reserveringsformulier blijkt dat klaagster met de algemene voorwaarden heeft ingestemd middels het plaatsen van een vinkje op het digitale reserveringsformulier. De algemene voorwaarden zijn zo van toepassing geworden op de pensionovereenkomst voor de periode van 17 juli 2021 tot en met 19 juli 2021.

6.3. Verweerster en klaagster zijn overeengekomen dat klaagster als consument de plicht heeft haar honden tijdig, te weten drie weken voor pensioaanvang, in te enten tegen kennelhoest. Deze vaccinatieplicht stond zowel vermeld in de algemene voorwaarden als in de reserveringsbevestiging die klaagster per mail heeft ontvangen. Dit onder vermelding van de reden, namelijk een algemeen geldende preventieve maatregel om (gezondheids)risico's in het dierenpension te voorkomen.

6.4. Op 17 juli 2021, bij het brengen van de drie honden, bleek dat klaagster haar honden niet tijdig had laten vaccineren tegen kennelhoest. Partijen verschillen daarover niet van mening.

6.5. Klaagster heeft niet voldaan aan de verplichting die voortkwam uit de overeenkomst. Verweerster stond daarom in haar recht om de honden van klaagster te weigeren.

##### **Annuleringskosten**

Verweerster geeft aan dat klaagster haar 'eigenlijk' €130,- annuleringskosten verschuldigd is. De commissie maakt daaruit op dat verweerster afziet van deze annuleringskosten en zij daarom niet hoeft te onderzoeken of verweerster aanspraak zou hebben op de annuleringskosten.

#### **7. Conclusie**

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat verweerster rechtmatig heeft gehandeld door de honden van klaagster te weigeren. De vordering van klaagster tot vergoeding van haar schade wijst de commissie af.

#### **8. BESLISSING:**

De commissie wijst de vordering van klaagster af.