

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 overeenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 3 november 2023 ingediend door de klaagster met de volgende bijlage:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de consument;
- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerder daterende van 28 augustus 2023 tot en met 4 september 2023;
- Beeldmateriaal van het Whatsappcontact tussen klaagster en verweerder daterende van 4 september 2023 tot en met 21 september 2023;
- De bekendmaking van de klacht aan de verweerder d.d. 21 september 2023;
- De klachtbeschrijving van de klaagster bij e-mail d.d. 2 oktober 2023 aan Dibevo.

1.4. Het verweerschrift van verweerder is op 9 december 2023 ingediend met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de ondernemer;
- De algemene voorwaarden van verweerder.

1.5. Klaagster heeft op 22 december 2023 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een inhoudelijke reactie op het verweerschrift van verweerder inclusief een adviserende brief van een advocaat en de algemene voorwaarden.

1.6. Verweerder heeft op 29 december 2023 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een inhoudelijke reactie op de reactie van klaagster d.d. 22 december 2023.

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

1.8. Het geschil is door de commissie behandeld op 12 januari 2024. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter mw. mr. drs. G. H. van der Waaij, als leden mw. drs. H.R. Chalmers Hoynck van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 28 augustus 2023 om 9.42 uur mailt klagster aan verweerder het volgende:

"Beste, op uw pagina wil ik graag onze pup aanmelden, maar elke keer ligt de site eruit..."

2.2. Op diezelfde dag om 12.27 uur antwoordt verweerder aan klagster het volgende:

"...Wat leuk om te horen, kunt u het via deze link proberen? ..."

2.3. Op 3 september 2023 om 14.58 uur mailt klagster aan verweerder dat het haar opgevallen is dat de puppycursus op dinsdagavond wordt gegeven, maar klagster dan vaak niet kan vanwege haar werk. Klagster vraagt of de cursus ook op een ander moment gevolgd kan worden.

2.4. Op diezelfde dag om 18.13 uur antwoordt verweerder aan klagster dat hij ook een cursus aanbiedt die flexibel ingepland kan worden.

2.5. Op 4 september 2023 om 10.42 uur geeft klagster aan dat zij graag de cursus met flexibele tijdstippen wil afnemen en stelt vragen over de aanvangstijd en de wijze van betaling.

2.6. Op diezelfde dag om 19.53 uur antwoordt verweerder met de vraag welke dagen en momenten klagster zou kunnen. Hij geeft hierbij aan vanaf 8 september 2023 plaats te hebben.

2.7. Op diezelfde dag om 20.11 uur mailt klagster een overzicht van beschikbare data.

2.8. Op diezelfde dag om 20.41 uur bevestigt verweerder via Whatsapp dat de eerste afspraak gepland staat op 11 september 2023 om 18.00 uur en stuurt hierbij een tikkie met het bedrag ad € 250,00 voor het cursusgeld (10 lessen van 30 minuten).

2.9. Op diezelfde dag om 20.42 uur bevestigt klagster via Whatsapp de afspraak en meldt dat ze het cursusgeld heeft voldaan.

2.10. Op 11 september 2023 belde verweerder rond 16 uur met klagster om te melden dat hij met spoed naar de dierenarts moest en dat daarom de afspraak van 18 uur niet door kon gaan. Klagster en verweerder spreken een nieuwe datum af en de afspraak wordt verplaatst naar 14 september 2023.

2.11. Op 14 september 2023 vindt de eerste les plaats (totaal 1 uur) en de tweede les wordt ingepland op 19 september 2023 om 11.00 uur. Over de les van 14 september 2023 schrijft klagster:
"Ik ben met onze puppy gegaan. We waren er in totaal 1 uur. We hebben kennis gemaakt en hij heeft verteld en uitleg gegeven. Er waren geen andere deelnemers. Mijn puppy heeft heel de tijd gebloft, wat ik erg storend vond, omdat we daar zo veel mee geoefend hebben en hij de laatste dagen erg rustig was qua blaffen. Dit hebben we via een hondentrainer voor elkaar gekregen, d.m.v. trainingsdiscs (een slijp en discs). Deze heb ik hier niet gebruikt, want Jeroen (verweerder) was hier geen voorstander van. Hij was voorstander van een positieve beloning, dus elke keer als de puppy een seconde stil was gaf hij hem een snoepje. Ik beloon mijn honden ook positief, maar niet elke keer met een snoepje en al helemaal niet als ze een uur blaffen. Ik kreeg een puppytheorieboek. En kon thuis aan de slag met de oefeningen".

2.12. Op diezelfde dag om 10.11 stuurt klagster een Whatsapp bericht naar verweerder of de tweede les op 19 september 2023 om 11.00 uur verplaatst kan worden naar 17.00 uur.

2.13. Op 19 september 2023 om 10.56 uur antwoordt verweerder dat hij het Whatsapp bericht nu pas leest en vraagt of ze het echt niet gaan redden. Om 11.17 uur stuurt verweerder nog een bericht of klagster tijdig kan laten weten of 17.00 uur nog een optie is. Voor zover de commissie kan nagaan heeft die les (30 minuten) ook plaatsgevonden.

2.14. Op 21 september 2023 om 12.08 uur stuurt klagster een Whatsapp bericht aan verweerder dat zij de cursus annuleert met als reden dat twee verschillende trainingmethoden niet gaan werken. Zij zegt dat zij de mening van verweerder over de verschillende trainingmethoden snapt. Klagster vraagt het betaalde bedrag terug minus de afgenomen les(sen) en zegt daarbij het theorieboek terug te willen geven.

2.15. Op diezelfde dag om 12.40 uur antwoordt verweerder aan klagster dat klagster door de aanmelding en betaling een overeenkomst is aangegaan conform de algemene voorwaarden. Hierin staat dat er geen sprake is van teruggave van het cursusgeld bij annulering. Verweerder biedt aan om de lessen op een later tijdstip (dit vervalt na één jaar) in te halen of dat klagster de resterende lessen verkoopt of cadeau geeft aan iemand anders.

2.16. Op 1 oktober 2023 om 9.20 uur maakt klagster naar verweerder haar klacht kenbaar per mail.

2.17. Bij e-mail d.d. 2 oktober 2023 om 15.01 uur neemt klagster contact op met de commissie en geeft een beschrijving van hetgeen is gebeurd en meldt dat zij nog 7 X 30 minuten lestijd tegoed heeft.

3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of verweerder gehouden is het cursusgeld ad € 250,- (voor 10 x 30 minuten) aan klagster te restitueren, onder aftrek van de wel afgenomen lessen.

4. Klacht

4.1. Klagster formuleerde haar klacht als volgt: *“Ik ben het niet eens met uw reactie, per WhatsApp ontvangen op 21 september. Door de aanmelding en betaling zou ik een overeenkomst aangegaan zijn volgens de algemene voorwaarden maar ik was niet van deze algemene voorwaarden op de hoogte, deze zijn niet aangereikt noch ben ik hiernaar verwezen. Ik wil u er nogmaals op wijzen dat ik; én niet tevreden ben over de cursus en niet tevreden ben over de door u voorgestelde oplossing. Ik wil graag mijn geld terug”*

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

- a. De verweerder heeft tijdens de les continu snoepjes gegeven terwijl de pup bleef blaffen.
- b. Tijdens de les, de e-mails of Whatsapp berichten is er nooit geattendeerd of verwezen op de algemene voorwaarden;
- c. Algemene voorwaarden gelden pas als voor opdrachtbevestiging/overeenkomst aangegeven wordt dat er algemene voorwaarden van toepassing zijn. Deze kunnen schriftelijk, digitaal of je kan op de algemene voorwaarden en hun vindplaats gewezen worden. Dit is allemaal niet gebeurd;
- d. Uit artikel 2 ‘toepasselijkheid’ volgt dat de algemene voorwaarden enkel van toepassing zijn op overeenkomsten tussen ondernemer en consument met betrekking tot de huisvesting van een gastdier in een gastpension. De algemene voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de lessen. Er is dan wel een stukje over lessen toegevoegd, maar dit lijkt - vanwege de rare positie in de algemene voorwaarden- op een later tijdstip toegevoegd te zijn. Hier staat niets over in artikel 2.
- e. 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.
- f. 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. Klagster vordert indien de uitspraak positief uitvalt het cursusgeld, ad €250,00, en het betaalde klachtengeld, ad €60,00, aan de schuldig verklaarde.

5. Verweer

5.1. Verweerder formuleerde zijn verweer als volgt: *“Het feit is simpel: De vrouw koos een pakket (dit omdat dit in verhouding natuurlijk goedkoper is dan losse lessen), betaalde dit vooraf en niemand dwong haar hiertoe. Zoals ze aangeeft, stopte ze ook niet omdat de kwaliteit slecht was of ik ergens in gebreke kwam. Ik leverde dienst zoals vermeld op mijn website. Het knelpunt was dat ze liever met fysieke en mentale correctie werken. Dit is natuurlijk niet iets waar ik achter sta en ook niet iets wat ik als dienst op mijn website vermeldt.*

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

- a. De algemene voorwaarden die klaagster aanlevert zijn niet de voorwaarden zoals vermeld op de website.
- b. Klaagster had om een proefles kunnen vragen of een losse training kunnen afnemen, maar voor een in verhouding gunstiger tarief koos ze een pakket.
- c. Dat klaagsters hond dit blafgedrag vertoonde was de reden dat klaagster kwam trainen. Dat dit na één les niet verholpen is, is geen wonder.

5.3. Verweerder eist een schadevergoeding ter hoogte van ad €1,00.

6. Beoordeling

6.1. De commissie heeft de volgende drie vragen overwogen:

1. Is er een overeenkomst tot stand gekomen tussen partijen op 4 september 2023?
2. En zo ja, zijn de algemene voorwaarden van toepassing op deze overeenkomst?
3. Heeft klaagster recht op terugbetaling van de resterende niet afgenomen lessen?

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 klaagster heeft hiervan kennisgenomen.

6.3. Op 4 september 2023 is klaagster akkoord gegaan met het aanbod van verweerder voor een cursus van 10 lessen van 30 minuten met de totaalprijs van € 250,00, waarbij de tijdstippen flexibel zijn en nader tussen partijen worden overeengekomen. Hiermee is tussen klaagster en verweerder een overeenkomst tot stand gekomen.

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

6.4. Onderaan de website van verweerder staan de Algemene Voorwaarden. Deze voorwaarden kunnen worden bekeken door op de woorden 'Algemene Voorwaarden' te klikken. Bij inschrijving voor een cursus bij verweerder dient de consument bij aanmelding via de website van verweerder akkoord te geven op de algemene voorwaarden. Dit betekent dat de algemene voorwaarden in beginsel van toepassing zijn.

6.5. Ten tijde van het sluiten van de overeenkomst tussen klaagster en verweerder hanteerde verweerder de algemene voorwaarden van het dierenpension (het andere bedrijf van verweerder). Die algemene voorwaarden van het dierenpension gaan specifiek over een pensionovereenkomst en zien niet op de hondenschool en de aangeboden diensten aldaar. De commissie acht de algemene voorwaarden van het dierenpension niet van toepassing op de cursusovereenkomsten van de hondenschool.

6.6. De commissie constateert dat verweerder na de ingediende klacht de algemene voorwaarden van het dierenpension heeft aangevuld en uitgebreid, maar geen aparte set algemene voorwaarden voor de hondenschool hanteert.

6.7. Verweerder heeft de aangepaste versie algemene voorwaarden van het dierenpension in het geding gebracht en niet de algemene voorwaarden die hij hanteerde ten tijde van het sluiten van de overeenkomst met klaagster. De commissie acht dit niet zorgvuldig, zulks nog los van het feit dat die aangevulde algemene voorwaarden nog steeds niet voldoen voor de hondenschool.

6.8. Verweerder treedt met beide bedrijven naar buiten en heeft voor beide bedrijven een eigen website. De commissie beveelt verweerder aan voor beide bedrijven een eigen set algemene voorwaarden te hanteren, specifiek toegesneden op de onderscheiden activiteiten/diensten en overeenkomsten van de bedrijven. Op de website van het dierenpension staan behalve de algemene voorwaarden ook nog apart (als extra) de annuleringsvoorwaarden vermeld. De commissie beveelt aan datzelfde te doen op de website van de hondenschool.

Geen recht op restitutie

6.9. Nu er geen algemene voorwaarden (met daarin annuleringsvoorwaarden) van toepassing zijn geworden op de overeenkomst tussen klaagster en verweerder komt de vraag aan de orde of klaagster nadat zij eenzijdig de overeenkomst tussentijds beëindigde, recht heeft op restitutie van het lesgeld voor de niet afgenomen lessen.

6.10. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Klaagster heeft een totaalpakket afgenomen en niet losse lessen. Als reden voor de tussentijdse beëindiging noemt klaagster dat naar haar waarneming de trainingsmethode van verweerder geen goede combinatie is (niet matcht) met de door haar reeds gebruikte trainingsmethode. Klaagster heeft niet eerst gebruik gemaakt van een proefles bij verweerder. Ook is niet gebleken dat klaagster zich tevoren heeft georiënteerd op de trainingsmethode van verweerder en/of tevoren heeft geïnformeerd bij verweerder wat zijn visie is op de door klaagster gebruikte trainingsmethode en/of heeft onderzocht of de verschillende trainingsmethodes te combineren zijn.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende vast is komen te staan dat tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen en dat verweerder niet in gebreke is gebleven bij de uitvoering daarvan en dat er geen reden was tot ontbinding van de overeenkomst. De tussentijdse beëindiging van de overeenkomst door klaagster is haar keuze en komt voor haar rekening en risico. Verweerder is niet gehouden om het lesgeld voor de resterende niet afgenomen lessen aan klaagster terug te betalen.

8. Beslissing

8.1. Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van klaagster ongegrond zijn. De kosten van het klachtgeld ad € 60,- komen voor rekening van klaagster.

8.2. De commissie wijst de door verweerder gevraagde schadevergoeding ad € 1,00 af, wegens gebrek aan onderbouwing.