

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 vragenformulieren van de commissie ingevuld door klager en verweerster;
- De pensionovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 20 oktober 2024 ingediend door de klager met de volgende bijlage:

- De reserveringsbevestiging voor het verblijf van de hond van klager in het pension van verweerster d.d. 25 september 2024;
- Een screenshot van een Facebook bericht van verweerster omtrent een renovatie in het pension;
- Het mailcontact tussen klager en verweerster op 16 oktober 2024.

1.4. Het verweerschrift van verweerster is op 11 november 2024 ingediend met de volgende bijlagen:

- Het reserveringsformulier van klager d.d. 25 september 2024;
- De annulering per e-mail van klager d.d. 12 oktober 2024;
- Een overzicht van het mailcontact tussen klager en verweerster daterende van 12 oktober 2024 tot en met 16 oktober 2024;
- Een Facebookreactie van de partner van klager op het Facebook bericht van verweerster d.d. 14 oktober 2024.

1.5. Klager heeft op 23 november 2024 een inhoudelijke reactie op het verweer van verweerster gestuurd.

1.6. Verweerster heeft op 29 november 2024 een inhoudelijke reactie aangeleverd op de reactie van klager.

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 18 december 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 Hoyneck van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 25 september 2024 vult klager het reserveringsformulier in op de website van verweerster voor de opvang van zijn hond voor de periode van 1 november 2024 tot en met 4 november 2024. Klager krijgt een ontvangstbevestiging van het reserveringsformulier met daarbij toegevoegd de algemene voorwaarden van het pension van verweerster.

2.2. Op diezelfde dag bevestigt verweerster de reservering voor de periode van 1 november tot en met 4 november 2024 per mail aan klager (reserveringsbevestiging), waarmee een overeenkomst tot stand gekomen is tussen partijen. In deze mail staat de totaalprijs van het verblijf genoemd, alsmede artikel 9 van de algemene voorwaarden en de geldende vaccinatie eisen van het pension. De totaalprijs van het verblijf is € 66,50. Klager heeft dat bedrag betaald.

2.3. Op 11 oktober 2024 post verweerster op Facebook een bericht dat er een renovatie gaat plaatsvinden binnen haar onderneming tussen 28 oktober en 12 december 2024. Verweerster deelt dat de vloeren in bepaalde afdelingen aan vervanging toe zijn, de tegels gaan eruit en daar komt een strakke vloer voor terug. Verweerster meldt dat de boekingen die zijn gedaan voor de desbetreffende periode ongewijzigd blijven en vraagt aan de klanten van de dagopvang om kritisch te kijken of opvang echt nodig is in deze periode.

2.4. Op 12 oktober 2024 om 12.06 uur mailt klager aan verweerster het volgende:

"Goedendag,

Helaas moet ik de reservering annuleren voor het verblijf van 1 t/m 4 november. Er is iets tussen gekomen, vandaar.

Vertrouwend u voldoende ingelicht te hebben..."

2.5. Op 14 oktober 2024 om 11.44 uur antwoordt verweerster aan klager het volgende:

"Beste,

Wij gaan uw annulering verwerken. Volgens de voorwaarden storten wij 25% -/- de administratiekosten €10,00 terug. Er komt dus €6,60 retour..."

2.6. Op diezelfde dag is er telefonisch contact tussen klager en een medewerker van verweerster. Dit gesprek is uiteindelijk door de medewerker van verweerster vroegtijdig afgebroken. Na dit telefoongesprek reageert de partner van klager onder het Facebookbericht d.d. 11 oktober 2024 van verweerster het volgende:

"Wij willen met onze hond een plekje vrijmaken voor de hond(en) die wel nood hebben maar wij worden door jullie zeer (!!) onbeschoft en klantvriendelijk te woord gestaan. Jammer dat het zo moet!"

2.7. Op 15 oktober 2024 is er nogmaals telefonisch contact, ditmaal door de partner van klager en verweerster zelf. De partner van klager maakt hierin duidelijk dat zij het betaalde bedrag teruggeboekt wilden zien. Verweerster gaat hier niet mee akkoord

2.8. Op 16 oktober 2024 om 12.31 uur mailt klager aan verweerster dat hij contact heeft gehad met zijn rechtsbijstandsverzekering en dat deze achter het standpunt van klager staat. Klager vraagt nogmaals om terugbetaling van het volledige bedrag.

2.9. Op diezelfde dag antwoordt verweerster aan klager dat zij niet verder ingaat op de aantijgingen van klager en dat zij het schrijven van de rechtsbijstand van klager tegemoetziet.

2.10. Op diezelfde dag om 17.18 uur neemt klager contact op met de geschillencommissie.

3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of verweerster bij klager de pensionkosten, in totaal een bedrag ad € 59,50, in rekening mag brengen wegens het annuleren van het verblijf.

4. Klacht

4.1. Klager formuleerde zijn klacht als volgt: *"Wij hebben onze hond gereserveerd voor plaatsing bij Dierenpension van verweerster voor de periode van 1 nov. t/m 4 nov. Vervolgens lees ik op Facebook op 13 oktober dat zij dan een verbouwing hebben van 6 weken in die periode. Hierop annuleer ik de reservering, omdat onze hond daar niet tegen kan. Dan zie ik tot mijn verbazing dat ik maar 6,60 vergoed krijg, terwijl het hele bedrag betaald is. Hierop bel ik met die mensen, maar zij verbraken abrupt de verbinding. Daarna belt mijn vrouw een dag later, waarop zij geen medewerking kreeg van verweerster. Wij eisen onze 66,50 euro terug, omdat zij in gebreke waren met de juiste informatie doorgeven."*

4.2. De vordering van de klager steunt op het volgende:

- a. Als klager eerder wist dat verweerster ging verbouwen in de periode van het verblijf van de hond had hij nooit de reservering geplaatst. Klager meldt dat als volgt tegen verweerster:
"U weet net zo goed als ik, dat als dit wel gebeurd was, wij onze hond NOOIT in die periode zouden plaatsen omdat hij gevoelig is en al helemaal niet tegen klussen, gerommel enz. kan.";
- b. Klager is van mening dat verweerster een meldingsplicht had om ten tijde van de aanmelding klager erop te wijzen dat er in die betreffende periode werkzaamheden zouden plaatsvinden. De optie om hierdoor geen reservering te plaatsen is klager ontnomen.
- c. Het 'iets' dat benoemd wordt in de annuleringsmail d.d. 12 oktober 2024 betreft de verbouwing waar verweerster nalatig in is geweest om hun klanten op te wijzen;

- d. De communicatie tijdens de telefoongesprekken tussen klager en verweerster worden als behoorlijk onbeschoft en klantvriendelijk beschouwd. De verbinding werd eenmaal zonder aan te geven dat het gesprek als onprettig beschouwd werd ervaren direct verbroken door de medewerkster van verweerster. In het tweede telefonische gesprek met verweerster zelf was geen gesprek te voeren, laat staan de situatie professioneel af te handelen. Verweerster bleef herhalen 'dat zij zich aan de voorwaarden houden' en dat klager 'dan maar een klacht moesten indienen bij de klachtencommissie'. Verweerster was niet voor rede vatbaar en stond niet open voor het oplossen van het probleem.

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

5. Verweer

5.1. Verweerster formuleerde haar verweer als volgt: *"Op zaterdag 12 oktober 2024 ontvingen wij een mail waarin kenbaar wordt gemaakt dat de hond van klager niet zou komen voor de periode van 1 t/m 4 november met de verklaring "er is iets tussengekomen, vandaar". Op maandag 14 oktober 2024 om 11:43 uur is deze mededeling verwerkt met in achtneming dat er 19 dagen voor aankomst geannuleerd wordt. Dit houdt volgens artikel 9 in dat wij recht hebben op 75% van de boekingsom. De klant had het totaalbedrag vooruitbetaald zijnde € 66,50. Daar heb ik 75% van uitgerekend (€ 49,90) en de administratie kosten ad € 10,00 bij opgeteld en het totaal € 59,40 van de € 66,50 afgetrokken en direct de € 6,60 terug gestort."*

5.2. Het verweer van verweerster is als volgt:

- a. Verweerster begrijpt niet goed waarom niet direct in de mail is gemeld dat het annuleren de verbouwing betrof en ook niet in het eerste telefoongesprek. Hierop had verweerster kunnen anticiperen dat de honden amper tot geen overlast ervaren van de bouwwerkzaamheden in bepaalde afdelingen. Door de wijze van gespreksvoering aan de telefoon is verweerster deze kans ontnomen. Voor verweerster is het niet maatgevend hoelang men klant is, maar zij probeert de algemene voorwaarden zo goed mogelijk te hanteren.
- b. Over de aankondiging op Facebook meldt verweerster: *"De genoemde verbouwing die erbij gehaald wordt als reden is niet ter sprake geweest en is ook alleen op Facebook benoemd omdat we vrij veel dagopvanghonden hebben die we niet allemaal kunnen plaatsen tot 12 december."* & *"Dit bericht geeft ook duidelijk aan dat voor gemaakte boekingen geen wijzigingen zijn en er wordt aan dagopvang klanten gevraagd kritisch te zijn wat nodig is, dit gaat om de doordeweekse dagen"*
- c. Over de verbouwing meldt verweerster: *"tijdens de verbouwing zijn er nog verschillende afdelingen in gebruik waardoor wij niet genoodzaakt waren om al gemaakte boekingen te annuleren. Deze afdelingen zijn vrij van verbouwwerkzaamheden."* & *"nogmaals willen wij erop wijzen dat de overnachtingsplaatsen voor de periode 28-10-2024 t/m 12-12-2024 allemaal geregeld waren. Er was zelfs nog beperkt ruimte om hiervoor te reserveren. Ons bedrijf bestaat uit meerdere afdelingen en deze zijn gescheiden te houden. Wel was er een vraag richting de dagopvang honden die **geen** gebruik maken van de overnachtingskennels om even te kijken wat echt nodig was."*
- d. Verweerster betwist het feit dat haar medewerkster de verbinding zonder melding heeft verbroken. De medewerkster heeft aangegeven dat ze het onprettig vond zo te woord gestaan te worden door klager en kreeg geen kans om ertussen te komen. Ook in het tweede gesprek geeft verweerster aan dat zij niet in de gelegenheid werd gesteld om iets te zeggen, omdat er direct gezegd werd dat de partner van klager beroepsmatig geschillen behandelt en dat zij het wel ging regelen met hun rechtsbijstandsverzekering. Hierop heeft verweerster de partner van klager gewezen op de wijze van een geschillentraject. Overigens heeft verweerster nooit wat mogen ontvangen van de rechtsbijstandsverzekering van klager.

6. Beoordeling

6.1. De commissie heeft de volgende vraag overwogen:

Was verweerster gerechtigd om de annuleringsregeling (artikel 9 van de algemene voorwaarden) toe te passen om het pensionbedrag ad €59,40 in rekening te brengen en enkel €6,60 te vergoeden aan klager?

De commissie oordeelt als volgt:

6.2. Op 12 oktober 2024 annuleert klager middels een mail de reservering voor het verblijf van 1 t/m 4 november 2024 met als reden: *“dat er iets tussen is gekomen”*. Klager geeft dus niet de renovatiewerkzaamheden van enkele afdelingen van het bedrijf van verweerster als reden. Klager geeft in zijn klachtoomschrijving zelf aan hier pas op 13 oktober 2024 kennis van te hebben genomen. Het was voor verweerster dus niet duidelijk dat de annulering als reden had de benoemde renovatiewerkzaamheden, zoals klager nu stelt. Uit de door op 12 oktober 2024 klager geformuleerde reden tot annulering maakt de commissie op dat de reden tot annulering niet lag in de invloedssfeer van verweerster i.c. de omstandigheden in haar pension ten tijde van de renovatie.

6.3. Klager stelt dat verweerster niet aan haar meldingsplicht heeft voldaan. De commissie constateert dat in het Facebook bericht gesproken wordt over de renovatiewerkzaamheden van bepaalde afdelingen (afdeling 1 en 2) en dat de dagopvang van honden gedurende de periode van de renovatiewerkzaamheden slechts beperkt mogelijk was. Ook vermeldt verweerster in het Facebook bericht dat boekingen voor de periode ten tijde van de renovatiewerkzaamheden ongewijzigd blijven. Hieruit maakt de commissie op dat verweerster de eigenaren van haar gasten geïnformeerd heeft voorafgaand aan het verblijf. Een meldingsplicht, zoals gesteld door klager, met bepaalde criteria bestaat niet voor bouwwerkzaamheden in dierenpensions. Wat daar ook van zij, in deze casus is de reden tot annulering niet gelegen in de renovatiewerkzaamheden op bepaalde afdelingen, maar in een andere omstandigheid en daarom blijft de commissie bij haar oordeel.

6.4. Klager stelt dat de communicatie van de zijde van verweerster tijdens de telefoongesprekken tussen klager en verweerster als behoorlijk onbeschoft en klantvriendelijk moeten worden beschouwd. Verweerster geeft aan dat haar medewerkster en zijzelf juist het gesprek zijdens klager als onprettig hebben ervaren. De commissie kan hier geen oordeel over uitspreken, daar het de woorden van klager en zijn partner tegen de woorden van verweerster en haar medewerker zijn.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat verweerster terecht de annuleringsregeling van de algemene voorwaarden heeft toegepast op de annulering van klager.

8. Beslissing

8.1. Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van klager ongegrond zijn. De commissie stelt vast dat verweerster gerechtigd is om ad € 59,40 in rekening te brengen en enkel € 6,60 terug te betalen aan klager.

De kosten van deze procedure ad € 60,- komen voor rekening van klager.