

## **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 15 november 2023 ingediend door de klaagster met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de consument;
- Een schriftelijke uitleg van het ontstane geschil;
- Een mail van verweerster aan klaagster d.d. 30 augustus 2023;
- Een akkoordbevestiging op het voorstel van klaagster aan verweerster d.d. 30 augustus 2023;
- Een mailoverzicht tussen klaagster en verweerster van 18 september 2023 tot en met 20 september 2023;
- Een mailoverzicht tussen klaagster en verweerster van 11 oktober 2023 tot en met 12 oktober 2023;
- Een aanmaning van het incassobureau op verzoek van verweerster;
- Een ontvangstbevestiging van verweerster aan klaagster d.d. 18 oktober 2023 betreffende een aangetekende brief.

1.4. Het verweerschrift van verweerster is op 3 januari 2024 ingediend met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de ondernemer;
- Een schriftelijke uitleg van het ontstane geschil;
- De aanmelding van klaagster bij de uitlaatservice van verweerster d.d. 9 maart 2023;
- Een voorbeeldformulier wat een consument behoort in te vullen alvorens een intakegesprek bij verweerster;
- Het wandelcontract tussen klaagster en verweerster d.d. 12 april 2023 met daarin de overeenkomst, het sleutelcontract, het calamiteitenprotocol, de algemene voorwaarden, de privacyverklaring, een welkomstbrief en de klachtenprocedure;
- Een welkomstmail van verweerster aan klaagster d.d. 12 april 2023;
- Een mailoverzicht tussen klaagster en verweerster van 31 juli 2023 tot en met 1 augustus 2023;
- De eindfactuur van de wandelingen van de maand september d.d. 29 september 2023;
- De eerste betalingsherinnering van de eindfactuur d.d. 8 oktober 2023;
- Een dreigmail van derden gericht aan verweerster d.d. 14 oktober 2023;
- De overdracht van verweerster aan het incassobureau d.d. 16 oktober 2023;
- Een aangetekende brief van klaagster aan verweerster d.d. 14 oktober 2023;
- Een mail met de specificaties van de kosten van verweerster aan incassobureau d.d. 23 oktober 2023.

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 12 & 31 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 Hoyneck van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

## 2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Tussen klaagster en verweerster is een wandelovereenkomst tot stand gekomen voor onbepaalde tijd, waarbij er voor de hond Dixie, een Australian Shepherd, minimaal één wandeling op een vaste dag per week wordt afgenomen bij verweerster.
- 2.2. De wandelovereenkomst is ondertekend op 12 april 2023. Op de wandelovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden van verweerster van toepassing.
- 2.3. Op 31 juli 2023 vraagt klaagster aan verweerster waarom zij voor twee gemiste wandelingen van Dixie moet betalen, terwijl zij ruimschoots op tijd had geannuleerd wegens vakantie, en meldt ook de aankomende wandeling niet aanwezig te zijn. Op 1 augustus 2023 antwoordt verweerster dat het wandelcontract doorloopt tijdens vakanties en vergelijkt de overeenkomst met een TV/internetabonnement, dat ook doorloopt tijdens de vakantie. Verweerster verwijst naar artikel 3 van de wandelovereenkomst en wijst klaagster op de mogelijkheid om de gemiste wandelingen gedurende het kalenderjaar gratis in te halen, mits er plaats is in de bus van verweerster en de hond in de groep past. Verweerster meldt tevens dat de inhaalwandelingen gewoon via het reserveringssysteem kunnen worden aangevraagd en dat het de verantwoordelijkheid van de klant is om zelf in de gaten te houden of het minimale aantal wandelingen wordt gehaald.
- 2.4. Op 14 augustus 2023 reageert Dixie tijdens een wandeling niet op het commando 'hier' en liep weg bij verweerster. Klaagster en verweerster hebben hierna telefonisch overleg.
- 2.5. Op 28 augustus 2023 loopt Dixie wederom weg tijdens een wandeling met verweerster en reageert niet op het commando 'hier'. Gezien het een tweede voorval betrof, besluit verweerster om Dixie niet langer los te laten lopen, maar haar mee te nemen aan een lange uitlooptlijn. Verweerster benadrukt dat dit niet een ideale situatie creëert en er gekeken gaat worden of deze oplossing werkbaar is. Klaagster stemt daarin toe.
- 2.6. Op 4 september 2023 wordt Dixie meegenomen aan een lange uitlooptlijn en op 11 september 2023 is er gekozen om Dixie mee te nemen naar een HOP, een speciaal omheinde honden ontmoetingsplaats.
- 2.7. Op 18 september 2023 wordt Dixie wederom uitgelaten op de HOP, maar vergeten derden om het hek goed af te sluiten. Hierdoor weet Dixie opnieuw te ontsnappen en negeert de verdere commando's van verweerster.
- 2.8. Op diezelfde dag stuurt verweerster aan klaagster een mail waarin zij meldt dat er per direct wordt gestopt met het meenemen van Dixie in de groepswandelingen vanwege het risico dat Dixie wegloopt. Verweerster biedt solo wandelingen aan, maar deze worden enkel op woensdag en vrijdag verzorgd.
- 2.9. Op 19 september 2023 reageert klaagster op verweerster dat ze het erg jammer vindt dat Dixie niet meer meekan met de groepswandelingen. Klaagster wijst het voorstel van verweerster voor solowandelingen af, omdat klaagster alleen voor de maandag of de dinsdag een oppas nodig heeft. Klaagster vraagt de huissleutel terug aan verweerster en bedankt verweerster voor de geleverde diensten.
- 2.10. Op 20 september 2023 reageert verweerster op klaagster dat zij het ook erg jammer vindt dat zij klaagster niet langer van dienst kan zijn. Verweerster meldt de wandelingen van Dixie uit het systeem te halen en zegt dat na ontvangst van de betaling van de laatste factuur contact op te nemen met klaagster omtrent de sleuteloverdracht. Verweerster stelt nog een ander bedrijf voor als oplossing voor klaagster.
- 2.11. Op 29 september 2023 stuurt verweerster de eindfactuur ad € 72,00 naar klaagster voor vier groepswandelingen in de maand september 2023. Op de factuur staat als vervaldatum 6 oktober 2023. Op 8 oktober 2023 ontvangt klaagster een eerste herinnering voor het betalen van deze eindfactuur.
- 2.12. Op 11 oktober 2023 om 11.54 uur stuurt verweerster aan klaagster een tweede herinneringsmail voor het betalen van de eindfactuur. Het openstaande bedrag ad € 72,00 dient uiterlijk vrijdag 13 oktober 2023 te zijn bijgeschreven op de bankrekening van verweerster. Bij gebreke hiervan wordt de vordering op maandag 16 oktober 2023 overgedragen aan het incassobureau.
- 2.13. Op 11 oktober 2023 om 15.45 uur laat klaagster aan verweerster weten op de eindfactuur een bedrag ad €18,00 te hebben betaald, aangezien verweerster was vergeten om de reeds betaalde niet-afgenomen wandelingen van juli/augustus in mindering te brengen op het bedrag van de eindfactuur.
- 2.14. Op diezelfde dag om 16.06 uur laat verweerster aan klaagster weten dat er geen restitutie geldt voor de gemiste wandelingen en verzoekt klaagster vriendelijk om het restantbedrag ad €54,00 te betalen.

- 2.15. Op diezelfde dag om 17.34 uur vraagt klagster aan verweerster wanneer ze de gemiste wandelingen kan inhalen.
- 2.16. Op diezelfde dag om 18.07 uur antwoordt verweerster aan klagster dat de gemiste wandelingen ingehaald konden worden tijdens de looptijd van het wandelcontract. Echter, dit wandelcontract is komen te vervallen per 1 oktober 2023. Verweerster adviseert klagster om de artikelen 3 en 6 van het wandelcontract nog eens goed door te nemen.
- 2.17. Op diezelfde dag om 21.32 uur antwoordt klagster aan verweerster dat zij niet in de gelegenheid is geweest om de wandelingen in te halen, omdat het wandelcontract per direct beëindigd was.
- 2.18. Op 12 oktober 2023 schrijft verweerster aan klagster dat klagster zeven weken de tijd heeft gehad om de wandelingen in te halen. Daarnaast schrijft verweerster dat in de voorwaarden omschreven staat dat de honden die uitgelaten worden bij verweerster naar basiscommando's behoren te luisteren. Dixie negeerde de basiscommando's meerdere keren, waardoor zij niet meer voldeed aan de voorwaarden om in groepen te worden uitgelaten. Verweerster heeft nog aangeboden om solo wandelingen in te plannen met Dixie, maar dit aanbod sloeg klagster af. Normaliter hanteert verweerster een opzegtermijn van één maand, maar om klagster tegemoet te komen heeft verweerster dit aangepast naar 1 oktober 2023. Verder schrijft verweerster aan klagster dat zij zich beraadt op overige stappen waarbij de vervallen wandelingen van de maand oktober in rekening gebracht worden, als ook de geleden schade als gevolg van het weglopen van Dixie.
- 2.19. Op 14 oktober 2023 ontvangt verweerster een mail met dreigende toon. Verweerster reageert hier niet op.
- 2.20. Op 16 oktober 2023 draagt verweerster de vordering over aan incassobureau. Verweerster vordert van klagster naast het resterende bedrag van de eindfactuur ad €54,00 ook een bedrag ad € 180,00 vanwege gemiste omzet door het weglopen van Dixie en de volledige opzegtermijn van het wandelcontract ad €90,00, in totaal een bedrag ad €324,00.
- 2.21. Op 17 oktober 2023 ontvangt verweerster van klagster een aangetekende brief d.d. 14 oktober 2023, waarin klagster haar huissleutel teruggeeft van verweerster. Klagster verwacht de sleutel voor 17 oktober 2023 17.00 uur in haar brievenbus. Klagster zegt anders genoodzaakt te zijn haar sloten te vervangen, waarna de kosten daarvan zullen worden verhaald op verweerster.
- 2.22. Op 18 oktober 2023 bevestigt verweerster aan klagster de ontvangst van de aangetekende brief d.d. 14 oktober 2023, maar meldt hierin dat de brief pas is ontvangen op 17 oktober 18.21 uur. Dit is na de gestelde deadline van klagster om de huissleutel terug te geven. Daarnaast wijst verweerster klagster op het feit dat zij akkoord is gegaan met de sleutelovereenkomst, waarin staat dat de sleutel pas overhandigd wordt als de laatste factuur is voldaan. Verder meldt verweerster dat er persoonlijk getekend dient te worden voor ontvangst van de sleutel.
- 2.23. Op 24 oktober 2023 ontvangt klagster een aanmaning van het door verweerster ingeschakeld incassobureau, voor de betaling van de hoofdsom ad € 320,00, zonder kosten binnen een termijn van veertien dagen. Bij gebreke van voldoening van de hoofdsom binnen die betaaltermijn, wordt de vordering verhoogd met incassokosten ad € 48,60.
- 2.24. Bij brief d.d. 6 november 2023 legt klagster het geschil voor aan de geschillencommissie.

### 3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of klagster gehouden is het restante bedrag van de eindfactuur ad €54,00 aan verweerster te voldoen.

### 4. Klacht

4.1. Klagster formuleerde haar klacht als volgt: *“Ik word geacht te betalen voor diensten die ik niet meer af kan nemen. Ook wordt gesproken over kosten en opzegtermijn, terwijl juist verweerster de overeenkomst per direct heeft beëindigd. Inmiddels is er een incassobureau ingeschakeld en ligt er een, niet onderbouwde, aanmaning van een incassobureau van €324. Het moet niet gekker worden.”*

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

- a. Met verweerster is een overeenkomst tot stand gekomen om hond Dixie uit te laten. Na vijftien goed verlopen uitlaatdagen bleek Dixie ineens weg te lopen. Op 30 augustus 2023 stelt verweerster voor om Dixie alleen nog aangelijnd mee te nemen tijdens de wandelingen. Met deze maatregel is klagster akkoord gegaan.
- b. Op 18 september 2023 blijkt Dixie toch weer weggelopen te zijn. Voor klagster is dit onverklaarbaar, aangezien er een afspraak is gemaakt dat Dixie aangelijnd zou zijn gedurende de wandeling. Verweerster heeft zich niet aan

deze afspraak gehouden. Dat kan gekenmerkt worden als het leveren van een wanprestatie.

- c. Verweerster zegt eenzijdig per direct de overeenkomst op, waardoor klagster halsoverkop een andere oplossing moet zoeken. Hierdoor kan klagster ook geen gebruik maken van de inhaalwandelingen.
- d. Verweerster weigert om de huissleutel van klagster terug te geven.

## 5. Verweer

5.1. Verweerster formuleerde haar verweer als volgt: *“Klaagster is niet gerechtigd om de gemiste wandelingen te verrekenen met de verzonden eindfactuur. Gemiste wandelingen kunnen immers nooit in plaats van reguliere wandelingen ingevuld worden. In artikel 3 en 6 van het wandelcontract staat dit vermeld.”*

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

- a. Vooraf is duidelijk kenbaar gemaakt wat inhaalwandelingen inhouden. Dit staat onder andere vermeld in het wandelcontract, in de welkomstmail en is mondeling toegelicht tijdens het intakegesprek.
- b. Klagster heeft de wandelingen van 24 juli, 31 juli en 7 augustus 2023 gemist. De wandelovereenkomst is met ingang van 1 oktober 2023 beëindigd. Klagster had dus geruime tijd om de gemiste wandelingen in te halen.
- c. Op 18 september 2023 is enkel gemeld dat Dixie per direct niet meer kan deelnemen aan groepswandelingen. Er hadden nog wel solo wandelingen ingepland kunnen worden tot 1 oktober 2023.
- d. Dixie is drie keer weggelopen. Tweemaal in een openbaar wandelgebied en de derde keer uit een omheinde uitlaatplaats voor honden. Gezien het feit dat deze laatste plaats omheind was, was er geen reden om Dixie niet los te laten lopen. Klagster was op de hoogte gesteld dat Dixie niet meer aangeliind meegenomen kon worden tijdens een groepswandeling. Dit resulteerde namelijk in een onwerkbaar situatie voor verweerster en een aangeliinde Dixie bracht een ongelijke situatie mee tussen de loslopende honden en Dixie zelf.
- e. Een van de voorwaarden in de wandelovereenkomst is dat honden naar de basiscommando's luisteren. Dixie heeft deze commando's tot driemaal toe genegeerd, waardoor er een gevaarlijke situatie ontstond voor de hond Dixie én veel stress bij de overige honden en bij verweerster.
- f. Verweerster is klagster op de volgende wijzen tegemoetgekomen:
  - 1. Mogelijkheden om Dixie toch mee te kunnen nemen op groepswandelingen (het plaatsen van Dixie in rustigere groepen, het splitsen van de groepen, aanlijnen en solowandelingen);
  - 2. Ondanks dat Dixie niet reageerde op de basiscommando's en verweerster tot drie keer toe de wandelingen heeft moeten inkorten, zijn de kosten van de restitutie aan de andere klanten nooit in rekening gebracht bij klagster;
  - 3. De wandelovereenkomst per direct te ontbinden (lees 1 oktober 2023) in plaats van de opzegtermijn van een maand aan te houden (waarbij klagster nog de maand oktober 2023 zou moeten betalen).
- g. Klagster is akkoord gegaan met de sleutelovereenkomst, waarin staat dat de sleutel pas overhandigd wordt op het moment dat de laatste factuur is voldaan. Aangezien het bedrag door klagster nog niet voldaan is, heeft verweerster het recht om de sleutel in bewaring te houden.

## 6. Beoordeling

6.1. De commissie heeft de volgende vragen in overweging genomen:

- 1. Heeft klagster het recht om de niet gebruikte (inhaal)wandelingen te verrekenen op de eindfactuur van verweerster?
- 2. Was verweerster gerechtigd om de overeenkomst eenzijdig te ontbinden?
- 3. Wie draagt de kosten van het incassobureau?

De commissie oordeelt als volgt:

## Recht op verrekening

6.2. Op 24 juli, 31 juli en 7 augustus 2023 heeft klagster geen gebruik gemaakt van de overeengekomen diensten van verweerster vanwege de vakantie van klagster. Deze gemiste diensten kunnen worden gecompenseerd door zogenaamde inhaalwandelingen. Hierover zijn de volgende afspraken gemaakt in de wandelovereenkomst:

*Artikel 6.1: Tijdens vakanties loopt het wandelcontract onverminderd door zonder dat hiervoor de betaalplicht vervalt.*

*Artikel 6.2: De tijdens de vakantie gemiste contractwandelingen kunnen uiterlijk in de daaropvolgende twee maanden kosteloos worden ingehaald, mits er plaats is in de bus.*

*Artikel 6.3: Inhaalwandelingen kunnen nooit de reguliere wandelingen vervangen en tellen niet mee in de staffelkorting.*

De commissie constateert dat conform de wandelovereenkomst de gemiste wandelingen van 24 en 31 juli 2023 ingehaald hadden kunnen worden tot respectievelijk 24 en 31 september 2023. Daarvan heeft klagster geen gebruik gemaakt en ook geen reservering daartoe gemaakt. De gemiste wandeling van 7 augustus 2023 had tot twee maanden daarna ingehaald kunnen worden (in elk geval te reserveren), dus tot 7 oktober 2023. Echter, de overeenkomst tussen klagster en verweerster is per 1 oktober 2023 eenzijdig opgezegd door verweerster. Hierdoor heeft klagster weliswaar niet de volledige twee opeenvolgende maanden gebruik kunnen maken van de mogelijkheid om de wandeling van 7 augustus 2023 in te halen (in elk geval te reserveren), maar wel tot en met 29 september 2023. De commissie acht dit termijn ruim voldoende. Bovendien is de kans dat klagster gebruik had gemaakt van die mogelijkheid gering, aangezien zij tevoren ook geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid tot inhaalwandelingen.

## Eenzijdige ontbinding overeenkomst

6.3. Hoewel het geschil niet gaat over de vraag of verweerster gerechtigd was om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen en klagster de beëindiging heeft geaccepteerd, merkt de commissie het volgende op. Een voorwaarde voor het uitlaten van andermans honden is wel dat de hond adequaat reageert op het basiscommando 'hier' en niet wegloupt. Dit geldt zowel bij groepswandelingen als bij solo wandelingen van de hondenuitlaatservice. De hond Dixie luisterde niet (meer) naar het commando 'hier' en liep weg (met alle risico's vandien). De commissie ziet in dat dit veel stress geeft bij verweerster zelf en in de groep honden. De commissie heeft alle begrip voor het besluit van verweerster om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

## Kosten incassobureau

6.4. Verweerster heeft in tweede instantie haar vordering op klagster vermeerderd en ook andere vorderingen toegevoegd. Daarbij heeft verweerster een incassobureau ingeschakeld. In de wandelovereenkomst staat:

*Artikel 8.4 Bij een uitblijvende betaling*

*8.4.1 worden de geplande wandelingen opgeschort zonder dat daarbij de betaalverplichting komt te vervallen;*

*8.4.2 wordt de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. Alle hieruit voortkomen gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van opdrachtgever*

Nu klagster in gebreke is gebleven met de betaling, is zij wel de buitengerechtelijke incassokosten ad € 48,60 verschuldigd aan verweerster.

6.5. De commissie wijst echter het vermeerderde en de andere vorderingen van verweerster af bij gebreke van deugdelijke onderbouwing. Dit betreft het bedrag ad €180,00 vanwege gemiste omzet door het wegloupen van Dixie en de volledige opzegtermijn van het wandelcontract ad €90,00.

## 7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat klagster voldoende gelegenheid heeft gehad om de gemiste wandelingen van 24 en 31 juli 2023 en van 7 augustus 2023 in te halen. Klagster heeft daarom niet het recht om de kosten van die gemiste wandelingen ad € 54,00 te verrekenen met de eindfactuur ad € 72,00. Klagster heeft reeds € 18,00 van de eindfactuur voldaan. Dit betekent dat klagster nog een bedrag ad € 54,00 moet voldoen aan verweerster, waarna verweerster de huissleutel aan klagster moet teruggeven.

## **8. Beslissing**

- 8.1. Het voorgaande brengt mee dat de vordering van klagster wordt afgewezen;
- 8.2. De commissie veroordeelt klagster tot betaling van een bedrag ad € 102,60 (zijnde € 54,00, resterend op de eindfactuur en € 48,60 incassokosten) aan verweerster, zulks binnen een week na deze uitspraak;
- 8.3. De commissie veroordeelt verweerster tot het terugbrengen van de huissleutel bij klagster binnen 48 uur na de betaling van € 102,60 door klagster;
- 8.4. De commissie wijst al het door verweerster meer of anders gevorderde af;
- 8.5. De kosten van het klachtgeld ad € 60,- komen voor rekening van klagster.