

BINDEND ADVIES (herziene versie) **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;
- De mailcorrespondentie tussen klaagster en de commissie;
- De mailcorrespondentie tussen verweerster en de commissie.

1.3. De klacht is op 10 januari 2024 ingediend door de klaagster met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de consument;
- Een gedetailleerde uitleg van de klacht;
- Een aangetekende brief van klaagster aan verweerster betreffende inzage persoonsgegevens;
- Een aangetekende brief van klaagster aan verweerster betreffende verwijdering persoonsgegevens;
- Een aangetekende brief van klaagster aan verweerster betreffende stoppen gebruik persoonsgegevens;
- Een screenshot van de Facebookpagina van verweerster;
- Screenshots van de correspondentie tussen klaagster en verweerster via Whatsapp;
- Een overzicht van de mailcorrespondentie tussen klaagster en verweerster van 23 december 2023 tot 2 januari 2024.

1.4. Klaagster heeft op 16 januari 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een mailbericht van de advocaat van verweerster d.d. 11 januari 2024 aan klaagster.

1.5. Klaagster heeft op 29 januari 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een aangetekende brief van klaagster d.d. 29 januari 2024 aan de advocaat van verweerster.

1.6. Klaagster heeft op 2 februari 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een aangetekende brief van de advocaat van verweerster d.d. 1 februari 2024 aan klaagster;
- Twee screenshots van de Facebookpagina van verweerster met afbeeldingen (foto's) van de honden van klaagster.

1.7. Klaagster heeft op 5 februari 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een schriftelijke reactie van klaagster d.d. 5 februari 2024 aan de advocaat van verweerster op de aangetekende brief (1 februari 2024) van de advocaat van klaagster;
- De verstuurde herinnering van verweerster betreffende de reservering van klaagster bij het pension.

1.8. Het verweerschrift van verweerster is op 22 februari 2024 ingediend met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de ondernemer;
- Een gedetailleerde bezwaarbrief;
- De algemene voorwaarden van verweerster;
- De aanvullende voorwaarden van verweerster;
- Een aangetekende brief van de advocaat van verweerster d.d. 6 februari 2024 aan de advocaat van klaagster;
- Een overzicht van de mailcorrespondentie tussen klaagster en verweerster van 23 december 2023 tot 1 februari 2024.

1.9. Klaagster heeft op 1 maart 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- Een schriftelijke reactie van klaagster op het verweerschrift van verweerster.

1.10. Verweerster heeft op 11 maart 2024 een aanvullend verzoek aan de commissie ingediend.

1.11. Na 11 maart 2024 is er door de commissie bij beide partijen nog informatie opgehaald, wat is meegenomen in de beoordeling van het geschil.

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

1.13. Het geschil is door de commissie behandeld op 25 maart en 11 april 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 klagster en verweerster is een pensionovereenkomst tot stand gekomen voor de periode van 11 december tot en met 19 december 2023, waarbij twee oud-Duitse herders, één Canadese herder en één West Highland White Terriër, in het dierenpension van verweerster zouden verblijven. De prijs voor het verblijf van de vier honden was € 802,00. Dit bedrag is door klagster voldaan.

2.2. Op de pensionovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden van verweerster van toepassing.

2.3. Klagster heeft op 11 december 2023 de vier honden gebracht bij verweerster.

2.4. Aan het einde van de middag op diezelfde eerste dag werd klagster bezorgd, omdat zij haar honden niet had kunnen waarnemen op foto's op de Facebookpagina van verweerster. Volgens klagster plaatst verweerster normaliter foto's van de op dat moment aanwezige honden in het pension. Klagster belde verweerster op met vragen om de ongerustheid weg te nemen, maar voelde zich door een medewerker van verweerster onvoldoende gerustgesteld.

2.5. In de dagen daarop kon klagster op de foto's op de Facebookpagina haar honden slechts op één dag zien, maar Hond 1 (één oud-Duitse herder) ontbrak op al deze foto's. Klagster (in dit geval haar partner) besloot op 14 december 2023 om 0.07 uur verweerster het volgende Whatsapp bericht te sturen:

“Goedendag, wij maken ons echt zorgen over Hond 1. Normaal zijn Hond 2 (tweede oud-Duitse herder), Hond 3 (Canadese herder) en Hond 1 veel samen. We zien haar al een paar dagen op geen foto verschijnen. Is er een probleem waardoor ze niet bij de andere honden is? “

2.6. Op diezelfde dag (14 december 2023) om 1.26 uur antwoordde een medewerker van verweerster op het Whatsapp bericht van klagster:

“Goedenavond, Wij begrijpen uw bezorgdheid om hond 1 zeker. Met haar, Hond 3 en Hond 2 gaat het goed! Zorgen zijn dus ook niet nodig. Wel merken wij dat Hond 1 in de roedel als zij samen met Hond 2 en Hond 3 is wat vervelender kan doen tegen andere honden, met name honden die wat rustiger van aard zijn. In dit gedrag betreft zij Hond 3 en Hond 2 ook om mee te doen. Om deze reden hebben wij haar overdag apart geplaatst van Hond 3 en Hond 2 en haar meer rustmomenten aangeboden. In de nachten slaapt zij uiteraard wel samen met Hond 3 en Hond 2. Wij houden dit gedrag goed in de gaten en mochten wij zien dat dit gedrag aanhoudt dan zullen wij moeten kijken of zij nog wel naar ons toe kan komen. Wij zullen u op de hoogte houden hoe het met haar in de roedel gaat. Groetjes,”

2.7. Op diezelfde ochtend (14 december 2023) om 02:40 antwoordde klagster op het Whatsapp bericht van de medewerkster:

“Goedemorgen, ik hoop dat ze wel apart naar buiten mag? In hetzelfde bericht aangeven je geen zorgen te maken maar vervolgens aan te geven dat ze mogelijk in de toekomst niet kan komen werkt niet echt. We dit echt willen weten. Klagster heeft maandag nog bezorgd gebeld en nu na ons eigen initiatief ontvangen we dit bericht. We maken inmiddels bijna 15 jaar gebruik van het pension (ook onze 2 vorige herders) en nu 3 jaar voor de 3 dames. Dit is nog geen probleem geweest. Hond 1 is in het verleden 1 keer een dag apart gehouden maar daarna weer bij de groep. We weten niet wat je geprobeerd hebt maar hoe langer ze apart wordt gehouden hoe meer haar energie toeneemt en het moeilijker het dan wordt (voor haar en jullie). We zouden eerder beginnen door Hond 1 eerst alleen in de totale groep te zetten. Als je haar dan meteen in haar gedrag corrigeert lost het zich op. Haar fysiek blokken (ertussen stappen als ze op een hond afgaat) werkt goed. Daarna Hond 2 en Hond 3 erbij te zetten. Graag worden we dagelijks geïnformeerd hoe het gaat”

Hierop heeft, zover de commissie kan nagaan, klagster geen reactie van verweerster mogen ontvangen.

2.8. Klagster belde daarna met verweerster en kreeg een medewerkster aan de telefoon. Uit dit gesprek haalde klagster geen duidelijke antwoorden op haar vragen en besloot daarop om Hond 1 vroegtijdig op 15 december 2023 te laten ophalen door haar dochter.

2.9. Op 19 december 2023 haalde klagster de overige drie honden volgens afspraak op uit het pension. Verweerster was daarbij niet aanwezig.

2.10. Op 20 december 2023 nam klagster contact op met Brancheorganisatie Dibevo. Klagster gaf uitleg van de situatie en vroeg aan de Dibevo medewerkster of zij contact kon opnemen met verweerster. De Dibevo medewerkster belde direct en kreeg een medewerkster van verweerster aan de telefoon. De Dibevo medewerkster vroeg aan de medewerkster van verweerster of verweerster (de eigenares) persoonlijk contact wilde opnemen met klagster. De medewerkster zou dit doorgeven aan verweerster.

2.11. Op 20 december 2023 maakte verweerster een bedrag ad. €104,58 over aan klagster. Verweerster bracht hiermee de opvang van Hond 1 tussen 16 en 19 december 2023 in mindering op de totale kosten van het pensionverblijf.

2.12. Tussen 21 en 24 december 2023 is er telefonisch contact geweest tussen klagster en verweerster. Klagster wilde graag weten wat er gebeurd was, maar kreeg hierop voor haar gevoel geen duidelijk antwoord. Dit gesprek leidde niet tot verbetering van de gemoederen.

2.13. Op 24 december 2023 stuurde klagster een e-mail aan verweerster waarin zij meldde dat zij juridische ondersteuning had gezocht en een aanzet maakte tot een ingebrekestelling. Zij vroeg verweerster tot aanlevering van:

1. Alle informatie betreffende de honden van klagster, inclusief overdrachtsdocumenten, foto's en actuele/accurate verslaglegging betreffende de honden;
2. Alle videoverslagen betreffende het verblijf van de vier honden d.d. 11 december 2023 tot en met 18 december 2023;
3. Alle telefonische verslagen tussen klagster en verweerster alsmede het personeel van verweerster en overige contactmomenten van 11 december 2023 tot 24 december 2023;
4. Een akkoordverklaring voor het gebruik van Hond 1 als reclame-uiting.

2.14. Op 2 januari 2024 antwoordde verweerster dat zij de e-mail in goede orde had ontvangen en dat zij het betreunde dat er juridische stappen waren ondernomen. Verweerster meldde dat de zorg voor de honden nooit in het gedrang is gekomen en dat er enkel op bepaalde momenten was besloten om Hond 1 uit de groep te halen, vanwege de onrust die het gedrag van Hond 1 in de groep veroorzaakte. Verder meldde verweerster dat zij geen verslagen hadden van telefoongesprekken tussen klanten en medewerkers. Over de overdrachtsdocumenten vermeldde verweerster dat dit geen gehele documenten zijn, maar korte stukjes die collega's voor elkaar achterlaten met daarin enkel de bijzonderheden van die dag. Betreffende de honden van klagster stond in deze overdrachten dat Hond 1 de wat oudere en onzekere honden lastigviel en in dat gedrag de honden Hond 3 en Hond 2 meenam. Daarom moest het gedrag van Hond 1 in de gaten gehouden worden en er eventueel wat meer rustmomenten gecreëerd worden. Ook meldde verweerster dat alle foto's van de honden van klagster openbaar staan op Facebook en/of via Whatsapp berichten ontvangen zijn en dat tijdens het verblijf gemaakte videobeelden na vijf dagen automatisch verwijderd worden. Deze videobeelden deelt verweerster nooit in verband met privacyregelgeving. Als laatste schreef verweerster dat in de aanvullende voorwaarden het volgende opgenomen staat:

“Verweerster kan foto's van uw hond(en) op haar website en social media kanalen plaatsen, indien u daar bezwaar tegen heeft, vernemen wij dat graag.”

Verweerster verwees klagster voor juridische correspondentie betreffende dit geschil door naar haar advocaat.

2.15. Op 2 januari 2024 schreef klagster aan verweerster dat zij een geschil aanhangig ging maken bij de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector en dat klagster nog wel graag alle informatie wenste te ontvangen betreffende haar vier honden.

2.16. Op 3 januari 2024 om 15.53 uur nam klagster contact op met de secretaris van de commissie.

2.17. Op 10 januari 2024 om 13.27 stuurde klagster drie aangetekende brieven aan verweerster met het verzoek tot inzage in klagsters persoonsgegevens, het verzoek tot het verwijderen van klagsters persoonsgegevens en het verzoek tot het direct stoppen van het gebruik van klagsters persoonsgegevens.

2.18. Op diezelfde dag om 15.29 uur antwoordde verweerster aan klagster dat het account van klagster was verwijderd met daarin alle persoonsgegevens. Verweerster meldde tevens dat deze gegevens ook nooit waren gedeeld met externe partijen. Ook schreef verweerster dat er camera's in het pension hangen, zodat er altijd terug gekeken kan worden mocht er zich iets hebben voorgedaan bij de aanwezige honden en dat deze beelden automatisch na vijf dagen verwijderd

worden. Verder benadrukte verweerster dat er niets met de honden gebeurd was wat alarmerend genoeg was om direct te melden bij klagster. Het tijdelijk apart zetten van Hond 1 was nodig om de rust in de groep terug te brengen en dit zou besproken worden met onderbouwing ten tijde van het ophalen van de honden. Verweerster eindigde de e-mail met de mededeling dat zij geen kostbare tijd meer wilde steken in dit welles-nietes spelletje en verwees klagster naar haar advocaat, onder vermelding van het emailadres van haar advocaat.

2.19. Op diezelfde dag om 16.00 uur reageerde klagster op verweerster dat dit voor klagster niet een welles-nietes spelletje was, maar een serieuze aangelegenheid, waarbij verweerster niet formeel antwoordde op de verzoeken van klagster genoemd in 2.17. Klagster had een ander standpunt over het gebruik van de camerabeelden tijdens en na het verblijf van de honden. Klagster verzocht verweerster om per brief formeel, feitelijk en inhoudelijk te antwoorden op de gestelde vragen. Mocht verweerster hier niet aan voldoen, zal klagster zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

2.20. Op diezelfde dag om 18.15 uur vulde klagster haar eerdere reactie aan door te melden dat zij diezelfde middag nog alle facturen en informatie van de website van verweerster kon downloaden. Klagsters gegevens waren kennelijk nog niet verwijderd, ondanks de in 2.18. gestelde verwijdering van verweerster.

2.21. Op 11 januari 2024 om 12.00 uur ontving klagster per e-mail een brief van de advocaat van verweerster waarin deze zich voorstelde als belangenbehartiger van verweerster en klagster vriendelijk doch dringend verzocht de correspondentie voortaan direct aan hem te richten. Ook berichtte hij dat het aanbod van verweerster om klagster te ontvangen voor een toelichting/gesprek nog steeds overeind stond en dat via hem een afspraak ingepland kon worden. Verder schreef hij dat het klagster vrij stond om een juridische procedure te starten ingeval zij van mening was en bleef dat zijn cliënte de wet- en regelgeving had overtreden tijdens of na het verblijf van de honden of tekort was geschoten in de nakoming van de afspraken inzake de omgang met de honden. Als laatste meldde de advocaat dat verweerster enkel inhoudelijk zou reageren in geval klagster met concrete, juridisch houdbare argumenten kwam (lees: een procedure start via de officiële kanalen). Indien klagster zou kiezen voor onterechte en onrechtmatige aantijgingen jegens zijn cliënte, die zijn cliënte zou hinderen in haar werkzaamheden, dan zou de advocaat tegen klagster optreden en desnoods een rechtszaak starten, waarvan de kosten op klagster verhaald zouden worden. Ook schreef hij open te staan voor telefonisch overleg, bereid te zijn om te luisteren naar haar verhaal en mee te denken richting een oplossing voor haar probleem.

2.22. Klagster wendde zich ook tot een advocaat, die in een brief d.d. 29 januari 2024 het aanbod van verweerster om op gesprek te komen afwees met als reden dat klagster vanaf de eerste dag van haar vakantie (11 december 2023) tot en met 21 december 2023 geprobeerd had contact te zoeken met verweerster, maar dat dit steeds werd afgewezen. Daarnaast stelde de advocaat dat klagster meermaals had verzocht om de foto's van haar honden en andere persoonlijke gegevens te verwijderen en dit schriftelijk te bevestigen. Volgens zijn cliënte had verweerster hierop niet gereageerd en waren evenmin de gegevens en foto's verwijderd.

Klagster wenste helder, concreet, eenduidig en feitelijk antwoord op de volgende vragen:

1. *Wat heeft er feitelijk plaatsgevonden van 11 december tot en met 19 december 2023 met Hond 4, Hond 2 en Hond 3 en hoe kunt u dit feitelijk onderbouwen?*
2. *Wat heeft er feitelijk plaatsgevonden van 11 december tot en met 16 december 2023 met Hond 1 en hoe kunt u dit feitelijk onderbouwen?*
3. *Hoe is de begeleiding en verzorging van de honden in het algemeen feitelijk geweest en hoe kan dit worden onderbouwd (d.m.v. beelden, registraties etc. etc.)*
4. *Waarom was er geen mogelijkheid tot bereikbaarheid van management, en waarom verdiepte management zich niet in de feiten voordat er – na aandrang van Dibevo – uiteindelijk een contact plaatsvond?*
5. *Waarom de weigering tot contact gedurende ruim 10 dagen?*
6. *Waarom werd er, wanneer er werkelijk "problemen" waren met een of meerdere honden van cliënte, geen contract opgenomen met cliënte?*
7. *Wie is op dit moment en tijdens het verblijf van de honden van cliënte verantwoordelijk beheerder van het pension?*
8. *Is deze beheerder in het bezit van de vereiste diploma's voor beheer van een pension?*
9. *Als de beheerder niet aanwezig is, welke gediplomeerde medewerker is dan verantwoordelijk voor het beheer van het pension?*
10. *Waarom wordt er niet voldaan aan de, in aangetekende brieven en eerder verstuurd e-mails, gevraagde oplevering, inzicht verwerking en verwijdering van gegevens conform AVG? In het verlengde hiervan: Waarom worden niet, zoals reeds herhaaldelijk gevraagd, alle beelden van de honden verwijderd van alle door jullie gebruikte media?"*

De advocaat gaf verweerster 72 uur na dagtekening de tijd om antwoord te geven op de gestelde vragen. Bij uitblijven daarvan zou zij overwegen beslag te laten leggen op de administratie van verweerster. Verder meldde de advocaat dat er een geschil aanhangig was gemaakt bij de commissie en dat er een vermoeden van wanbeheer kenbaar gemaakt zou worden bij de NVWA. De weigering om persoonsgegevens te verwijderen zou worden gemeld bij Autoriteit Persoonsgegevens.

2.23. Op 1 februari 2024 antwoordde de advocaat van verweerster op de brief van de advocaat van klagster d.d. 29 januari 2024. De advocaat van verweerster meldde dat verweerster de honden van klagster volgens overeenkomst had verzorgd en gevoed; dat er tijdens het verblijf geen incidenten waren voorgevallen; dat alle vier de honden tijdens hun verblijf met aandacht zijn verzorgd door gecertificeerde medewerkers van verweerster; dat verweerster niet onbereikbaar was geweest, daar verweerster en haar personeel meermaals contact hadden gehad met klagster en dat dit ook bleek uit de klachtbrief van klagster. Daarnaast meldde de advocaat dat verweerster klagster geheel was tegemoetgekomen in de bezwaren inzake de persoonsgegevens. Verweerster heeft geen gegevens meer van klagster (met uitzondering van haar naam en contactgegevens in het kader van dit geschil) en is dus niet in staat om een kopie aan te leveren, omdat er geen persoonsgegevens meer zijn. De foto's van de honden van klagster zijn van Facebook afgehaald en de advocaat merkte ook op dat de bescherming van de AVG-wetgeving niet ziet op dieren. Als laatste herhaalde de advocaat dat verweerster nog steeds open staat voor een gesprek met klagster.

2.24. Op 5 februari 2024 stuurde de advocaat van klagster een reactie naar de advocaat van verweerster en stelde daarin dat de reeds gestelde vragen (zie in 2.22) niet eenduidig, feitelijk, helder en concreet zijn beantwoord en noemde dit "*van meet af aan de kern van het probleem*". Zo was er geen antwoord gegeven op de vraag welke medewerker beschikt over een wettelijk vereist diploma en welke medewerker verantwoordelijk is voor het vervangend beheer. Daarnaast werd in het antwoord van 1 februari 2024 gesteld dat er tijdens het verblijf van de honden geen incidenten hadden plaatsgevonden, terwijl in de appconversatie wel werd gesproken van een incident met betrekking tot het gedrag van Hond 1 gericht op andere honden in de roedel. Verder stelde de advocaat van klagster dat er nog steeds foto's van de honden van klagster op Facebook gebruikt werden door verweerster. Als laatste meldde de advocaat van klagster dat verweerster van harte welkom was bij klagster voor uitleg.

2.25. Op 6 februari 2024 stuurde de advocaat van verweerster een brief naar de advocaat van klagster, waarin uitleg werd gegeven over de werkwijze van verweerster. In het pension worden roedels gevormd, met daarin dominante en onderdanige honden. Hond 1 was een dominante hond. Daar verweerster de zorg heeft voor meerdere honden, behoort verweerster keuzes te maken in het algemeen belang van de roedel. Dat betekent dat er soms honden apart worden gezet, of bij een andere roedel worden geplaatst. Dit apart plaatsten zal in geen enkel geval tot nadelige gevolgen leiden, wat ook het geval is geweest bij de hond van klagster. De advocaat van verweerster meldde dat verweerster voldoet aan alle wettelijke vereisten voor het exploiteren van een hondenpension en dit niet hoeft te verantwoorden aan klagster. Indien er mogelijke verwarring was ontstaan over het verwijderen van foto's van de honden op de Facebookpagina, zou verweerster ook de oude foto's van de honden van klagster op korte termijn verwijderen. Daarnaast stond in de brief dat het voor verweerster niet duidelijk was wat klagster nu precies wilde en wat de grondslag daarvoor is, nu niet is aangetoond dat en zo ja op welke wijze er sprake is van een tekortkoming die de eisen van klagster rechtvaardigen. De advocaat van verweerster wees nogmaals op de mogelijkheid van klagster om langs te komen op locatie van verweerster om in goed overleg de situatie voor beide partijen op te lossen. Als laatste werd vermeld dat verweerster had geconstateerd dat klagster diverse zeer negatieve en onterechte reviews over de diensten van verweerster op internet had gezet. Hierop werd klagster gesommeerd te stoppen met deze uitingen.

3. Het geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – drie vragen:

- a) Is verweerster tekortgeschoten in de nakoming van de gesloten pensionovereenkomst?

Artikel 10 Algemene voorwaarden:

10.1 De ondernemer verplicht 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;

10.2 De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van de huisvesting en verzorging van het gastdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd en ter kennis gebracht aan eenieder die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van het gastdier.

- b) Is verweerster nalatig geweest in de communicatie jegens klagster?
- c) Heeft verweerster gehandeld in strijd met de AVG-wetgeving?

4. Klacht

4.1. Klager formuleerde haar klacht als volgt: *“Graag verwijst ik naar de reeds eerder gestuurde mail aan u. Onze klachten zijn:*

1. *Geen openheid van zaken;*
2. *Geen behandeling van de hond(en) zoals overeengekomen in de algemene voorwaarden EN zoals werd voorgespiegeld;*
3. *Het vroegtijdig moeten ophalen van een hond omdat er – zonder enig voortraject – duidelijk werd dat de hond langere tijden binnen had gezeten (en dat werd ook erkend door een medewerkster, later uiteraard ontkend);*
4. *Geen communicatie vanuit verweerster;*
5. *Ondanks herhaaldelijke vragen geen antwoorden of afwijkende antwoorden;*
6. *Het gebruiken van videobeelden voor bewaking van de honden (maar deze beelden niet willen laten zien om ook maar iets te ontkrachten);*
7. *Frequente leugens in de gesprekken die we telefonisch hebben moeten voeren (“er is geen overdrachtsdocument”, “dat staat in het overdrachtsdocument”, “wij zagen het zelf”, “ik moet het aan een collega vragen, ik was er niet bij”, “we zagen het op de video”);*
8. *Onbereikbaar voor klachten (“dat bepalen wij hier zelf wel, u krijgt niemand te spreken”);*
9. *Geen management aanwezig;*
10. *Totaal gebrek aan enige klantgerichtheid;*
11. *Juridische rare zaken (faillissement in 2023, geen gepersonaliseerde algemene voorwaarden, etc.).”*

4.2. Klager licht haar klachten als volgt toe:

Vakbekwame verzorging

- a. Klager maakt zich kenbaar zorgen over de verzorging van haar honden tijdens het verblijf van 11 december 2023 tot en met 19 december 2023. Klager schrijft hierover: *“Op het einde van de dag (d.d. 11 december) zaten we op Schiphol en keken we naar de foto’s (werden iedere dag op Facebook geplaatst) en meteen sloeg de onrust toe. De honden waren simpelweg niet zichtbaar. Op geen enkele foto. Dat was absoluut voor het eerst en we konden maar één ding bedenken; de honden hadden de hele dag binnen gezeten.”*
- b. Ook de dagen die daarop volgden boden geen geruststelling: *“Slechts op één dag waren onze honden te zien en van Hond 1 ontbrak ieder spoor.”*
- c. Bij aankomst van de dochter d.d. 15 december 2023 om Hond 1 op te halen zaten Hond 2 en Hond 3 in een aparte weide en Hond 1 was binnen. De hond die de dochter meekreeg was bangig, moe en uitgeput, terwijl het normaliter een vrolijke, energieke hond was. Er werd ook de indruk gewekt dat er geen chemie was tussen de verzorgers en Hond 1.
- d. Klager constateerde op 19 december 2023 de wijze waarop toezicht plaatsvond en schrijft daarover: *“De medewerkers waren niet continu in de hondengroepen, maar bekeken deels via videocamera’s de situatie.”*
- e. Er wordt geen antwoord alsmede bewijs gegeven door verweerster op de vraag of verweerster in bezit is van een wettelijk vereist vakbekwaamheidsdiploma.

Nalatige communicatie

- f. Het verhaal van verweerster en haar medewerkers was niet consistent: *“ze vielen met drieën andere honden aan (wat is dat dan, is er gebeten? Waarom dan Hond 1 eruit?), Hond 1 had het gemunt op een oudere hond (wat deed ze dan? Wat is dat “had het gemunt”?), ze vertoonde onacceptabel gedrag (wat DEED ze dan?). Kortom, er kwam geen enkel antwoord en het ging van “aanvallen tot druk zijn”. We hadden geen idee.”* Verweerster heeft geen bewijs dat hetgeen haar personeel tegen haar verteld, in afwezigheid en onbereikbaarheid van directie/eigenaren, daadwerkelijk correct is.
- g. Klager meldt hierover: *“Het zou verweerster hebben gesierd om na de vertoning van afgelopen december in ieder geval excuus te hebben aangeboden voor wat er is gebeurd. In plaats daarvan kiest u ervoor uw personeel, waarvan u zelf aangaf dat “niet iedereen een klant te woord zou moeten staan” en “dat de communicatie niet handig was” en “ik was toevallig tegelijkertijd met mijn moeder (-andere eigenaresse) op vakantie en niet bereikbaar” klakkeloos de hand boven het hoofd te houden, zonder ons ook maar een seconde te overtuigen met enig bewijs, zonder enige onderbouwing. Overdrachtsdocumenten werden geweigerd, videobeelden werden geweigerd, een escalatiemogelijkheid werd geweigerd en nu weigert verweerster zelfs een formele terugkoppeling te geven op de door ons gestelde vragen.”*

- h. In het telefonisch gesprek d.d. 14 december 2023 met de medewerkster van verweerster vroeg klagster en haar echtgenoot herhaaldelijk naar de eigenares of leidinggevende. Als antwoord kreeg klagster te horen: *“Wij runnen dit en de eigenaresse kunt u niet spreken”*. Er werd herhaaldelijk aangegeven dat de eigenaresses er nooit waren, niet bereikbaar waren en er ook geen boodschap achtergelaten kon worden.

Strijd met de AVG-wetgeving

- i. Klagster schrijft betreffende AVG-wetgeving het volgende:

“Er is het recht op inzage (het recht om de persoonsgegevens van organisaties van u verwerken in te zien). Er is het recht op rectificatie en aanvulling (recht om de persoonsgegevens die organisaties van u verwerkt te wijzigen). Er is het recht op vergetelheid – ik heb het recht om bepaalde verouderde of onjuiste informatie te laten verwijderen door verwerkers van persoonsgegevens. Dan is er het recht op dataportabiliteit (ook wel gegevensoverdraagbaarheid). Dit betekent dat ik het recht heb om de persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie van u verwerkt. Ik kan deze gegevens vervolgens zelf opslaan voor persoonlijk (her)gebruik of doorgeven aan een andere organisatie. Dan het recht op beperking van de verwerking. Het recht om gevrijwaard te blijven van geautomatiseerd gebruik van uw persoonsgegevens en besluiten daarover zonder menselijke tussenkomst, zoals camerabeelden. Dan het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van mijn gegevens. Van al deze rechten wil ik gebruik maken”

- j. Er wordt door verweerster herhaaldelijk geschreven dat alle persoonsgegevens zijn verwijderd, maar er circuleren nog steeds foto's van de honden op de Facebookpagina van verweerster.
- k. Er is meermaals niet gereageerd op de verzoeken van klagster aan verweerster om alle persoonsgegevens te verwijderen en dit schriftelijk te bevestigen.

4.3. Klagster vordert:

- a. Openlijk excuus van verweerster omtrent de gang van zaken;
- b. Een uitspraak van de commissie over de gang van zaken in de vorm van een bindend advies;
- c. Volledige, schriftelijke openheid over de gang van zaken, onderbouwt met overdrachten, beelden en ondertekende verklaringen van de medewerkers;
- d. Volledige creditering ad €802,00 van het laatste verblijf van de honden in het pension van verweerster;
- e. Vergoeding van de kosten die gemaakt zijn door de dochter van klagster ad €690,00;
- f. Creditering voor de kosten van het voer voor alle vorige verblijven, teruggaande tot overname in 2018. Het voer voor de honden zit in de verblijfskosten van verweerster, maar klagster neemt altijd eigen voer mee;
- g. Oplevering van alle gegevens conform AVG-wetgeving;
- h. Het verwijderen van alle foto's, inclusief de foto's op Facebook;
- i. Het aanpassen aan het wettelijke standaard betreffende algemene voorwaarden;
- j. Een duidelijke klachtenprocedure.

5. Verweer

5.1. Verweerster formuleerde haar verweer als volgt: *“verweerster is van mening dat de klachten van klagster ongegrond moeten worden verklaard en dat er geen grondslag bestaat voor enige schadevergoeding. Zij verzoekt de commissie een beslissing te nemen die inhoudt dat verweerster de pensionovereenkomst juist is nagekomen en uit hoofde van die overeenkomst geen nadere verplichtingen heeft jegens klagster.”*

5.2. De reactie van verweerster op de klachten van klagster luidt als volgt:

Klacht 1: geen openheid van zaken:

“Alle informatie waarover verweerster beschikt is reeds gedeeld met klagster”

Klacht 2: Geen behandeling van de hond(en) zoals overeengekomen in de algemene voorwaarden EN zoals werd voorgespiegeld:

“Verweerster heeft de pensionovereenkomst en toepasselijke voorwaarden nageleefd en is niet tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen uit hoofde van de pensionovereenkomst.”

Klacht 3: Het vroegtijdig moeten ophalen van een hond omdat er – zonder enig voortraject – duidelijk werd dat de hond langere tijden binnen had gezeten (en dat werd ook erkend door en medewerkster), later uiteraard ontkend

“Verweerster heeft klagster op geen enkel moment verplicht de honden eerder op te halen. Verder zijn de honden te allen tijde goed behandeld, zijn zij regelmatig buiten geweest en hebben zij kunnen spelen met andere honden.”

Klacht 4: Geen communicatie vanuit verweerster:

“Verweerster heeft meermaals contact gehad met klagster. Dit blijkt ook uit de klachtbrief van klagster”

Klacht 5: Ondanks herhaaldelijke vragen geen antwoorden of afwijkende antwoorden:

“Verweerster heeft gedaan wat van haar mag worden verwacht bij het te woord staan van klagster. Zij heeft klagster zowel telefonisch als per e-mail regelmatig te woord gestaan. Verder heeft verweerster de relevante informatie, waarover zij met betrekking dit onderhavige discussie beschikt, gedeeld met klagster.”

Klacht 6: Het gebruiken van videobeelden voor bewaking van de honden (maar deze beelden niet willen laten zien om ook maar iets te ontcrachten):

“Zoals reeds aangegeven maakt verweerster videobeelden voor de veiligheid van haar personeel. Die beelden worden binnen 5 dagen verwijderd. Verweerster heeft geen videobeelden van de honden van klagster en kan deze dus niet delen. Er is geen sprake van kwade bedoelingen aan de kant van verweerster.”

Klacht 7: Frequentie leugens in de gesprekken die we telefonisch hebben moeten voeren (“er is geen overdrachtsdocument”, “dat staat in het overdrachtsdocument, “wij zagen het zelf”, “ik moet het aan een collega vragen, ik was er niet bij”, “we zagen het op de video”):

“Verweerster is als ondernemer vrij om te bepalen op welke wijze zij haar onderneming inricht. Zij maakt geen gebruik van formele ‘overdrachtsdocumenten’. Verweerster zorgt er natuurlijk wel voor dat het personeel ervaringen uitwisselt, zodat klanten geen nadeel ondervinden van het feit dat niet elke dag hetzelfde personeel aanwezig is in het pension.”

Klacht 8: Onbereikbaar voor klachten (“dat bepalen wij hier zelf wel, u krijgt niemand te spreken”):

“Verweerster is over het algemeen goed bereikbaar en wanneer zij de telefoon even niet kan opnemen, belt zij zo snel mogelijk terug. Verder is verweerster zeer klantgericht en neemt zij de tijd voor haar klanten.”

Klacht 9: Geen management aanwezig:

“Er zijn elke dag minimaal twee (en soms zelfs drie) leden van het personeel van verweerster aanwezig in het pension, met uitzondering van sluitingstijden (zoals vakanties) die zij met haar klanten communiceert. Daarnaast is de eigenaresse (op dagen waarop zij niet bij het pension aanwezig is) altijd telefonisch bereikbaar voor haar personeel. In het geval van afwezigheid wegens vakantie zorgt zij dat één van haar personeelsleden haar taken goed kan waarnemen. Deze gang van zaken is niet ongebruikelijk voor het houden van een hondpension. Derhalve kan deze klacht niet slagen.”

Klacht 10: Totaal gebrek aan enige klantgerichtheid:

“Verweerster hecht veel waarde aan een goede relatie met de honden en hun baasjes. Verweerster heeft klagster meermaals te woord gestaan en uitgelegd dat zij de honden goed heeft behandeld.”

5.3. Verweerster licht haar verweer als volgt toe:

Vakbekwame verzorging

- a. *“Klagster en verweerster hebben een pensionovereenkomst gesloten voor de opvang van de honden van 11 december 2023 tot en met 19 december 2023. Die overeenkomst is tot stand gekomen doordat klagster een reservering heeft geplaatst via het onlinesysteem ‘Kennelcare’. Tijdens het reserveringsproces heeft klagster de algemene voorwaarden Dierenpension van Dibevo en de aanvullende algemene voorwaarden van verweerster aanvaard. De pensionovereenkomst is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Op grond van de pensionovereenkomst was verweerster als opdrachtnemer verplicht de honden op te vangen gedurende 9 dagen. Op grond van artikel 7:401 BW rust op verweerster als ondernemer een zorgplicht om te handelen als een goed ondernemer. Voor de vraag wat daaronder in deze situatie mag worden verstaan, moet aansluiting worden gezocht bij artikel 10 lid 1 van de algemene voorwaarden van Dibevo. Daarin is bepaald dat verweerster verplicht is “verzorging en huisvesting te verlenen die van een vakbekwame ondernemer mag worden verwacht”. Verweerster heeft gehandeld als vakbekwame ondernemer. De honden zijn tijdens hun verblijf in het pension met aandacht verzorgd door de medewerkers van verweerster. Ze zijn verzorgd, gevoed, meermaals buiten geweest en hebben met andere honden kunnen spelen”*
- b. *“Tijdens de opvang dient verweerster keuzes te maken in het belang van alle honden gezamenlijk. Soms betekent dat dat er een hond (al dan niet tijdelijk) apart, of bij een andere groep moet worden gezet. Hond 1 was tijdens het verblijf dominant, zoals klagster ook zelf onderschrijft in haar klachtenbrief. Die dominante houding heeft ervoor gezorgd dat Hond 1 tijdelijk bij een andere groep is gezet. Dit was nodig om incidenten te voorkomen. Verweerster is van mening dat Hond 1 daar geen nadelige gevolgen van heeft ondervonden. Zij heeft onverminderd liefde en aandacht gekregen van het personeel van verweerster. In de klachtenbrief stelt klagster dat Hond 1 moe zou zijn teruggekomen van het bezoek aan het pension. Nog los van het feit dat dit überhaupt niet door klagster is onderbouwd, is het volkomen logisch dat een hond na meerdere dagen te hebben verbleven in een pension relatief*

moe is. Dat betekent echter nog niet dat het pension niet aan haar verplichtingen zou hebben voldaan of dat er een grondslag voor een schadevergoeding zou bestaan.”

- c. *“Klaagster klaagt onder meer over het feit dat verweerster tijdens het verblijf niet elke dag foto’s van alle honden heeft gemaakt en deze niet via Facebook heeft gedeeld. De pensionovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden verplichten verweerster echter niet om tijdens het verblijf foto’s van de honden te delen via Facebook. Dat verweerster niet elke dag van alle honden foto’s heeft gemaakt en gedeeld is geen reden om te spreken van een slechte verzorging en huisvesting.”*
- d. *“Ook klaagt klaagster over het feit dat de verzorging van Hond 1 eerder dan afgesproken is geëindigd. Zij meent daarmee aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding. Verweerster is van mening dat er geen grond is voor schadevergoeding. Het staat klaagster als opdrachtgever te allen tijde vrij haar honden eerder dan de laatste dag van het afgesproken verblijf op te halen uit het pension. Klaagster heeft Hond 1 op 15 december 2023 vervoegd laten ophalen uit het pension, naar aanleiding van haar telefoontje op 15 december 2023 waarin zij aangaf Hond 1 eerder te willen ophalen. Dat deed zij vrijwillig en niet op verzoek van verweerster. Verweerster gaf tijdens het telefoongesprek immers aan dat het goed ging met Hond 1 en er geen noodzaak was om hem eerder op te halen. Nadat klaagster Hond 1 eerder heeft opgehaald, heeft verweerster onverplicht de kosten voor de geplande opvang van 16 tot en met 19 december 2023 in mindering gebracht op de totale kosten die klaagster op grond van de pensionovereenkomst verschuldigd was.”*

Nalatige communicatie

- e. *“Verweerster heeft zowel voor, tijdens als na het verblijf contact gehad met klaagster. Op 11 december 2023 heeft verweerster klaagster telefonisch te woord gestaan voor vragen die klaagster had over het verblijf van de honden. Verweerster liet weten dat het goed ging met de honden. Ook na het verblijf van de honden heeft verweerster klaagster te woord gestaan en, indien verhinderd, direct teruggebeld of gemaild. Ook uit de klachtenbrief van klaagster blijkt dat er met veel medewerkers contact is geweest. De klachten die zien op de onbereikbaarheid van verweerster, kan verweerster daarom niet plaatsen.*
- f. *“In de ogen van verweerster is klaagster op zoek naar informatie die er niet is. Het is voor verweerster niet duidelijk welke informatie zij nog meer zou moeten verstrekken. Kortom, verweerster stelt zich op het standpunt dat zij open en eerlijk is geweest over de relevantie informatie waarover zij beschikt, voldoende heeft gecommuniceerd en niet onbereikbaar was voor klachten.*

Strijd met de AVG-wetgeving

- g. *“Op 16 december 2023 ontving verweerster via Whatsapp het verzoek van klaagster om een foto van Hond 1 op Facebook te verwijderen. Die foto mocht verweerster op grond van haar algemene voorwaarden maken en delen. Klaagster gaf echter aan bezwaar te hebben tegen het gebruik van de foto op Facebook en daarom heeft verweerster de bannerfoto van Hond 1 nog diezelfde dag verwijderd van Facebook. Later heeft klaagster verzocht ook alle andere foto’s gemaakt, tijdens de verblijven van de honden, te verwijderen. Inmiddels heeft verweerster ook die foto’s verwijderd. Voor zover dat niet het geval zou zijn en klaagster daar bewijs van aanlevert, is verweerster bereid deze alsnog terstond te verwijderen.”*
- h. *“Op 24 december 2023 heeft klaagster verweerster verzocht om haar persoonsgegevens, voor zover die door verweerster worden verwerkt, te verwijderen en niet meer te verwerken. Op 2 januari 2024 heeft verweerster per e-mail aan klaagster laten weten niet te beschikken over verslagen van telefoongesprekken, videobeelden van de honden en behalve de foto’s van de honden op Facebook geen andere foto’s te hebben gemaakt. Ook heeft verweerster het account van klaagster in het onlinesysteem ‘Kennelcare’ verwijderd, zo heeft verweerster op 10 januari 2024 aan klaagster laten weten als reactie op de brieven van klaagster van 10 januari 2024.”*
- i. *“Honden zijn zoals klaagster weet geen mensen en de AVG is derhalve niet op hen van toepassing. Dat betekent juridisch gezien dan ook dat verweerster, als zij dat zou willen, de foto’s van de honden van klaagster online mag laten staan.”*

5.4. Verweerster verzoekt het volgende:

- a. Oplegging van een verplichting aan klaagster tot het intrekken van de klachten, die zij met betrekking tot onderhavig geschil heeft gedaan, waaronder maar niet uitsluitend bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de Landelijke Inspectiedienst Dierenwelzijn.
- b. Oplegging van een verplichting aan klaagster om zich te onthouden van verdere klachten of uitingen met betrekking tot de onderhavige situatie na datum van de bindende uitspraak.

- c. Oplegging van een verbod aan klagster tot het nog langer plaatsen of doen plaatsen van onjuiste negatieve reviews en onmiddellijke verwijdering van de reeds gedeelde reviews.

6. Beoordeling

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

1. Is verweerster tekortgeschoten in de verzorging en huisvesting conform de gemaakte afspraken van de pensionovereenkomst?
2. Is verweerster verwijtbaar nalatig geweest in de communicatie met klagster?
3. Heeft verweerster gehandeld in strijd met de AVG-wetgeving?

De commissie oordeelt als volgt:

Ad 1

6.2. Op 11 december 2023 bracht klagster haar vier honden naar het dierenpension van verweerster en nog diezelfde dag confronteerde klagster een medewerker van verweerster met het feit dat haar honden niet op de foto's op Facebook stonden en trok klagster daaruit direct de conclusie dat haar honden die dag niet buiten waren geweest. De medewerker gaf – in de beleving van klagster – geen duidelijk uitsluitsel over de conclusie (aanname) van klagster. In de dagen daarna namen de ongerustheid, vermoedens en veronderstellingen van klagster toe en groeide het wantrouwen van klagster. Uiteindelijk leidde dit tot een vertrouwensbreuk tussen partijen. In dat proces trok klagster onder andere het vakbekwaam handelen van verweerster in twijfel.

6.3. De commissie stelt vast dat het binnen een pension gebruikelijk is de aanwezige honden, vooral als zij in groepsverband worden uitgelaten, goed te monitoren en in te grijpen waar nodig. Verweerster spreekt over dominant gedrag van één van de honden van klagster (Hond 1) wat verweerster heeft doen besluiten om Hond 1 bij het uitlaten buiten apart te houden (niet in dezelfde roedel met twee andere honden van klagster) en uit te laten in een andere roedel. De commissie is van oordeel dat daartoe aanleiding was en ziet het preventief ingrijpen om eventuele incidenten te voorkomen bij afwijkend gedrag als vakbekwaam handelen van verweerster (inclusief haar medewerkers).

6.4. De commissie oordeelt dat niet vast is komen te staan dat er sprake is geweest van een incident. Er is geen zichtbaar bewijs van fysieke schade bij een van de honden van klagster of bij andere honden, die in het pension van verweerster verbleven. Het enkele feit dat Hond 1 bij het ophalen – volgens de dochter van klagster – uitgeput, bangig en moe oogde is geen bewijs van een incident dan wel van niet vakbekwame verzorging door verweerster.

6.5. Ook is niet komen vast te staan dat Hond 1 niet is uitgelaten en/of (te) veel heeft binnen gezeten, zoals klagster veronderstelt. Het enkele feit dat klagster Hond 1 niet op de foto's op Facebook zag staan, is geen bewijs daarvan en ook voor het overige heeft de commissie geen aantoonbaar gebrek in de verzorging of huisvesting gevonden.

6.6. De commissie begrijpt dat de honden voor klagster heel belangrijk zijn. Dat brengt echter niet met zich mee dat klagster recht heeft om iedere dag een gedetailleerde rapportage (met foto's op Facebook) over het wel en wee van haar honden te ontvangen, dan wel op overdrachtsrapportages of videobeelden achteraf. Dat alles is niet overeengekomen en schriftelijk tussen partijen vastgelegd (zie artikel 10.2 Algemene voorwaarden). Klagster heeft geen enkel bewijs geleverd waaruit blijkt dat haar iets anders is voorgespiegeld (zoals zij stelt in klacht 2).

6.7. De commissie oordeelt dat verweerster niet tekortgeschoten is in de verzorging en huisvesting van de honden conform de pensionovereenkomst.

6.8. Wat betreft de vakbekwaamheid van verweerster het volgende. Op grond van artikel 3.11. lid 1 Besluit houders van dieren behoort in een inrichting een beheerder werkzaam te zijn die in het bezit is van een door de Minister erkend bewijs van vakbekwaamheid voor de diergroep waarmee activiteiten in de inrichting worden verricht. Voor verweerster betekent dat in haar hondenpension een beheerder werkzaam moet zijn met het bewijs van vakbekwaamheid voor de diergroep: honden. De commissie heeft het diploma van verweerster, de mede-eigenares en van haar medewerkers opgevraagd. De mede-eigenares van het pension is werkzaam in het hondenpension en is in het bezit van het vakbekwaamheidsbewijs van het Honden- en kattenbesluit 1999.

Ingevolge artikel 6.6. lid 2 Besluit houders van dieren geldt het erkende bewijs van vakbekwaamheid op basis van het Honden- en kattenbesluit 1999 als bewijs van vakbekwaamheid als bedoeld in artikel 3.11 lid 1 Besluit houders van dieren, voor zover activiteiten worden verricht met honden en katten. De commissie oordeelt dat verweerster hiermee voldoet aan de vakbekwaamheidseisen die gesteld worden in de Wet dieren j.o. het Besluit houders van dieren. Daarnaast is een

medewerker op dit moment bezig met het behalen van het bewijs van vakbekwaamheid voor de diergroep: honden en hebben medewerkers diploma's: mbo-bedrijfsleider diervverzorging, mbo-vakbekwaam medewerker diervverzorging en EHBO voor honden.

N.a.v. Klacht 9: "geen management aanwezig tijdens het verblijf" merkt de commissie het volgende op. De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) zegt op zijn website: "*De beheerder geeft dagelijks leiding aan de activiteiten. Dat kan de beheerder zelf zijn of iemand die voor u werkt*". Dit betekent dat de beheerder niet zelf continu op de locatie aanwezig behoort te zijn. Deze klacht van klagster houdt dus geen stand.

Ad 2

6.9. De klachten 1, 4 t/m 8 en 10 gaan over de communicatie tussen klagster en verweerster (inclusief haar medewerkers) vanaf het moment dat klagster (en haar partner) hun ongerustheid uitten.

6.10. De commissie meent dat verweerster niet consistent is geweest in haar communicatie naar klagster. Nadat klagster haar ongerustheid uitte, hebben aanvankelijk verschillende medewerkers van verweerster contact gehad met klagster en daarbij was de communicatie niet altijd eenduidig. De ongerustheid en het wantrouwen van klagster is hierdoor verder toegenomen, in plaats van weggenomen. In die zin is de klacht van klagster gegrond. De commissie adviseert verweerster om beter met haar medewerkers af te stemmen wie de communicatie oppakt en onderhoudt bij een ontevreden (of ongeruste) klant.

6.11. Klagster klaagt erover dat verweerster geen eigen klachtenprocedure heeft. De commissie merkt op dat een onderneming niet verplicht is om te beschikken over een klachtenregeling voor ontevreden klanten. Ondanks dat adviseert de commissie verweerster om een duidelijke klachtenprocedure op te stellen en op haar website te plaatsen, zodat de procedure inzichtelijk wordt voor ontevreden klanten.

Ad 3

6.12. Klagster heeft laten weten een melding te hebben gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens met betrekking tot de schending van de AVG-wetgeving door verweerster. De commissie merkt op dat een dier geen rechtssubject is, wat inhoudt dat het juridisch gezien geen drager is van subjectieve rechten. De verordening van het Europees parlement betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met verwerking van persoonsgegevens is dus niet van toepassing op dieren. Voor het overige laat de commissie het inhoudelijke en deskundige oordeel hierover aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), zijnde het bevoegde orgaan dat hier een uitspraak over kan doen. Datzelfde geldt voor de gestelde meldingen van klagster bij de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA) en de Landelijke Inspectiedienst Dierenwelzijn (LID).

6.13. Verweerster stelt dat zij op grond van haar algemene voorwaarden de foto's van de honden van klagster mag gebruiken en delen, tenzij bezwaar van de klant. Dit is niet correct. Op de website van verweerster staan aanvullende voorwaarden, waaronder de voorwaarde dat verweerster foto's van de aanwezige honden op haar website en op sociale media kan plaatsen, tenzij bezwaar van de consument. Bij het reserveringsproces ging klagster enkel akkoord met de Dibevo Algemene Voorwaarden. De aanvullende voorwaarden zijn in dit geval geen onderdeel van de pensionovereenkomst tussen klagster en verweerster geworden.

Nu uit de correspondentie tussen de advocaten van verweerster en klagster al blijkt dat verweerster – na bezwaar van klagster - alle foto's van de honden van klagster op de website en sociale media van verweerster heeft verwijderd, dan wel voornemens is te verwijderen, acht de commissie dit geschilpunt opgelost. Datzelfde geldt voor het geschilpunt over het verwijderen van persoonsgegevens (het account) van klagster.

Overige klachten en vorderingen

6.14. Klagster vordert terugbetaling van het door haar betaalde pensiegeld voor de vier honden over de hele verblijfsperiode van 11 – 19 december 2023. Nu verweerster niet tekortgeschoten blijkt in de nakoming van de pensionovereenkomst, wijst de commissie die vordering af. Dat verweerster de verblijfskosten heeft terugbetaald van de dagen nadat Hond 1 vroegtijdig was opgehaald, beschouwt de commissie als coulance van verweerster. Ook de vordering van klagster tot vergoeding van de (gestelde) gemaakte kosten door haar dochter wordt afgewezen, alsmede de overige vorderingen van klagster.

6.15. In klacht 11 suggereert klagster zonder enige nadere onderbouwing of bewijs dat er sprake zou zijn van rare juridische zaken, zoals faillissement in 2023. Volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel is geen sprake geweest van een faillissement. Verweerster heeft begin 2019 de aandelen van de besloten vennootschap overgenomen van de vorige eigenaar en het bestaande hondenpension voortgezet. Wat betreft de door klagster gewenste gepersonaliseerde algemene voorwaarden, merkt de commissie op dat verweerster als lid van Dibevo gehouden is de algemene voorwaarden van Dibevo te gebruiken. Eventuele aanvullende voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de Dibevo Algemene Voorwaarden en moeten eveneens met de consument zijn overeengekomen.

6.16. De Commissie wijst het verzoek van verweerster om klaagster te verplichten de door haar ingediende klachten/meldingen bij de diverse instanties, waaronder maar niet uitsluitend de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Landelijke Inspectiedienst Dieren (LID) in te trekken, af. Voornoemde instanties hebben hun eigen wettelijk beoordelingskader en daar wil de commissie niet in optreden.

6.17. Op het verzoek van verweerster om klaagster te verplichten zich te onthouden van verdere klachten en uitingen na datum van het bindend advies van de commissie, komt de commissie met het volgende:
Zowel klaagster als verweerster hebben bij de aanvang van de behandeling door de commissie een schriftelijke overeenkomst ondertekend, waarin beiden onderschrijven het advies van de commissie als bindend te zullen beschouwen en als zodanig zullen naleven (artikel 3 lid 2 Reglement Dibevo Geschillencommissie). In het kader van de naleving van dit advies zijn zowel klaagster als verweerster verplicht om na datum van de uitspraak (het bindend advies van de commissie) zich - voor zover aan de orde - uit te laten overeenkomstig het advies en zich te onthouden van verdere klachten en/of negatieve uitingen over en weer. Dat betekent onder meer dat klaagster na deze uitspraak geen negatieve reviews (meer) mag delen over het verblijf van de honden van 11 tot en met 19 december 2023 en al hetgeen daarmee samenhangt en de twee reeds gedeelde reviews binnen 2 dagen na datum verzending uitspraak dient te verwijderen en verwijderd te houden.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat verweerster de verzorging en huisvesting conform de gemaakte afspraken van de pensionovereenkomst heeft uitgevoerd en daarmee niet tekortgeschoten is in de nakoming van de pensionovereenkomst.

7.2. De commissie acht de klacht over inconsistente communicatie van verweerster naar klaagster gegrond. Verweerster is nalatig geweest in de communicatie met klaagster tijdens het verblijf van de honden.

7.3. De commissie meent dat zij niet het bevoegd orgaan is om inhoudelijk en deskundig een uitspraak te doen over de schending van AVG-wetgeving en verwijst naar de al gedane melding door klaagster bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Datzelfde geldt voor de gedane en/of aangekondigde meldingen van klaagster bij andere instanties.

8. Beslissing

8.1. Het voorgaande brengt met zich mee dat de vorderingen van klaagster worden afgewezen en dat de kosten van het klachtgeld ad € 60,00 voor rekening komen van klaagster.

8.2. De commissie beslist dat in het kader van de naleving van dit advies zowel klaagster als verweerster verplicht zijn om na datum van de uitspraak (het bindend advies) zich - voor zover aan de orde - uit te laten overeenkomstig het advies en zich te onthouden van verdere klachten en/of negatieve uitingen over en weer.

8.3. Klaagster mag na deze uitspraak geen negatieve reviews (meer) delen over het verblijf van de honden van 11 tot en met 19 december 2023 en al hetgeen daarmee samenhangt. Daarnaast dient klaagster de twee reeds gedeelde reviews (van haar en haar partner) over het verblijf van de honden van 11 tot en met 19 december 2023 binnen 2 dagen na datum uitspraak te verwijderen of te doen verwijderen en verwijderd te houden.