

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 vragenformulieren van de commissie ingevuld door klaagster en verweerder;
- De pensionovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 14 maart 2025 ingediend door de vertegenwoordiger (rechtsbijstandsverzekeraar) van klaagster met de volgende bijlagen:

- De reserveringsbevestiging door verweerder van de reservering van klaagster d.d. 24 juli 2024;
- Testresultaten van bloedonderzoek bij kat 2 uitgevoerd door een laboratorium d.d. 22 september 2024;
- Het bevindingenformulier van het Dierenziekenhuis van kat 2 d.d. 22 tot en met 25 september 2024;
- De factuur van een voorschotbetaling van klaagster aan het Dierenziekenhuis d.d. 22 september 2024;
- De factuur van het Dierenziekenhuis d.d. 23 september 2024 van het consult op 22 september 2024;
- De factuur van de Dierenartsenpraktijk d.d. 26 september 2024 van het consult op 11 september & op 26 september 2024;
- De factuur van het Dierenuitvaartcentrum d.d. 30 september 2024 voor het cremen van kat 1 op 20 september 2024;
- De factuur van de Dierenartsenpraktijk d.d. 2 oktober 2024 voor een herhalingsconsult;
- De factuur van de telefoonprovider van klaagster d.d. 16 oktober 2024 met de belgegevens in de maand september 2024;
- De factuur van de Dierenartsenpraktijk d.d. 16 oktober 2024;
- Een aangetekende brief van de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster aan verweerder d.d. 24 oktober 2024 betreffende de aansprakelijkheidsstelling;
- De reactie van verweerder aan de rechtsbijstandsverzekeraar d.d. 28 oktober 2024 op de ontvangen brief;
- De reactie van de rechtsbijstandsverzekeraar aan verweerder d.d. 29 oktober 2024 op de reactie van verweerder;
- De reactie van verweerder aan de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster d.d. 30 oktober 2024 op de reactie van de rechtsbijstandsverzekeraar d.d. 29 oktober 2024;
- Een aangetekende brief van de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster aan verweerder d.d. 15 november 2024;
- Een verslag van de Dierenartsenpraktijk over kat 1 en kat 2;
- De reactie van verweerder aan de rechtsbijstandsverzekeraar d.d. 20 november 2024 op de ontvangen brief d.d. 15 november 2024;
- Een aangetekende brief van de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster aan verweerder d.d. 29 november 2024;
- De reactie van verweerder aan de rechtsbijstandsverzekeraar d.d. 10 december 2024 op de ontvangen brief;
- De reactie van de rechtsbijstandsverzekeraar aan verweerder d.d. 6 januari 2025 op de reactie van verweerder;
- De reactie van verweerder aan de rechtsbijstandsverzekeraar d.d. 9 januari 2025 op de reactie van de rechtsbijstandsverzekeraar;
- Een zevental reviews over het pension van verweerder.

1.4. De vertegenwoordiger van klaagster heeft op 24 maart 2025 aanvullend bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- De aansprakelijkheidsstelling van klaagster aan verweerder d.d. 26 september 2024.

1.5. Het verweerschrift van verweerder is op 28 april 2025 ontvangen met de volgende bijlagen:

- Informatie over het verblijf van kat 1 en kat 2;
- Een overzicht van het telefonisch en Whatsapp contact tussen klaagster en verweerder van 11 september 2024 tot en met 17 september 2024
- Een checklist bij binnenkomst van het pension van verweerder van kat 1 en kat 2 op 7 september 2024;
- De statuskaart van kat 1 tijdens het verblijf in het pension van verweerder van 7 september 2024 tot en met 20 september 2024;
- De aansprakelijkheidsstelling van klaagster aan verweerder d.d. 26 september 2024;
- Een herinneringsmail van verweerder aan de rechtsbijstandsverzekeraar d.d. 14 november 2024 op het verzoek om de patiëntendossiers van kat 1 en kat 2 te ontvangen;
- Een overzicht van de door klaagster ingediende kosten.

- 1.6. De vertegenwoordiger van klagster heeft op 22 mei 2025 een inhoudelijke reactie op het verweer van verweerder gestuurd en toestemming gegeven om het patiëntendossier op te vragen van de kat 1 en kat 2 bij de Dierenartsenpraktijk.
- 1.7. Verweerder heeft op 19 juni 2025 een inhoudelijke reactie aangeleverd op de reactie van de vertegenwoordiger van klagster.
- 1.8. Op 20 juni 2025 heeft de commissie de patiëntendossiers van kat 1 en kat 2 ontvangen van de Dierenartsenpraktijk.
- 1.9. De commissie stelt vast dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
- 1.10. Het geschil is door de commissie behandeld op 17 juli 2025. 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. De klacht is ingediend door de vertegenwoordiger van klagster die de eigenaar is van twee katten te weten: kat 1 en kat 2, beiden 15 jaar oud. Tussen klagster en verweerder is een pensionovereenkomst voor de twee katten tot stand gekomen voor de periode van 7 september tot en met 20 september 2024. De prijs voor het verblijf van de twee katten was € 392,00.

2.2. Op de pensionovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van verweerder van toepassing.

2.3. Beide katten hebben eerder in het pension van verweerder verbleven. Zover de commissie kan terugzien was dit in ieder geval in de jaren 2019, 2020 en 2022.

2.4. Voorafgaand aan het verblijf was van kat 1 bekend dat zij last heeft van hyperthyreoïdie (snelwerkende schildklier), waardoor er opgelet moet worden of ze wel eet.

2.5. Op 7 september 2024 heeft klagster de twee katten gebracht bij verweerder. De twee katten werden samen in één van de groepsverblijven (kamer 1) geplaatst. De betreffende ruimte is een kamer van 30 vierkante meter en wordt vooral gebruikt voor oudere katten.

2.6. Het brengen van katten bij het pension wordt als volgt omschreven door verweerder:

“Bij binnenkomst wegen we de kat, controleren we de vaccinatiegegevens en vragen we naar de laatste parasietenbehandeling. Als alles in orde is, worden de katten in een van de groepen geplaatst. We hebben dan altijd voldoende kleinere ruimtes over om katten die dat nodig hebben een eigen kamer te geven. Met deze werkwijze kunnen wij ook zorgen dat alle katten een relaxte vakantie hebben.”

Kat 1 woog bij binnenkomst 2,58 kilogram en kat 2 4,12 kilogram.

2.7. In de avond van 10 september 2024 merkte verweerder op dat kat 1 minder goed gegeten had en had overgegeven. Daarnaast lag kat 1 op de vloer en voelde ze koud aan.

2.8. Op 11 september 2024 nam verweerder contact op met de dierenarts. Klagster is hierover geïnformeerd om 10.54 uur middels het volgende Whatsapp bericht van de partner van verweerder:

“Goedemorgen, we maken ons zorgen om kat 1. Gisteravond ging het eten al minder goed, vanochtend wilde ze eigenlijk niet eten. Ze heeft ook wat overgegeven. Toen we vanochtend binnenkwamen, lag ze in de kubus. Later op de ochtend was ze op de vloer gaan liggen en voelde ze ook koud aan. We hebben contact opgenomen met de dierenarts. Ze waren aan het opereren maar we mochten kat 1 gelukkig wel brengen. Zodra we meer weten, laten we het horen.”

Ook is er telefonisch contact geweest tussen beide partijen om 13.41 uur.

2.9. Op dezelfde dag kon verweerder met kat 1 terecht bij de dierenarts. De dierenarts noteerde de volgende bevinding:

“Verweerder belde dat kat 1 zich niet goed voelde. In eerste instantie in de middag afspraak gemaakt, maar ze belden heel snel alweer terug dat ze toch even eerder gezien moet worden, dan nemen we kat 1 op en kunnen we haar tussendoor bekijken.

Voelt zich niet lekker, wil niet goed eten is slomer, lag op de grond en buik voelde koud aan. DPP lastig te zeggen, want zit op de opvang bij verweerder.

Nu toch weer gestart met een hele lage dosering van de felimazole, want de schildklier is hier aan het rommelen. Voor nu blijft ze een nachtje hier om te kijken hoe het verder gaat. Evt. dwangvoeding indien nodig.”

2.10. Op 12 september 2024 mocht kat 1 opgehaald worden door verweerder bij de dierenarts. De dierenarts noteerde de volgende bevinding:

“Gaat stukken beter, is een heel stuk alerter, attenter, heeft goed gegeten. Overleg met verweerder: moet vaker kleine porties krijgen en 2x daags de schildkliermedicatie, kan niet alleen maar 's ochtends en 's avonds een beetje voer krijgen, moet echt kleine beetjes verdeeld over de dag!

Graag morgen laten weten hoe het gaat!”

2.11. Om 17.03 stuurde de partner van verweerder via Whatsapp aan klaagster een foto van kat 1, terwijl kat 1 boven een bakje voer staat, met de volgende tekst:

"kat 1 is meteen lekker gaan eten. Ze staat nog een beetje wankel op haar pootjes maar verder helemaal aanwezig"

&

"We hebben medicatie meegekregen vanwege de schildklier. De dierenarts vroeg ook of we hun morgen willen informeren hoe het met kat 1 gaat. We houden jullie verder op de hoogte, Groetjes"

2.12. Tussen 17.06 en 17.10 uur antwoordde klaagster aan de partner van verweerder met het volgende bericht:

"Oh wat een fijn bericht dat ze gelijk eet, en niet bang is dat andere haar eten opeten. Hoop dat jullie haar meerdere malen per dag eten kunnen geven. Jullie hebben goed gehandeld bedankt en nu hopen dat de medicatie aan blijft slaan."

2.13. Om 17.10 uur antwoordde de partner van verweerder aan klaagster het volgende bericht:

"De dierenarts gaf idd al aan om haar 6x per dag natvoer te geven. Net sprong kat 1 zelf in de kubus, daar kan ze rustig eten."

Klaagster reageerde hierop met een duimpje omhoog.

2.14. Op 13 september 2024 was er telefonisch contact tussen verweerder en de dierenartspraktijk. De dierenarts noteerde de volgende bevinding:

"Verweerder belde om door te geven dat het goed gaat"

2.15. Op 14 september 2024 om 8.02 stuurde klaagster het volgende Whatsapp bericht naar de partner van verweerder:

*"Goedemorgen,
Hoe gaat het met kat 1?
Heeft ze haar draai beetje gevonden en blijft ze eten en werkt ze mee om pilletje in te nemen?
Groet"*

2.16. Om 8.29 uur antwoordde de partner van verweerder aan klaagster met het volgende bericht:

"Goedemorgen, kat 1 ging net meteen eten. De eerste keer gaf ik het pilletje zo in haar bekje, dat vond ze wat minder. Nu doet ik het in een stukje snoep, een soort easy-pil-idee. En dat eet ze meteen op. Ze ligt nog op z'n tijd op de vloer. Ze is nog wat wankel op haar pootje maar goed aanwezig."

2.17. Om 8.31 uur antwoordde klaagster aan de partner van verweerder met het volgende bericht:

"Op de vloer doet ze thuis ook op de plavuizen of de glazen salontafel waarschijnlijk voor de koelte. Maar verder ben ik blij dat ze het weer doet"

2.18. In de avond zat kat 1 suf voor zich uit te kijken. Verweerder nam om 20.17 uur telefonisch contact op met klaagster en om 20.26 uur werd er via video gebeld. Om 23.03 stuurde de partner van verweerder via Whatsapp een foto van kat 1, die in een tunnel zit met de volgende tekst:

"Kat 1 heeft in ieder geval nog een liquidstickje op. Daar heeft ze meer trek in dan het natte voer."

Klaagster en haar partner reageerden dat dit goed was om te horen.

2.19. Op 15 september 2024 om 10.21 uur stuurde klaagster aan de partner van verweerder het volgende bericht:

"Goedemorgen, hoe gaat het met kat 1? Inmiddels al wat gegeten?"

2.20 Om 10.53 uur stuurde de partner van verweerder aan klaagster twee foto's van kat 1, die op een verhoging lag, met het volgende bericht:

"Kat 1 is minder actief/alert dan gisteren. Eten gaat moeizaam, heb haar vanochtend met de hand eten gegeven"

2.21. Om 10.59 uur stuurde klaagster aan de partner van verweerder het volgende bericht:

"Morgen naar de dierenarts brengen.....!!!! Dit gedrag is hetzelfde als vorige keer december 2023 toen heeft ze ook medicijnen gehad en daar we na 2 weken mee gestopt na bezoek dierenarts. Toen knapte ze weer op..... Ik zal zelf morgen ook kontakt nemen met dierenarts."

2.22. Om 14.20 uur antwoordde de partner van verweerder op klaagster het volgende bericht:

"Zouden jullie iemand hebben om morgenochtend met kat 1 naar de dierenarts te gaan? We zijn dan erg druk. Als kat 1 tenminste mag komen in de ochtend.."

2.23. Om 14.53 uur antwoordde klaagster dat ze in overleg is en vroeg hoe het met kat 1 gaat. De partner van verweerder antwoordde dat de situatie onveranderd was.

2.24. Om 19.41 uur vroeg klaagster aan de partner van verweerder hoe het gaat met kat 1 en stuurde het volgende bericht:

"Morgen na kontakt dierenarts en ik de tijd weet zal mijn broer (woont niet in de buurt) kat 1 ophalen en naar de dierenarts brengen, naar aanleiding daarvan moeten we in overleg wat te doen. Gr."

2.25. Om 22.58 uur stuurde de partner van verweerder aan klaagster het volgende bericht:

"We doen nu net het laatste rondje. Eten lukt niet meer, kat 1 staat echt heel wankel op haar pootjes."

2.26. Op 16 september 2024 was er 's ochtends vroeg meermaals telefonisch contact tussen klaagster en verweerder. De partner van verweerder stuurde om 9.20 uur een foto waarop te zien was kat 1 werd behandeld door een dierenarts en stuurde de volgende tekst aan klaagster:

"Kat 1 heeft een injectie en infuus gekregen. Hopelijk horen jullie snel meer."

Klaagster reageerde hierop met een duimpje omhoog.

2.27. Op 16 september 2024 werd kat 1 door de dierenarts behandeld en de dierenarts noteerde de volgende bevinding:

"Gaat absoluut niet goed, ogen liggen erg diep, erg uitgedroogd, zeer sloom, wil niet eten. Verweerder zou gezegd hebben dat we geen plek hebben, maar dat is gek. Voor nu hier blijven, dwangvoeding, infuus, bloedoz, alles erop en eraan. Medicatie om haar uit de shock te krijgen. En dan wordt het afwachten of het lichaam het zelf weer wil gaan oppakken. Uitgelegd dat we er in de avond/nacht niet 100% aanwezig zijn op de praktijk, maar ik kom sowieso wel nog een keer extra kijken."

2.28. In de nacht van 16 op 17 september 2024 overleed kat 1 op de dierenartspraktijk. Op 17 september 2024 noteerde de dierenarts de volgende bevinding:

"Eigenaar gesproken, verdrietig, ook over gang van zaken., vragen zich een beetje af of verweerder eerder had moeten ingrijpen... Komen haar vrijdagochtend halen om naar het crematorium te brengen."

2.29. Op 17 september 2024 vroeg de partner van verweerder aan klaagster hoe het met kat 1 is. Klaagster antwoordde dat kat 1 is overleden.

2.30. Op vrijdag 20 september 2024 heeft klaagster kat 2 opgehaald bij het pension van verweerder. Over het verblijf van kat 2 schrijft verweerder het volgende:

"Ze gedroeg zich als een kat op leeftijd. Zoals vaker voorkomt, verzorgt een oudere kat de vacht niet goed. Aan het begin van het verblijf hebben we er veel losse haren uit gekamd. Kat 2 was relaxed en lag op verschillende plekjes. Liep haar rondje en met voeren begon ze ook altijd te eten. Echter, de laatste paar dagen van haar verblijf vertoonde zij minder eetlust."

&

"Zij was niet uitgedroogd en vertoonde geen verschijnselen van niesziekte. Wel was zij veel afgevallen. Meneer reageerde hier laconiek op en vertelde dat kat 2 wel vaker een paar dagen niet eet. Wij vonden het zorgelijk en adviseerde een bezoek aan de dierenarts. Omdat we kat 2 goed hebben zien eten, was er voor ons geen aanleiding om haar tussendoor te wegen. Ook was er zichtbaar geen gewichtsverlies waar te nemen. Hierdoor konden wij niet voorzien dat kat 2 blijkens aanzienlijk is afgevallen"

2.31. Op zaterdag 21 september 2024 is 's avonds laat kat 2 met spoed opgenomen in het Dierenziekenhuis. De dierenarts noteert de volgende bevinding:

"Bij het pension is de andere kat overleden. Vrijdagochtend bij pension opgehaald. Lijkt alsof ze afgevalen is, niezen, slijm uit de ogen. Niet willen eten (alleen een beetje liquid snack), lusteloos. Geen braken of diarree. Heeft vandaag nog ontlasting gehad."

Als voorlopige diagnose werd niesziekte met een vraagteken door de dierenarts opgeschreven. Het advies noteerde de dierenarts als volgt:

"Advies voor opname, infuus en cerenia. Besproken om een volledig bloed OZ te doen maar eigenaren willen eerst kijken hoe het gaat met vocht en medicatie. Besproken dat we wel hematologie en lyte 4 gaan bepalen vannacht omdat dat onze therapie beïnvloed. Goed kosten bespreken met deze mensen. Ook besproken dat met haar hartruis we voorzichtig moeten zijn met de infuus therapie en dat de kosten tot morgen rond de €800 zijn."

2.32. Op 22 september 2024 schreef de dierenarts dat kat 2 stabiel is gebleven, wat heeft willen eten en een kalium correctie heeft gehad. In de ochtend van 22 september 2024 vond telefonisch contact plaats tussen klaagster en de paraveterinair van het dierenziekenhuis. De paraveterinair noteert het als volgt:

"Goedemorgen, Gabbana is rustig de nacht doorgekomen. Haar temperatuur is wel wat gedaald gedurende de nacht. Ze heeft ook een heel klein beetje zelf willen eten. We gaan haar deze ochtend nakijken en bellen u later met een volledige update."

2.33. Op 23 september 2024 schreef de dierenarts dat kat 2 stabiel is gebleven, normale ontlasting heeft en ook honger lijkt te hebben. In de ochtend van 23 september 2024 vond telefonisch contact plaats tussen klaagster en de paraveterinair van het dierenziekenhuis. De paraveterinair noteerde het volgende:

"Beste, Hierbij de update van kat 2. Ze is stabiel de nacht doorgekomen. Ze heeft goed gegeten, gedronken, geplast en gepoept. De dierenarts gaat haar nakijken en belt u later op de dag met een verdere update."

2.34. In de middag van 23 september 2024 kreeg klaagster het bericht dat kat 2 naar huis mocht. Er was bloed afgenomen voor T4 onderzoek. De dierenarts noteerde het volgende met klaagster besproken te hebben:

"Bevindingen besproken, mogelijk speelt er toch nog een te snel werkende schildklier onderliggen. Dit zou ik graag willen uitsluiten en evt. behandelen. Eigenaren zijn hiermee bekend, andere kat had ook een schildklierprobleem."

Ook kreeg klaagster een ontslagbrief mee met de volgende tekst:

"Kat 2 is bij ons opgenomen geweest vanwege voorste luchtwegklachten. Daarnaast was kat 2 in het pension erg afgevalen en uitgedroogd geraakt. Dit kan komen door ondervoeding en/of een schildklierprobleem. Er is bloed opgestuurd naar het laboratorium voor verder onderzoek van de schildklier. Wanneer de uitslag binnen is nemen we contact met u op. U kunt met uw eigen dierenarts de vervolghandelingen bespreken."

Verder kreeg klaagster een antibioticum (Doxycycline) mee en een middel tegen de misselijkheid (Cerenia) voor kat 2. Daarnaast moest kat 2 goed in de gaten gehouden worden en als ze zich niet goed leek te voelen, de neusuitvoeiing erger werd, niet wilde eten, braakte, een hoge ademfrequentie zou hebben of klaagster het in het algemeen niet vertrouwde, moest klaagster direct de dierenarts bellen.

2.35. Op dezelfde dag noteerde de dierenartspraktijk in het patiëntendossier van kat 2 het volgende:

"Mocht vandaag weg uit het ziekenhuis, is gelukkig alweer een stuk fitter. Komt hier nu voor een soort van O-meting zodat we even zien hoe ze eruitziet en ook in de gaten houden. Schildklierwaarde wordt nog gemeten, rest van het bloed ziet er goed uit."

2.36. Op 24 september 2024 was er telefonisch contact tussen de dierenartspraktijk en klaagster. Klaagster gaf aan dat kat 2 gegeten had en naar de krabpaal was gelopen. In het algemeen voelde kat 2 zich iets beter in haar vel, aldus klaagster.

2.37. Op 26 september 2024 ging klaagster met kat 2 naar de dierenartspraktijk. De dierenarts noteerde de volgende bevinding:

"Gaat alweer een heel stuk beter, is zelfs een ons aangekomen. Schildklier werkt te snel. Daar moeten we nog wel wat mee gaan doen, maar eerst weer een beetje tot rust komen."

2.38. Op diezelfde dag stuurde klager naar verweerder een aansprakelijkheidsstelling. Hierin stelde zij dat kat 1 niesziekte had opgelopen tijdens het verblijf in het pension van verweerder en dat kat 1 ondanks medische behandeling is overleden. Kat 2 was ook sterk vermagerd en ziek toen ze haar ophaalden, aldus klager. Klager was met kat 2 naar de spoedafdeling van het dierenziekenhuis gegaan en alwaar ook kat 2 werd gediagnosticeerd met niesziekte. Klager schreef dat kat 2 nog steeds erg ziek was en onder behandeling. Klager stelde verweerder op voorhand aansprakelijk voor de financiële en emotionele schade die door verweerder was veroorzaakt. Zodra de omvang van de schade bekend is bij klager, zal haar advocaat contact opnemen. Klager adviseerde verweerder om contact op te nemen met zijn aansprakelijkheidsverzekering.

2.39. Op 2 oktober 2024 ging klager met kat 2 naar de dierenartspraktijk. De dierenarts noteerde het volgende:

“Start met de felimazole, beginnen met 2 dd ½ tablet van de 1,25 mg. Hopelijk dat kat 2 zich hier al snel beter door gaat voelen. Eigenaren vinden het spannend. Uitgelegd waarom tablet officieel niet gebroken mag worden (remt ook onze schildklier), eigenaar gaat hier goed op letten.”

2.40. Op 16 oktober 2024 ging klager met kat 2 naar de dierenartspraktijk. De dierenarts noteerde het volgende:

“Komt ter controle. Is een stuk fitter, Last van L oor, beetje viezigheid, maar geen mijten o.i.d. te zien. Bloed geeft wel een daling van de waarde, maar nog niet normaal. Daarom nu naar 2 dd 1 tablet van de 1,25 mg.”

2.41. Op 24 oktober 2024 stuurde de vertegenwoordiger van klager aan verweerder een aangetekende brief met daarin de kostenspecificatie van de geleden schade door het overlijden van kat 1 en de ziekte bij kat 2 en ter onderbouwing de desbetreffende facturen. De totale materiële schade bedraagt €1.940,52. De totale immateriële schade wordt begroot op €1.000,00. De vertegenwoordiger sommeerde verweerder om binnen 15 dagen na dagtekening zorg te dragen dat de betaling van €2.940,52 heeft plaatsgevonden.

2.42. Op 28 oktober 2024 antwoordde verweerder aan de vertegenwoordiger van klager dat de brief d.d. 24 oktober in goede orde ontvangen was. Verweerder meldde in het antwoord dat hij de eerder verstuurde aangetekende brief d.d. 26 september 2024 niet had ontvangen. Verweerder stelde dat hij pas inhoudelijk antwoord kon geven na het lezen van de aansprakelijkheidsstelling. Verweerder verzocht de vertegenwoordiger van klager om de aansprakelijkheidsstelling nogmaals te versturen. Tevens verzocht verweerder om de gestelde termijn (15 dagen) op te schuiven.

2.43. Op 29 oktober 2024 mailde de vertegenwoordiger van klager aan verweerder de aansprakelijkheidsstelling en meldde dat het één A4'tje betreft en handhaafde de reeds gestelde termijn van 15 dagen.

2.44. Op 30 oktober 2024 antwoordde verweerder aan de vertegenwoordiger van klager dat verweerder de aansprakelijkheidsstelling had gelezen. Verweerder stelde dat door klager werd geconstateerd dat beide katten werden gediagnosticeerd met niesziekte, maar dat er tijdens het verblijf geen symptomen van niesziekte zichtbaar waren. Verweerder verzocht om inzage in het patiëntendossier van beide katten, zodat hij de bevindingen van de veterinaire specialisten kon inzien. Verweerder stelde dat gezien de ernst van het geschil en de serieuze aantijgingen jegens verweerder, hij zich hier juridisch op moest beraden. Verweerder beloofde zijn uiterste best te doen om na het verkrijgen van de patiëntendossiers binnen redelijk termijn antwoorden.

2.45. Op 14 november 2024 mailde verweerder aan de vertegenwoordiger van klager dat hij tot op heden nog geen patiëntendossiers had ontvangen.

2.46. Op 15 november 2024 mailde de vertegenwoordiger van klager aan verweerder de verzochte medische documenten van de dierenarts, met alle relevante informatie met betrekking tot de medische situatie en behandelingen van de katten. De vertegenwoordiger stelde dat het duidelijk moge zijn dat de door verweerder verleende zorg aan de katten in de periode van 7 tot en met 20 september 2024 ondeugdelijk was geweest, met het overlijden van kat 1 tot gevolg. De vertegenwoordiger sommeerde verweerder nogmaals om het schadebedrag ad. €2940,52 binnen 15 dagen na dagtekening te voldoen aan klager.

2.47. Op 20 november 2024 antwoordde verweerder aan de vertegenwoordiger van klager dat de mail met documenten in goede orde was ontvangen, maar dat de ontvangen documenten niet voldeden aan de door hen gestelde eisen. Verweerder ontving graag de patiëntendossiers van beide katten en niet aftreksels ervan waarbij verweerder niet kan beoordelen of een dierenarts dat geschreven had. Verweerder noemde als voorbeeld het document met de naam 'alykyu33o6mwoi1xtqixmqakbwa2k.pdf', waarin elk bewijs ontbreekt dat het afkomstig is van een dierenarts. Verweerder verzocht de officiële documentatie te mogen ontvangen.

2.48. Op 29 november 2024 mailde de vertegenwoordiger van klager aan verweerder dat de mail d.d. 20 november 2024 in goede orde ontvangen was en besproken met klager. De vertegenwoordiger stelde dat zij in de mail d.d. 30 oktober 2024 niet had gezien dat verweerder eisen zou hebben gesteld aan het format hoe de informatie van de dierenarts

ontvangen moest worden. De vertegenwoordiger stuurde in de bijlage voor alle volledigheid dezelfde relevante informatie, ditmaal op briefpapier van de dierenarts en voorzien van een stempel. De vertegenwoordiger schreef dat enige vervalsing of iets soortgelijks waar op werd gezinspeeld door verweerder een gepasseerd station was. Ook schreef de vertegenwoordiger dat volledige patiëntendossiers van de katten niet gedeeld zullen worden, omdat verweerder dan zou beschikken over voor hem irrelevante, medische informatie. Indien een derde partij om deze documenten zou vragen, zag de vertegenwoordiger dit graag tegemoet. De vertegenwoordiger verzocht verweerder de aansprakelijkheidsstelling adequaat op te pakken en deze vervelende situatie niet langer onnodig te vertragen.

2.49. Op 10 december 2024 antwoordde verweerder aan de vertegenwoordiger van klaagster dat de mail d.d. 29 november 2024 met daarin het verslag van de dierenarts in goede orde was ontvangen. Verweerder schreef dat hij met zijn eerdere uitvraag naar het patiëntendossier niet zinspeelde op enige vervalsing, maar dat verweerder enkel het verschil erkent tussen een patiëntendossier met wellicht relevantie medische geschiedenis en een specifiek opgesteld verslag van de dierenarts. Verweerder schreef dat ook hij wilde dat de situatie zo snel mogelijk opgelost zou worden. Verweerder stelde dat hij juist adequaat binnen enkele dagen reageerde, terwijl de reactie van de vertegenwoordiger langere tijd uitbleef. Verweerder wees daarna de gestelde aansprakelijkheid af en lichtte dit toe middels een chronologische volgorde van de gebeurtenissen. Verweerder concludeerde dat hij de overeengekomen verzorging en huisvesting had verleend op een wijze, zoals het een vakbekwaam ondernemer betaamt en schreef dat hij zelfs extra zorg had verleend aan kat 1. Verweerder stelde dat er door geen enkele dierenarts is geconcludeerd dat de katten niesziekte hebben opgelopen tijdens het verblijf in het pension van verweerder. Verweerder had ook niet de indruk dat het virus heerste in zijn pension. Verweerder schreef dat hij op geen enkele wijze tekort was geschoten in de verzorging van beide katten. Verweerder eindigde de mail dat hij het enorm betreurt wat er was gebeurd met de katten en heeft uit medeleven met klaagster de verblijfskosten ad €392,00 niet in rekening gebracht.

2.50. Op 6 januari 2025 mailde de vertegenwoordiger van klaagster aan verweerder dat de afwijzing van de aansprakelijkheid d.d. 10 december 2024 in goede orde ontvangen was. De vertegenwoordiger schreef dat verweerder de gezondheidsproblemen van 2 en het overlijden van 1 afdoet met een voorgeschiedenis met schildklierproblemen, maar het is de vertegenwoordiger onduidelijk waar verweerder deze constatering op baseert. De vertegenwoordiger stelde dat schildklierproblemen nimmer met antibiotica werden behandeld, hetgeen wat wel zou zijn voorgeschreven wanneer er bij een kat niesziekte wordt geconstateerd. Volgens de vertegenwoordiger werd de niesziekte nogmaals bevestigd in het verslag van de dierenarts d.d. 23 september 2024, waarin staat dat kat 2 neusuitvloeiing had en vanwege besmettingsgevaar in quarantaine moest verblijven. De vertegenwoordiger schreef dat het voor klaagster vaststaat dat de katten tijdens hun verblijf bij verweerder in het pension ziek zijn geworden, met voor kat 1 de dood tot gevolg. Een helder beeld van de hoeveelheid katten die ziek wordt tijdens een verblijf in het pension van verweerder werd volgens de vertegenwoordiger geschetst door de vele negatieve reviews die online te vinden zijn. De vertegenwoordiger sloot de mail af door te zeggen dat zij namens klaagster verdere rechtsmaatregelen zal treffen en dat de hiermee gemoeide kosten voor rekening komen van verweerder.

2.51. Op 9 januari 2025 antwoordde verweerder aan de vertegenwoordiger van klaagster dat de mail d.d. 6 januari 2025 in goede orde ontvangen is. Verweerder schreef dat er letterlijk in de ontvangen documenten van de dierenarts staat dat kat 1 bekend was met een te snel werkende schildklier en dat er weer gestart is Felimazole, een middel tegen schildklierproblemen. Hieruit concludeerde verweerder dat kat 1 last had van de schildklier. Verweerder schreef dat niesziekte kan voorkomen bij katten met onderliggend lijden en vergelijkt dit met de griep bij ouderen. Verweerder betwistte niet dat de katten ziek zijn geworden tijdens het verblijf in zijn pension, echter dat hij hier niet voor aansprakelijk gesteld kan worden aangezien dieren net als mensen ziek kunnen worden. Het is aan het pension dan om vakbekwaam te handelen en dat heeft verweerder gedaan. Het aanhalen van reviews als argument achtte verweerder bijzonder en niet professioneel voor een jurist. Verweerder eindigde de mail door de vertegenwoordigen te wijzen op de geschillencommissie, benoemd in de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden.

2.52. Op 22 januari 2025 legde klaagster per mail het geschil voor aan de geschillencommissie.

3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of verweerder is tekortgeschoten in de nakoming van artikel 10 lid 1 van de algemene voorwaarden. In deze voorwaarde verplicht de ondernemer 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

4. Klacht

4.1. Klaagster formuleerde haar klacht als volgt: *“Op 7 september hebben wij onze katten 1 en 2 bij u gebracht voor verblijf in het pension voor de periode van 7 september 2024 tot en met 20 september 2024. Tijdens deze periode is kat 1 ernstig ziek geworden en had met spoed medische hulp nodig. Volgens de artsen had zij de niesziekte opgelopen. Tevens was zij zwaar uitgedroogd en ondervoed. Medische behandeling heeft helaas geen baat gehad. Kat 1 is tot ons grote verdriet overleden. Na terugkomst van onze vakantie hebben wij kat 2 meteen bij u opgehaald. Wat schetst onze verbazing ook zij was sterk vermagerd en ziek. Op 21 september 2024 's avonds hebben wij kat 2 met spoed naar de spoedafdeling moeten brengen. De diagnose was dat zij ook de niesziekte heeft en ook uitgedroogd en ondervoed is. Zij is nog steeds ernstig ziek en onder behandeling bij de dierenartsen. Wij stellen verweerder hierbij op voorhand aansprakelijk voor de financiële en emotionele schade die door verweerder is veroorzaakt.”*

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

- a. Verweerder heeft ondeugdelijke zorg verleend aan kat 1 en kat 2 in de periode van 7 – 20 september 2024, waardoor beide katten niesziekte hebben opgelopen met voor kat 1 de dood tot gevolg.
- b. Verweerder constateert dat de gezondheidsproblemen van kat 1 en kat 2 ontstaan zijn door schildklierproblemen. Klaagster is het daar niet mee eens. Over deze constatering schrijft de vertegenwoordiger van klaagster het volgende:

“Waar deze constatering op gebaseerd is, is mij onduidelijk daar dit niet uit de medische documenten blijkt. Wat wel uit de medische documenten blijkt is dat schildklierproblemen nimmer met antibiotica worden behandeld. Hetgeen wel wordt voorgeschreven wanneer er bij een kat niesziekte wordt geconstateerd. Dit blijkt uit het verslag d.d. 23 september jl. waarin tevens wordt benoemd dat kat 2 neusuitvloeiing had en vanwege het besmettingsgevaar in quarantaine moest verblijven.”

4.3. Over het verweer constateerde klaagster dat het onvolledig, onjuist of tegenstrijdig is en dat essentiële zorgen omtrent de gezondheid van de katten tijdens hun verblijf onvoldoende worden erkend of serieus genomen. De vertegenwoordiger van klaagster schreef hierover het volgende:

- a. Op het significante gewichtsverlies van kat 1 had veterinaire actie moeten uitlokken bij verweerder:

“Uit het verweer blijkt dat verweerder zich bewust was van kat 1 bestaande schildklierproblemen en dat zij tweemaal daags Felimazole ontving. Echter, de registratie van haar gewicht laat een structureel en zorgwekkend gewichtsverlies zien van 2,58 kg op 7 september tot 2,42 kg op 14 september. Dit verlies van meer dan 6% in één week is significant bij een kat met een bekende medische aandoening, en had directe veterinaire actie moeten uitlokken bij verweerder”

- b. Er is sprake van nalatigheid door verweerder in het opvolgen van dierenartsadvies:

“Verweerder stelt dat zij tweemaal daags voeding aanboden. Echter, volgens de instructie van de dierenarts die aan verweerder is medegedeeld, had kat 1 meerdere malen per dag kleine hoeveelheden voeding nodig. Er is geen enkele onderbouwing dat dit advies is opgevolgd door verweerder”

- c. Verweerder legt uitsluitend de focus op schildklierproblemen en negeert daarbij het ziektebeeld van niesziekte:

“Het verweer legt ten onrechte vrijwel uitsluitend de focus op kat 2 schildklierwaarden (T4 van 130 nmol/L), terwijl er bij terugkomst een duidelijk en acuut ziektebeeld aanwezig was dat past bij niesziekte:

- Snotteren/neusuitvloeiingen;
- Waterige ogen;
- Benauwde ademhaling;
- Uitputting, uitgedroogd en uitgehongerd;
- Neusverstopping waardoor neussonde niet mogelijk was.

De dierenarts van klaagster stelde niesziekte vast en plaatste haar in quarantaine. Dat verweerder in zijn verweer deze duidelijke diagnose negeert en uitsluitend de T4-waarde aanhaalt, getuig van een eenzijdige en ontkennende benadering. Kat 2 werd ziek tijdens of kort na haar verblijf. De incubatietijd van niesziekte en de ernst van haar toestand duiden op besmetting tijdens het verblijf in het pension.”

- d. Verweerder spreekt zichzelf tegen dat er geen signalen waren van ziekte bij Gabbana:

“Verweerder stelt enerzijds dat er geen signalen waren van ziekte, maar erkent anderzijds dat kat 2 in de laatste dagen van haar verblijf slechter at. Dat is in tegenspraak met hun bewering dat er niets aan de hand was. Bovendien is uit het document “verblijf kat 1 en kat 2.pdf” af te leiden dat kat 2 bij vertrek significant was afgevallen, iets dat onmogelijk onopgemerkt gebleven kan zijn als er adequaat toezicht was.”

- e. Verweerder meldt geen nachtelijke controle op zieke dieren, terwijl dit essentieel is in een opvang met medische risicodieren.
- f. Verweerder heeft pas na aandringen van klaagster veterinaire zorg verleend. Dat is ontoereikend en niet in lijn met de verantwoordelijkheid van verweerder.
- g. Klaagster merkt op dat verweerder met scholieren werkte en dat daaruit is gebleken dat personeel niet meer wilde terugkomen vanwege de omgangsvormen van de leiding bij verweerder. Dit roept ernstige vragen op over de professionaliteit en geschiktheid om zorg te dragen voor kwetsbare dieren.

4.4. Klaagster vordert een totale materiele schade ad. €1940,52, bestaande uit facturen van het dierenziekenhuis, de dierenarts, het dierenuitvaartcentrum, telefoonkosten vanuit het buitenland en de kosten van het versturen van de aangetekende brief. Daarnaast vordert klaagster immateriële schade ad. €1000,00, bestaande uit enerzijds emotionele schade door het verlies van één van hun katten en anderzijds derving van hun vakantievreugde. In totaal vordert klaagster ad. €2940,52

5. Verweer

5.1. Verweerder formuleert zijn verweer als volgt: *“Wij kunnen niet anders dan de aansprakelijkheid van de hand te wijzen.”*

5.2. Het verweer van verweerder is als volgt:

- a. Verweerder meldt dat hij niet tekort is geschoten in de verzorging en huisvesting van kat 1 en kat 2 en schrijft daarover het volgende:

“In de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden staat in artikel 10 lid 1 dat wij de overeengekomen verzorging en huisvesting verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt. U bent bekend met onze verblijven en deze zijn geheel ingericht naar de wensen van het natuurlijk gedrag van de kat. Daarnaast onderhouden wij dagelijks het verblijf, hanteren wij een specifiek voederprotocol en monitoren wij dagelijks de gezondheid van onze dieren. Bij afwijking van de gezondheid, zoals geconstateerd op 11 september bij kat 1, lichten wij de eigenaar in en raadplegen wij eventueel de veterinaire hulp (conform artikel 12 lid 1). Na het dierenartsbezoek hebben wij zelfs nog extra verzorging verleend aan kat 1. Dit alles betaamt van vakbekwaamheid.”

- b. Klaagster benoemt dat de dierenartsen hebben geconcludeerd dat de katten niesziekte hebben opgelopen bij verweerder. Verweerder stelt dat dit nergens door de dierenartsen wordt geconcludeerd in het verslag van de dierenartspraktijk als het dierenziekenhuis en heeft ook niet de indruk dat dit virus bij hem in het pension heerst.

- c. Verweerder meldt dat hij niet aansprakelijk is conform de algemene voorwaarden en schrijft daarover het volgende:

“In artikel 15 van de algemene voorwaarden komt de aansprakelijkheid aan bod. In lid 1 wordt duidelijk dat de ondernemer aansprakelijk is voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem is toe te rekenen. In bovenstaand verhaal is duidelijk geworden dat wij op geen enkele wijze te kort zijn gekomen in de verzorging. In de verslagen van de dierenartspraktijken is te lezen dat beide katten te kampen hebben met schildklierproblemen. Deze problemen kunnen nimmer verweten worden aan onze handelingen.”

- d. Het verblijf van kat 2 verliep vrijwel zonder problemen en zij vertoonde geen ziektebeeld. Verweerder schrijft hierover het volgende:

“Het verblijf van kat 2 verliep vrijwel zonder problemen en zij at direct, wanneer wij haar voer gaven. Echter, de laatste paar dagen van haar verblijf vertoonde ook zij minder eetlust. Daarnaast constateerde wij op 20 september 2024 (de ophaaldag) dat kat 2 700 gram was afgevallen tijdens haar verblijf. Bij het ophalen gaven wij dit aan bij klaagster, maar de partner van klaagster reageerde niet zorgelijk en wist ons te melden dat kat 2 wel vaker een aantal dagen slecht eet. Wij hebben heel duidelijk aangegeven dat dit gewichtsverlies zorgelijk is.”

- e. Kat 2 is pas ruim 36 uur na het ophalen, op zaterdagavond 21 september naar de spoedkliniek gebracht.
- f. Uit de aangeleverde documenten maakt verweerder op dat kat 2 last had van haar schildklier. Uit het lab resultaat van 24 september 2024 blijkt dat kat 2 een T4 van 130 nmol/L heeft. Verweerder heeft met dierenartsen gesproken over deze waarde en zij geven aan dat zo'n hoge waarde/uitslag niet in een paar weken tijd kan ontstaan. Volgens verweerder betekent dit dat kat 2 al langere tijd schildklierproblemen had, die nog niet onderkend was door de eigenaren.
- g. Verweerder is klaagster tegemoetgekomen en heeft uit medeleven na het overlijden van kat 1 de pensionkosten ad. €392,00 niet in rekening gebracht.

5.3. Over de reactie van klaagster op het verweer van verweerder heeft verweerder de volgende opmerking geschreven:

- a. Uit het verweer van verweerder blijkt dat kat 1 11 september 2024 naar de dierenarts is gebracht, nog voordat er contact geweest was met klaagster. Er is dus niet gehandeld vanuit aandringen door klaagster, zoals de vertegenwoordiger van klaagster beweert.

- b. Verweerder legt uit hoe hij kat 1 meerdere keren per dag kleine beetjes voer heeft gegeven:

“Voordat kat 1 ziek werd bij ons, draaide zij gewoon mee met onze dagelijkse routine. Wij voeren de groep in de avond rond 19 uur en laten dit de hele nacht staan. Er staan dan plusminus 7 smaken voer in de ruimte en als een kat eigen voer mee krijgt wordt dat ook gegeven. In de ochtend voeren we weer en halen rond 10 uur de voerbakjes weg zodat we in de avond bij het voeren ook goed kunnen controleren of alle katten wel starten met

eten. Katten met dieetvoer zitten in een andere ruimte. Nadat kat 1 terugkwam van de dierenarts heeft ze continu beschikking over voer gehad. De frequentie waarop wij gekeken hebben of kat 1 goed at is afhankelijk geweest van kat 1 haar eetlust. Toen het minder goed ging hebben we zeker elke 2 à 3 uur geprobeerd haar iets met de hand te voeren. Het klopt dat dit niet is gebeurd tussen 22:00 en 7.30 uur. We zijn daar in de communicatie tijdens het verblijf open in geweest en toen kregen wij daarover alleen maar lof."

6. Beoordeling

De commissie heeft de volgende twee vragen in overweging genomen:

1. Is verweerder te kort geschoten in de zorg voor de kat 1, waardoor verweerder aansprakelijk gesteld kan worden voor het overlijden van de kat?
2. Is verweerder te kort geschoten in de zorg voor de kat 2, waardoor verweerder aansprakelijk gesteld kan worden voor de geleden schade aan de kat?

De commissie oordeelt als volgt:

Kat 1

6.1. Op 7 september 2024 is kat 1 naar het pension van verweerder gebracht met de opmerking dat kat 1 last had van haar schildklier en dat verweerder erop moest letten of kat 1 wel zou eten.

6.2. Op 10 september 2024 constateerde verweerder dat kat 1 minder at en dat ze had overgegeven. Op 11 september 2024 ging verweerder met kat 1 naar de dierenarts en stelde klagster op de hoogte. Kat 1 werd door de dierenarts opgenomen en de dierenarts besloot om weer te starten met een lage dosering Felimazole. De dierenarts noteerde in het dossier "want de schildklier is hier aan het rommelen". Kat 1 bleef een nacht bij de dierenarts ter controle. Op 12 september 2024 werd kat 1 weer meegenomen door verweerder en de dierenarts gaf als advies mee dat kat 1 vaker op de dag kleine porties en 2x daags schildkliermedicatie moet krijgen.

6.3. Op 16 september 2024 werd kat 1 wederom naar de dierenartsenpraktijk gebracht met dezelfde symptomen als voorheen. De dierenarts voerde meerdere handelingen uit (dwangvoeding, infuus, medicatie om kat 1 uit shock te halen). Kat 1 overleed bij de dierenarts in de nacht van 16 op 17 september 2024.

6.4. De commissie constateert uit het patiëntendossier van kat 1 dat klagster op 30 november 2023 gestart was met het middel Felimazole te geven, schildkliermedicatie. Die medicatie is levenslang. In het medisch rapport is te lezen dat voornoemd middel zorgde voor heftige bijwerkingen, waardoor er op 8 januari 2024 is geadviseerd om de dosering te halveren en op 30 juli 2024 was besloten er geheel mee te stoppen.

6.5. De commissie constateert dat het aannemelijk is dat door het tijdelijk onderbrengen van een oude kat met een geschiedenis van schildklierproblemen ervoor kan zorgen dat deze problemen weer aangewakkerd worden. De schildklierproblemen zijn niet ontstaan door het verblijf in het pension van verweerder, maar kat 1 had schildklierproblemen vanaf in elk geval november 2023.

6.6. De commissie is van mening dat verweerder zorgvuldig en adequaat heeft gehandeld. Verweerder heeft tijdens het verblijf in de gaten gehouden of kat 1 wel at en toen kat 1 eenmaal achteruitging, direct een dierenarts geconsulteerd. Tevens heeft verweerder extra verzorging verleend aan kat 1 en te allen tijde goed contact onderhouden met klagster. Dit getuigt van vakbekwaamheid. Verweerder heeft zorgvuldig, adequaat en empathisch gehandeld.

6.7. De commissie concludeert dat verweerder niet tekortgeschoten is in de zorg voor de kat 1 en daarmee niet aansprakelijk kan worden gesteld voor haar overlijden.

Kat 2

6.8. Op 7 september 2024 is kat 2 naar het pension van verweerder gebracht zonder zichtbare bijzonderheden. Tijdens het verblijf in het pension van verweerder is niets noemenswaardig gebeurd. Bij het ophalen van kat 2 (op 20 september 2024) door klagster bleek kat 2 700 gram te zijn afgevallen.

6.9. Op 21 september 2024 is kat 2 met spoed opgenomen in het dierenziekenhuis. Hier werd vooraleerst de verdenking "niesziekte?" & "nog iets anders onderliggend?" genoteerd door een dierenarts. Op 22 september 2024 bleef kat 2 nog een dag in het dierenziekenhuis en de dierenarts begon een behandeling tegen niesziekte. Op 23 september 2024 kon kat 2 in de middag weer naar huis. Kat 2 kreeg een antibioticum mee (Doxybactin) en er werd gesproken over ondervoeding en/of een schildklierprobleem. Er werd bloed opgestuurd naar het laboratorium voor verder onderzoek van de schildklier.

6.10. Op 26 september 2024 constateerde de dierenarts dat de schildklier van kat 2 te snel werkte en dat daarmee “wat moest”. Op 2 oktober 2024 werd gestart met Felimazole. In het patiëntendossier is te lezen dat kat 2 op 17 juni 2025 nog steeds deze schildkliermedicatie kreeg.

6.11. De commissie constateert uit het patiëntendossier van kat 2 dat kat 2 lijdt aan een te snel werkende schildklier en dat dit en de symptomen van een voorste luchtweginfectie, de aanleiding zijn geweest voor de spoedopname bij het dierenziekenhuis. Net als bij kat 1 zijn de schildklierproblemen van kat 2 niet ontstaan door of tijdens het verblijf in het pension van verweerder. Deze problemen hebben zich al daarvoor ontwikkeld. Verder is kat 2 net als kat 1 een oude kat, waarbij het ook aannemelijk is dat het tijdelijk onderbrengen van een oude kat in een pension stress kan veroorzaken en fysieke problemen zich kunnen openbaren. Niesziekte bij katten wordt meestal veroorzaakt door een combinatie van ziekteverwekkers, waarvan feline herpesvirus type 1 (FHV-1) en feline calicivirus (FCV) de belangrijkste zijn. Het Herpesvirus (FHV-1) veroorzaakt een chronische infectie: na een eerste besmetting blijft het virus latent aanwezig in zenuwknopen. Na een ooit doorgemaakte infectie kan een kat drager blijven van niesziekte en bij stress, ziekte of verminderde weerstand kan het virus weer actief worden en opnieuw klachten veroorzaken.

6.12. De commissie concludeert dat verweerder niet tekortgeschoten is in de zorg voor de kat 2 en daarmee niet aansprakelijk kan worden gesteld voor haar ziekte en de daaruit voorkomende kosten.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat het overlijden van kat 1 en de ziekte bij kat 2 niet zijn ontstaan ten gevolge van het niet-vakbekwaam handelen van verweerder. Derhalve is verweerder niet aansprakelijk voor de door klaagster gestelde schade. Verweerder heeft desondanks ongevraagd de pensionkosten ad €392,00 niet in rekening gebracht bij klaagster.

8. Beslissing

8.1. Het voorgaande brengt met zich mee dat de vorderingen van klaagster ongegrond zijn en worden afgewezen.