

BINDEND ADVIES
Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector

1. Verloop van de geschillenprocedure

1.1. Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector (hierna: de commissie) te laten beslechten.

1.2. De commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

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

1.3. De klacht is op 30 juni 2025 ingediend door klager met de volgende bijlagen:

- De aansprakelijkheidsstelling van de partner van klager aan verweerder d.d. 12 juni 2025;
- De schriftelijke reactie van verweerder op de aansprakelijkheidsstelling d.d. 21 juni 2025;
- De factuur van de dierenartspraktijk d.d. 2 juni 2025 voor het consult op 27 mei 2025.

1.4. Op 11 juli 2025 heeft de commissie het medisch dossier van de hond van klager ontvangen van de dierenartspraktijk.

1.5. Het verweerschrift van verweerder is op 7 augustus 2025 ontvangen met de volgende bijlagen:

- De pensionovereenkomst tussen de partner van klager en verweerder.

1.6. Naar aanleiding van gestelde vragen door de commissie heeft verweerder op 16 augustus 2025 het volgende aangeleverd:

- Een omschrijving van het voorval d.d. 27 mei 2025;
- Een uitleg van wat 'steeds toezicht' inhoudt bij verweerder in het pension.

1.7. Klager heeft op 21 augustus 2025 een inhoudelijke reactie op het verweer van verweerder aangeleverd.

1.8. Verweerder heeft op 26 augustus 2025 een inhoudelijke reactie aangeleverd op de inhoudelijke reactie van klager.

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 22 september 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 Hoyneck 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 klager die de eigenaar is van een hond, een twee jaar oude Weimaraner. Tussen de partner van klager en verweerder is een pensionovereenkomst voor de hond tot stand gekomen voor de periode van 16 mei tot en met 1 juni 2025. De prijs voor het verblijf van de hond was € 299,00.

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

2.3. Op 16 mei 2025 heeft klager de hond gebracht bij verweerder. De hond werd samen met een labrador in één van de kennels geplaatst.

2.4. Op 27 mei 2025 constateerde verweerder na de laatste uitlaatrond (rond 17.00 uur) verwondingen aan de kop van de hond van klager. Het betrof volgens verweerder *“vrij oppervlakkige verwondingen en een ongelukkig sneetje van 3mm in het oor”*. Verweerder besloot om naar de dierenarts te gaan met de hond.

2.5. Op diezelfde dag kon verweerder met de hond van klager terecht bij de dierenartspraktijk. De dierenarts noteerde de volgende bevinding:

“Net gevochten/aangevallen door andere hond. Grove labrador. Was 1 groot bloedbad. Zeer enthousiaste, niet stilstaande hond op tafel. Lastig goed te onderzoeken. Overal aan rechterzijde van kop kleine wondjes zichtbaar. Aan rechter oorpunt blijft wondje fors bloeden. Blijkt een sneetje te zijn van ong. 3 mm groot, net in bloedvat. Gezien onstuimigheid en forse bloeding besloten wel te hechten onder sedatie, ook al is het heel klein. Wondje schoongemaakt en met mono 5-0 6 hechtingen geplaatst, in totaal. Beide zijden gehecht daarnaast ook gelijmd. Voor nu kopverband geprobeerd aan te leggen, zou mooi zijn als dat dag blijft zitten.

Rest van kop overal oppervlakkige wonden, alleen schoongemaakt, niet gehecht. Normale nazorg, medicatie i.v.m. infectierisico.”

2.6. Na het dierenartsbezoek werd de hond apart in een kennel geplaatst in het dierenpension van verweerder.

2.7. Op 1 juni 2025 werd de hond opgehaald door klager.

2.8. Op 10 juni 2025 ging klager met zijn hond naar de dierenartspraktijk. De dierenarts noteerde de volgende bevindingen:

“Hechtingen verwijderd, er zit nog een klein hapje in het oor. Is wel rustig, bloedt niet. Hier hoeft verder niets meer mee te gebeuren. Rest lichamenlijk onderzoek gb.”

2.9. Op 12 juni 2025 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen klager en verweerder. Klager heeft hierbij zijn klacht kenbaar gemaakt bij verweerder. Verweerder heeft de klacht van klager afgewezen en doorverwezen naar de geschillencommissie van Dibevo.

2.10. Op diezelfde dag stuurde klager aan verweerder een aansprakelijkheidsstelling. Hierin stelde klager dat het pension van verweerder tijdens de opvang van dieren de noodzakelijke zorg, toezicht en veiligheid garandeert. Klager vond dat deze zorg aan zijn hond onvoldoende is geboden. Klager verzocht verweerder om binnen veertien dagen schriftelijk te reageren op het schrijven.

2.11. Op diezelfde dag legde klager per mail het geschil voor aan de geschillencommissie.

2.12. Op 21 juni 2025 wees verweerder de aansprakelijkheid af op grond van artikel 15 lid 1 van de algemene voorwaarden. Verweerder stelde dat aan de zijde van het pension geen sprake was van nalatigheid om de navolgende redenen: het pension had zorgvuldig een maatje uitgekozen waar de hond van klager steeds goed mee omging, heeft niet kunnen waarnemen wat er precies gebeurd is en met welke andere hond en vermoedde – gezien de lichte verwondingen- dat het voorval tijdens het spelen van de honden is gebeurd, bovendien was verweerder direct met de hond naar de dierenarts gegaan en had verweerder klager direct telefonisch geïnformeerd. Verweerder benadrukte dat de hond van klager een enthousiaste, drukke hond is en dat een andere hond kan aangeven dat het genoeg is middels een “snap”. Verder stelde verweerder dat klager zelf aansprakelijk is voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier wordt veroorzaakt (conform artikel 15 lid 3 van de algemene voorwaarden). Verweerder wees nogmaals op de geschillencommissie van Dibevo.

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. Klager formuleerde zijn klacht als volgt: *“Op grond van artikel 6:179 en 6:162 van het Burgerlijk Wetboek houd ik verweerder aansprakelijke voor de ontstane schade, tenzij blijkt dat de eigenaar van de bijtende hond aansprakelijk kan worden gesteld.”*

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

- a. Klager schrijft dat: *Op 27 mei 2025 is mijn hond gebeten door een andere hond. Als gevolg hiervan moest mijn hond door een dierenarts worden behandeld en gehecht, wat aanzienlijke medische kosten en leed voor mijn dier heeft meegebracht. Ik vertrouw erop dat het pension van verweerder tijdens de opvang van dieren de noodzakelijke zorg, toezicht en veiligheid garandeert. In dit geval is echter sprake geweest van een situatie waarin deze zorg niet voldoende is geboden.”*
- b. De klacht is afgewezen door verweerder met verwijzing naar artikel 15 lid 3 van de algemene voorwaarden, maar de hond van klager heeft geen schade veroorzaakt, enkel schade geleden.

4.3. Over het verweer constateerde klager het volgende

- a. Klager kan zich niet vinden in de omschrijving van verweerder van het gedrag van zijn hond:

“Het is een jonge hond, die bij ons thuis samenleeft met een Mechelse herder. Als daar gestoeid wordt, stopt de hond zodra de ander een signaal afgeeft dat het genoeg is. Hij zal niet door blijven gaan. Dat hij dat zou doen bij een andere hond lijkt ons dus sterk. Hij is meer op zichzelf bij verblijf buiten, dan dat hij gaat zitten klieren met een andere hond.”

- b. Tegen klager is in eerste instantie gezegd door verweerder dat ze niet wisten welke hond, de hond van klager gebeten zou hebben. Pas bij contact met de dierenarts hoorde klager dat het een labrador zou zijn geweest. Klager vindt het vervelend om te horen dat verweerder niet precies weet hoe het is gebeurd. Anders had verweerder eventueel de eigenaar van de labrador aansprakelijk kunnen stellen.

4.4. Klager vordert een totale schade ad. €321,00 bestaande uit de factuur van de dierenartspraktijk d.d. 27 mei 2025.

5. Verweer

5.1. Verweerder formuleerde zijn verweer als volgt: *“Wij zijn van mening dat wij zorgvuldig hebben gehandeld en zoveel mogelijk rekening hebben gehouden met het gedrag van de hond. Wij zijn van mening dat het gedrag van de hond invloed is geweest op het incident. Wij vinden het een vervelende situatie maar ook dat de eigenaar zelf aansprakelijk is.”*

5.2. Het verweer van verweerder is als volgt:

- a. Verweerder meldt het volgende over het beleid van het dierenpension:

“Het is ons beleid om alleen honden aan te nemen die sociaal genoeg zijn om met een andere hond in een kennel te verblijven en buiten in een groep onder toezicht worden uitgelaten. In ons reserveringsformulier wordt hier nadrukkelijk om gevraagd. Wij kennen de hond als een drukke en onstuimige hond, die vaak niet van ophouden weet. Om die reden hebben wij voor de hond een rustig maatje in de kennel uitgekozen. Een labrador die wij al jaren kennen en zeer sociaal is. Dit ging al een aantal dagen goed en wij hebben geen bijzonderheden gemerkt.”

- b. Verweerder schetst de situatie als volgt:

“Wij hebben niet gezien dat er gevochten is. Het kan tijdens het uitlaten in de groep zijn gebeurd of in de kennel. Een hevige vechtpartij was zeker opgemerkt, omdat er steeds toezicht aanwezig is geweest. De verwondingen waren vrij oppervlakkig en een ongelukkig sneetje van 3mm in het oor. Wij hebben meteen actie ondernomen en zijn naar de dierenarts gegaan. Tevens hebben wij de eigenaar geïnformeerd. Bij het ophalen heeft de eigenaar ook niet aangegeven dat hij bezwaar had. Zoals bekend bloedt een oor altijd hevig. Anders was een gang naar de dierenarts niet eens nodig geweest. Naar onze mening is er mogelijk te stevig gestoeid of heeft een hond een waarschuwingssnauw gegeven, wat normaal hondengedrag is.”

- c. Verweerder stelt dat de schade het gevolg is van het gedrag van de hond van klager:

“Gezien de lichte verwondingen vermoeden wij dat het tijdens het spelen gebeurd is. De hond is een enthousiaste en drukke hond, een andere hond kan aangeven dat het genoeg is en een snap geven.”

&

“Conform artikel 15 lid 3 bent u aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.”

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

- a. Verweerder stelt dat het gedrag van de hond van klager thuis heel anders kan zijn dan in het dierenpension. Uit het dierenartsverslag blijkt ook dat hond erg druk kan zijn.
- b. Verweerder stelt dat de dierenarts er zijn eigen draai aan heeft gegeven:

“Tegen de dierenarts is gezegd dat de hond met een labrador in een kennel verbleef. De dierenarts heeft aangenomen dat de labrador dus gevochten had, zijn interpretatie. Wij hebben e.e.a. zorgvuldig besproken met het personeel en de juiste toedracht beschreven.”

6. Beoordeling

De commissie heeft de volgende twee vragen in overweging genomen:

1. Is verweerder tekortgeschoten in de zorg voor de hond, waardoor verweerder aansprakelijk gesteld kan worden voor de geleden schade aan de hond?
2. Is artikel 15 lid 3 van de algemene voorwaarden van toepassing op het voorval?

De commissie oordeelt als volgt:

Ad.1

6.1. Op 16 mei 2025 is de hond van klager naar het pension van verweerder gebracht zonder kenmerken van lichamelijke beschadigingen voor zijn verblijf van 16 mei tot en met 1 juni 2025. Op 27 mei 2025 constateerde verweerder verwondingen aan de kop van de hond van klager en een snee in het oor. Verweerder besloot om met de hond naar de dierenarts te gaan.

6.2. In de notitie van de dierenarts staat het volgende:

“Net gevochten/aangevallen door andere hond, grove labrador.”

De commissie acht het bijzonder onwaarschijnlijk dat de labrador, waarmee de hond van klager in de kennel verbleef, de veroorzaker is van de schade aan de hond van klager. De labrador was een oude, rustige hond waarmee de hond van klager al elf dagen zonder problemen in een kennel verbleef. Ook duidt de aard van de verwondingen aan het aangezicht van de hond niet op een gevecht of een aanval.

6.3. Over de verwonding van de hond van klager noteerde de dierenarts het volgende

“Overal aan rechterzijde van kop kleine wondjes zichtbaar”

De commissie acht het aannemelijk dat de verwondingen aan het aangezicht van de hond het gevolg zijn van ruig spelen met naar alle waarschijnlijkheid een andere, jonge hond op de speelweide. Jongere honden hebben vaak nog scherpe tanden, wat de aanwezigheid van de kleine wondjes kan verklaren. Deze verwondingen zijn het gevolg van het speels happen en bijten in elkaars kop, waarbij in dit geval tevens een bloedvat van het oor werd geraakt.

6.4. Het plaatsen van meerdere honden in een speelweide bij een dierenpension is een algemeen gegeven. Speelgedrag van honden met elkaar is onderdeel van de natuurlijke behoeften van de dieren. Door dit speelgedrag, al dan niet te ruig met elkaar, is uiteindelijk schade ontstaan aan het aangezicht van de hond en in het bijzonder het oor, waar een bloedvat beschadigd raakte. De oorzaak van de schade is niet nalatigheid van verweerder, maar de eigen energie van de dieren.

6.5. Het risico voor nalatigheid door verweerder zou de nazorg kunnen betreffen, dus het handelen of het nalaten van handelen nadat geconstateerd is dat de hond verwondingen had opgelopen. In dit geval heeft verweerder adequaat gehandeld door direct veterinaire hulp in te schakelen. Ook heeft verweerder na het bezoek aan de dierenarts gezorgd voor een apart verblijf voor de hond, noodzakelijk voor het herstel. De commissie concludeert dat verweerder niet nalatig is geweest in de verzorging en huisvesting van de hond. Verweerder heeft vakbekwaam gehandeld na het constateren van de verwondingen aan de hond.

Ad. 2

6.6. In artikel 15 lid 3 van de algemene voorwaarden van verweerder staat het volgende:

“De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt”

6.7. Zoals eerder geconcludeerd door de commissie ligt de oorzaak van de schade in het speelgedrag van honden in de speelweide. Dit valt onder het natuurlijke gedrag van honden. Dit voorval heeft dus geen betrekking op onaangepast of afwijkend gedrag. De commissie concludeert dat in dit geval artikel 15 lid 3 algemene voorwaarden niet van toepassing is.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat de schade aan de hond niet is ontstaan ten gevolge van het niet-vakbekwaam handelen van verweerder. Verweerder heeft adequaat de zorg conform overeenkomst uitgevoerd. Derhalve is verweerder niet aansprakelijk voor de door klager gestelde schade.

8. Beslissing

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