

BINDEND ADVIES
Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector

1. Verloop van de geschillenprocedure

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

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

- De overeenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 13 november 2023 ingediend door de klaagster met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de consument;
- Een overzicht van het mailcontact tussen klaagster en verweerster daterende van 2 oktober 2023 tot en met 11 oktober 2023;
- Beeldmateriaal van de huid van hond Jack met daarop bepaalde kale plekken te zien daterende van 2 tot en met 5 oktober 2023;
- De factuur van het verblijf van hond Jack.

1.4. Klaagster heeft op 18 januari 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- De kwitantie van de Dierenartspraktijk.

1.5. Het verweerschrift van verweerster is op 19 januari 2024 ingediend met de volgende bijlagen:

- Het 'Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector klachtenformulier' voor de ondernemer;
- De algemene voorwaarden van het pension van ondernemerster.

1.6. Klaagster heeft op 24 januari 2024 overig bewijsmateriaal aangeleverd bestaande uit:

- De bevindingen van de dierenartspraktijk tijdens het bezoek van Jack op 2 oktober 2023.

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

1.8. Het geschil is door de commissie behandeld op 31 januari 2024. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter mw. mr. drs. G. H. van der Waaij, als leden mw. drs. H.R. Chalmers Hoyneck van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Tussen klaagster en verweerster is een pensionovereenkomst tot stand gekomen voor de periode van 11 september 2023 tot 27 september 2023, waarbij de hond Jack, in het dierenpension van verweerster zou verblijven. Door klaagster is een aanbetaling gedaan van €140,00.

2.2. De pensionovereenkomst is ondertekend op 26 augustus 2023. Op de pensionovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden van het dierenpension van toepassing. Het restant van de totale prijs van het verblijf van Jack is betaald door klaagster, wetende een bedrag van €180,00. Het totale pensionbedrag komt op €320,00.

2.3. Klaagster heeft op 11 september 2023 Jack zonder kennisgeving van letsel gebracht bij verweerster.

2.4. Op 13 september 2023 constateert verweerster kale plekjes op de rug van Jack.

2.5. Op 27 september 2023 haalt klaagster Jack op uit het pension en verweerster meldt hierbij dat Jack een aantal kale plekjes op zijn huid heeft gekregen. Verweerster adviseert klaagster om langs de dierenarts te gaan.

2.6. Op 2 oktober 2023 is klaagster naar de dierenarts gegaan met Jack. De dierenarts heeft de volgende waarnemingen gedaan:

Algemeen – anamnese: Kwam voor kale plekken op de huid, maar nu sinds 3 dagen ook aan de diarree en 1 keer gebraakt. Sinds woensdag uit pension, daar opgevallen dat hij meerdere kleine plekjes heeft vooral op de rug, maar ook op andere plekken. Eigenaar ziet hem niet krabben, maar hier wel jeukreflex. Wat schilfers, alopecie en wat zwart verkleuring. Onder microscoop veel bact. zichtbaar. Behandelen als opp pyodermie, mogelijk door stoeiwondjes??

Verder klinisch onderzoek in orde, niet goed in de buik te voelen. Temp normaal.

Diagnose: Opp pyodermie en gastro enteritis, hiervoor behandelen/ Op verzoek van eigenaar geen inj veternex.

2.7. Op diezelfde dag om 20.18 uur mailt klaagster aan verweerster de bevindingen van de dierenarts en doet een verzoek aan verweerster om de gemaakte dierenartskosten à €155,23 te compenseren.

2.8. Op 3 oktober 2023 om 7.22 uur antwoordt verweerster aan klaagster dat verweerster de helft van de dierenartsrekening zal vergoeden en het wegens vakantie op een later tijdstip reeds geplande verblijf van Jack in het pension zal annuleren.

2.9. Op diezelfde dag om 11.28 uur mailt klaagster aan verweerster hier niet mee akkoord te gaan en rekt op volledige vergoeding van de dierenartskosten. Klaagster meldt zich coulant te hebben opgesteld door niet ook de kosten van het verblijf ad €320,00 terug te vorderen

2.10. Op 4 oktober 2023 om 17.54 uur mailt klaagster aan verweerster dat de dierenartsrekening inmiddels volledig is vergoed door verweerster. Het betreffende voorval recapitulerend heeft dit bij klaagster echter geleid tot aanvullende vragen aangaande de aansprakelijkheid voor de geleden schade. Klaagster verzoekt daarom alsnog om teruggave van de pensionkosten à €320,00 als schadeloosstelling.

2.11. Op 5 oktober 2023 om 9.18 uur mailt klaagster aan verweerster één foto door van de kale plekken op de rug van Jack.

2.12. Op 11 oktober 2023 om 9.35 uur antwoordt verweerster aan klaagster dat verweerster niet aansprakelijk gehouden kan worden voor de schade aan Jack en uit coultance al de dierenartsrekening heeft vergoed, terwijl verweerster hier niet toe verplicht was. Verweerster gaat niet akkoord met de teruggave van de pensionkosten ad €320,00.

2.13. Op 11 oktober 2023 om 18.46 uur mailt klaagster aan verweerster dat ze een serieus verschil van mening hebben en meldt dat conform de algemene voorwaarden klaagster contact gaat opnemen met de geschillencommissie van Dibevo.

2.14. Op 8 november 2023 om 16.43 uur neemt klaagster contact op met de commissie.

3. Geschil

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag of verweerster 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 haar klacht als volgt: *“Ik wil een klacht indienen over een hondenpension. In het kort; mijn hond is twee weken bij dit pension geweest en had bij ophalen kale plekken, had heftige diarree en heeft veel gespuugd thuis. Het pension van verweerster neemt geen verantwoordelijkheid behalve na veel debatteren vergoeden ze slecht de dierenartskosten. Ik heb een ziek dier teruggekregen, moest 's nachts meermaals naar buiten voor de spuitpoep en heb vervulling en verspilling van vloerkleed/badkleden. Als genoegdoening wil ik de verblijfskosten vergoed zien en daarmee ben ik erg mild”*

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

- a. Jack is door een dierenarts gecontroleerd en er zijn stukjes huidoppervlak onder de microscoop bekeken. Het bleek te wemelen van bacteriën, die de huid barrière doorbroken hadden. Deze situatie is niet te vergelijken met wat altijd in normale omstandigheden op huid en vacht van honden voorkomt. Dit wijt klager aan al dan niet toevallige omstandigheden in het pension.
- b. Bij omissies of vergissingen is het goed ondernemerschap en eervol om gedupeerde volledig schadeloos te stellen.
- c. Er is betaald voor iets dat niet had mogen gebeuren; de aantasting van de gezondheid van Jack, die in vertrouwen in de handen van verweerster was gesteld. Van een professioneel pension kan professionele en zorgvuldige omgang, hygiëne en onderhoud verwacht worden.
- d. Als Jack inderdaad na twee dagen na aankomst kale plekken zou hebben ontwikkeld, zou klager daarvan op de hoogte gesteld behoren te worden en moet een dierenarts geraadpleegd worden. In de reglementen van verweerster staat beschreven dat een dierenarts geconsulteerd wordt bij ziekteverschijnselen. Dit is niet gebeurd, noch is klager of klagers contactpersoon op de hoogte gesteld van de situatie.

4.3. Klager vordert de pensionkosten, ad €320,00, en het betaalde klachtengeld, ad €60,00, aan de schuldig verklaarde.

5. Verweer

5.1. Verweerster formuleerde haar verweer als volgt: *“Wij kunnen niet anders stellen dan dat wij niet nalatig zijn geweest in onze bedrijfsvoering. Hierom zijn wij verplicht om niks te vergoeden, ook geen veterinaire kosten. Gezien wij de situatie nog steeds betreuen voor Jack, zijn wij bereid om niet de reeds overgemaakte kosten terug te vragen en uit coulance de complete dierenartsrekening eenmalig voor onze rekening te laten vallen, ook al zijn wij hier dus niet tot verplicht.”*

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

- a. Aangezien Jack al eerder in het pension van verweerster was geweest, waren zij bekend met het feit dat Jack het pension niet fantastisch vond. Bij klager is aangegeven dat Jack wanneer hij alleen in het verblijf moet blijven, hij daar moeite mee heeft. Ook het eten is een aandachtspuntje, daar Jack een lastige eter bleek te zijn. Jack at niet makkelijk van zijn brokken; er moest altijd iets extra's doorheen gedaan worden en soms moest er zelfs met de hand gevoerd worden of spelenderwijs. Zoals te lezen is de best mogelijke zorg en zelfs extra zorg gegeven aan Jack.
- b. De plekjes van Jack hadden veel weg van een allergische reactie, hoogstwaarschijnlijk van het voer. Later diezelfde week kwam er nog eenzelfde soort hond van het ras binnen met precies dezelfde klachten in het pension. Deze was reeds bij de dierenarts geweest en die had voedselallergie geconstateerd. Dit bevestigde het vermoeden van verweerster.
- c. Jack had zichtbaar geen last van de plekjes en hij gedroeg zich niet anders dan voorheen. Hierom was er geen reden voor paniek. In de mailing van 2 oktober 2023 wordt deze niet-urgentie bevestigd door de dierenarts van klager, daar klager schrijft: *“Donderdag en vrijdag waren ze vol en zolang Jack geen jeuk had leek het niet urgent en kon het over het weekend getild worden”*
- d. Verweerster vond het een vervelende situatie en om klager tegemoet te komen, heeft verweerster geopperd de helft van de dierenartskosten te vergoeden. Hier ging klager niet mee akkoord. Klager schreef: *“Hier kan ik natuurlijk niet akkoord mee gaan. Ik ben coulant door niet ook de kosten van het verblijf à €320,- terug te willen zien.”* Verweerster ging ervan uit dat na het voldoen van de tweede helft van de dierenartsrekening de zaak was afgedaan. Tot de mail van 4 oktober 2023, waarin klager ook de pensionkosten teruggeist.

- e. Verweerster vindt het niet vreemd dat bacteriën de huid barrière van Jack doorbroken hadden, gezien de algehele weerstand van Jack niet optimaal was. Eerder in 2023 is er al een stuk staart gearmputeerd van Jack.
- f. Conform artikel 15 van de algemene voorwaarden zijn ondernemers enkel aansprakelijk voor schade ten gevolge van een tekortkoming, die aan hem of haar personeel is toe te rekenen. Aangezien verweerster niet bekend is binnen het pension met de door de dierenarts gestelde kwaadaardige bacterie, hier in het verleden ook nog nooit van heeft gehoord en ook nog nooit van een andere hond vernomen heeft na een bezoek aan het pension hier last van te hebben gehad, kan verweerster uitsluiten dat de schade is ontstaan door een tekortkoming van het handelen van verweerster en haar personeel. Ook in eerdere verblijven heeft Jack hier nooit last van gehad of gekregen.

6. Beoordeling

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

- 1. Is er een causaal verband tussen het pensionverblijf bij verweerster en de opgelopen schade van Jack?
- 2. En zo ja, kan de ondernemer hiervoor aansprakelijk gesteld worden?

De commissie oordeelt als volgt:

Causaliteit

6.2. De commissie gaat ervan uit dat Jack zonder kenmerken van lichamelijke beschadigingen is aangeleverd voor zijn verblijf bij verweerster van 11 tot 27 september 2023. Op 13 september 2023 constateert verweerster kale plekjes op de rug van Jack.

6.3. De dierenarts heeft bij het consult op 2 oktober 2023 microscopisch onderzoek van de huid verricht. Daaronder verstaat de commissie: onderzoek van huidkrabsel(s). Uit het beeldmateriaal en de anamnese van de dierenartskliniek stelt de commissie vast dat het hoogstwaarschijnlijk om een bacteriële allergie gaat. Een voedingsallergie is heel lastig vast te stellen (via eliminatie diëten gedurende lang tijd etc.) en mocht Jack dat hebben gehad dan zou dat bekend moeten zijn en door verweerster gemeld behoren te zijn bij afgifte van haar hond bij het pension. Bij een bacteriële allergie hoeven de bacteriën echter geen 'kwaadaardige' (pathogene) bacteriën te zijn, maar kunnen ook bacteriën zijn die normaliter al voorkomen op de huid van de hond (commensalen). Een dergelijke allergie kan bijvoorbeeld bij verminderde weerstand spontaan ontstaan.

6.4. Op basis van bovenstaand stelt de commissie dat er geen aantoonbaar causaal verband bestaat tussen het verblijf van Jack in het pension van verweerster en de geconstateerde huidaandoening. Een dergelijke bacteriële allergie kan immers spontaan tot uiting komen. De commissie is wel van mening dat verweerster in gebreke is gebleven doordat zij klagster niet direct hiervan op de hoogte heeft gebracht, zodat in onderling overleg over inschakeling van een dierenarts had kunnen worden besloten. Immers, de huidreactie uitte zich na twee dagen in het pension en is tot het einde van het verblijf gebleven. De behandeling met Cefabactin, voorgeschreven door de dierenarts, zou echter niet anders zijn geweest, maar er zou enkel eerder gestart mee kunnen zijn.

Aansprakelijkheid

6.5. Gelet op de waarschijnlijke aard en de spontaniteit van de aandoening, i.c. een ontsteking van de huid door een bacteriële allergie, kan verweerster niet aansprakelijk worden gehouden voor de ontstane schade. De commissie stelt wel vast dat verweerster nalatig is geweest bij het inschakelen van de dierenarts voor Jack. Voor de behandeling van de klachten had het vrij weinig uitgemaakt of de dierenarts eerder tijdens het verblijf van Jack geraadpleegd zou zijn of zoals aangegeven op 2 oktober 2023.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat voldoende is komen vast te staan dat de schade ontstaan is tijdens het verblijf van Jack in het pension van verweerster. Echter, er is niet vast komen te staan dat deze schade ontstaan is ten gevolge van het niet-vakbekwaam handelen van verweerster. Derhalve kan verweerster niet aansprakelijk gesteld worden. Verweerster is niet gehouden om het pensioengeld ad €320,00 terug te betalen aan klagster.

7.2. Verweerster heeft kenbaar gemaakt de reeds betaalde rekening van de dierenarts ad € 155,23. niet terug te willen vorderen. Dit bedrag mag klagster houden.

8. Beslissing

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