

**BINDEND ADVIES**  
**van de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector**

**1. Verloop van de geschillenprocedure**

- 1.1. De partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector (hierna: de commissie) te laten beslechten.
- 1.2. De commissie heeft kennisgenomen van de door partijen overlegde stukken.
- 1.3. De commissie heeft van klagster een verzoek tot mondelinge behandeling van het geschil ontvangen.
- 1.4. De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 9 december 2019 te Amersfoort. Hierbij was zowel klagster als verweerster aanwezig.  
Tevens aanwezig: de commissie bestaande uit de volgende personen: dhr. mr. G.R.M. van den Assum, voorzitter, mw. drs. I.D. de Wolf en dhr. ir. G.F.V. van der Peet, leden, bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

**2. Feiten**

- 2.1. Op 19 januari 2019 heeft de familie van klagster het dierenpension verzocht de hond, genaamd Binck, op te halen van het thuisadres van klagster. Binck heeft daarvoor een aanvaring gehad met de oppas.
- 2.2. Op 24 januari 2019 heeft klagster Binck, nadat er gesprekken hebben plaatsgevonden tussen klagster en medewerkers van het dierenpension over het gedrag van Binck, opgehaald uit het dierenpension. Voor het gesprek zijn geen kosten in rekening gebracht.
- 2.3. Op 6 maart 2019 heeft klagster Binck ondergebracht in het dierenpension. De reservering die aanvankelijk liep tot en met 23 april 2019 is verlengd tot en met 5 mei 2019 omdat klagster om redenen die in deze zaak niet relevant zijn, op dat moment niet in staat was om zelf voor Binck te zorgen.
- 2.4. In deze periode waarin Binck in het dierenpension verbleef, is er door het dierenpension een advertentie opgesteld en geplaatst op de Facebookpagina van het dierenpension. Op verzoek van klagster werd voor Binck een nieuwe eigenaar gezocht.
- 2.5. In de periode van april tot en met mei 2019 zijn er op afzonderlijke momenten vier geïnteresseerde families kennis komen maken met Binck. Deze kennismakingen vonden plaats in het dierenpension.
- 2.6. Klagster heeft Binck verkocht aan de vierde en tevens laatste familie die kennis heeft gemaakt met de hond.
- 2.7. Bij e-mail van 24 mei 2019 heeft het dierenpension aan klagster de twee facturen gestuurd, met betrekking tot de opvang van Binck in het dierenpension alsmede een factuur waarin bemiddelingskosten in rekening worden gebracht. De gefactureerde bemiddelingskosten bedragen €340,- te weten €85,- per kennismaking met Binck.
- 2.8. Bij e-mail van 30 mei 2019 heeft klagster aan het dierenpension bericht dat zij de twee facturen voor de opvang van Binck zal betalen, maar dat zij het niet eens is met de derde factuur, waarmee bemiddelingskosten in rekening werden gebracht. Klagster stelt dat zij er niet van op de hoogte was dat hier kosten aan verbonden waren.
- 2.9. Bij e-mail van 5 juni 2019 heeft het dierenpension aan klagster bericht dat het spijtig vinden dat kosten voor de bemiddeling niet eerder met klagster gecommuniceerd zijn, maar dat klagster gezien de geleverde inspanningen logischerwijs mocht verwachten dat hier kosten voor in rekening gebracht zouden worden. Het dierenpension onderbouwde in het bericht haar standpunt door te verwijzen naar artikel 10 lid 5 van de algemene voorwaarden, deze houdt het volgende in:  
  
*Als er door ondernemer extra zorg nodig wordt geacht omtrent het welzijn van het dier in de vorm van medicatie, dieet, een wasbeurt, loopsheid of anderszins, zijn de kosten hiervan voor de consument.*
- 2.10. Bij e-mail van 19 juni 2019 heeft klagster het dierenpension bericht niet op de hoogte te zijn gesteld van algemene voorwaarden en in de veronderstelling te zijn geweest dat de inspanningen die dierenpension heeft geleverd voor het herplaatsen van Binck, een vriendendienst betrof.

2.11. Bij e-mail van 20 juni 2019 heeft het dierenpension klaagster bericht dat klaagster de gelegenheid heeft gehad om kennis te nemen van de algemene voorwaarden omdat deze op de website staan en dat de betreffende mail tevens als eerste betalingsherinnering dient.

2.12. Bij e-mail van 21 juni 2019 heeft klaagster het dierenpension bericht dat er geen aanvullende diensten zijn overeengekomen en dat zij bij haar standpunt, zoals benoemd in de e-mail van 30 mei 2019, blijft.

2.13. Bij e-mail van 25 juni 2019 heeft het dierenpension klaagster bericht dat klaagster heeft nagelaten te informeren naar de kosten en dat de vordering van het openstaande factuurbedrag uit handen wordt gegeven wanneer klaagster niet binnen de gestelde termijn betaalt.

2.14. Bij e-mailberichten in de periode van 2 juli 2019 tot 8 juli 2019 komen partijen overeen dat de betaling opgeschort wordt in afwachting van de beslissing van de commissie.

### **3. Klacht**

3.1. De klacht houdt in dat het dierenpension klaagster als consument ten tijde van het aanbod niet heeft geïnformeerd over de kosten voor bemiddeling.

3.2. Klaagster stelt in verband daarmee:

- het door verweerster in rekening gebrachte factuurbedrag van €340,-, te weten de aan zijde van verweerster in rekening gebrachte bemiddelingskosten, niet te zijn verschuldigd.

### **4. Verweer**

4.1. Het verweer houdt in dat klaagster (als consument) haar verzoek tot (hulp bij) de bemiddeling heeft neergelegd bij een professioneel dierenpension. Verweerster is van mening dat klaagster, ook gezien de geleverde inspanningen door het dierenpension, er niet vanuit mocht gaan dat de bemiddeling als een vriendendienst verleend zou worden. Klaagster was er daarnaast van op de hoogte dat de gevraagde service niet tot de standaard bedrijfsactiviteit van het dierenpension behoort. Verweerster beaamt wel dat kosten beter gecommuniceerd hadden kunnen worden, maar dat klaagster voldoende in de gelegenheid gesteld was om hier zelf naar te informeren.

### **5. De verdere beoordeling**

De commissie heeft het volgende overwogen:

Specifiek heeft de commissie de vraag moeten beantwoorden of klaagster dient te worden aangesproken op het niet nakomen van haar informatieplicht, dan wel verweerster op het niet nakomen van haar mededelingsplicht.

Het is daarbij evenwel van doorslaggevend belang dat we te maken hebben met enerzijds een consument en anderzijds iemand die handelt in de uitoefening van een bedrijf.

De commissie stelt daarom vast dat zij heeft te beslissen met inachtneming van artikel 6:230 j BW:

*De consument is niet zonder zijn uitdrukkelijke instemming gebonden aan een verbintenis tot een aanvullende betaling van een geldsom ter verkrijging van een prestatie die niet de kern van de prestatie is. Uit het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen, kan geen uitdrukkelijke instemming worden afgeleid.*

De bemiddeling bij de plaatsing van Binck behoort niet tot de kern van de door het dierenpension te leveren prestatie, zoveel is door partijen ook zelf naar voren gebracht.

Van een uitdrukkelijke instemming tot (aanvullende) betaling is de commissie niet gebleken.

Omdat deze regeling dwingend wordt voorgeschreven, er kan niet van worden afgeweken ten nadele van de consument, zal de commissie klaagster in deze zaak daarom in het gelijk stellen.

## **BESLISSING**

De commissie:

- de klacht van klaagster is gegrond: te zake de bemiddeling is klaagster aan verweester niets verschuldigd. De commissie verstaat dat verweester haar aan klaagster gezonden factuur geheel zal crediteren;
- veroordeelt verweester tot betaling van €60,- klachtengeld aan klaagster.