

BINDEND ADVIES
van de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector

1. Verloop van de procedure

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 beide partijen geen verzoek tot mondelinge behandeling van het geschil ontvangen.

1.4. Het geschil is door de commissie behandeld op 9 december 2019 te Amersfoort.

De commissie bestaat uit de navolgende 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.

2. Feiten

2.1. Op 20 maart 2019 heeft klager het reserveringsformulier op de website van het dierenpension verstuurd. Het reserveringsformulier houdt onder meer het volgende in:

- a. gegevens dier;
- b. gegevens eigenaar;
- c. datum en tijd in- en uitchecken dier.

2.2. Klager heeft ten tijde van reservering onder de kop *bijzonderheden* geen gegevens achtergelaten over zijn dier.

2.3. Bij e-mail van 20 maart 2019 heeft het dierenpension de reservering van klager bevestigd en wordt klager gewezen op de Dibevo algemene voorwaarden voor dierenpensions die van toepassing zijn op de pensionovereenkomst.

2.4. Het dierenpension heeft op aanvraag van klager huisvesting gereserveerd voor zijn hond, genaamd Sjors, van 29 juli 2019 tot en met 16 augustus 2019, te weten 18 dagen, tegen betaling van €306,00.

2.5. Op 29 juli 2019 brengt klager Sjors naar het dierenpension en heeft daar verweerder gemeld dat Sjors in verband met zijn gezondheid een kous om zijn nek draagt.

2.6. Er is op 29 juli 2019 besloten Sjors voor de duur van de gereserveerde periode niet onder te brengen in het dierenpension.

2.7. Bij e-mail van 17 augustus 2019 heeft klager aan het dierenpension de klacht kenbaar gemaakt en heeft klager het dierenpension aansprakelijk gesteld.

2.8. Bij e-mail van 19 augustus 2019 heeft verweerder aan klager zijn reactie gestuurd op de klacht waarin verweerder aangeeft geen aansprakelijkheid te erkennen.

2.9. Er heeft geen geldelijke transactie plaatsgevonden tussen partijen.

3. Klacht

3.1. De klacht houdt in dat het dierenpension heeft verzuimd de plichten uit de overeenkomst alsmede de daarop van toepassing zijnde de algemene voorwaarden na te komen doordat de pensionovereenkomst door verweerder onrechtmatig is beëindigd. Ter onderbouwing wordt door klager verwezen naar artikel 3 lid 2, artikel 10 lid 1 en 2, en artikel 14 lid 3 van de algemene voorwaarden.

3.2. Klager ontkent dat op 29 juli 2019 klager garantie heeft geëist van verweerder dat de kous gedurende het verblijf van Sjors in het dierenpension om de hals zou blijven zitten.

3.3. Klager stelt conform artikel 15, 16 en artikel 17 het dierenpension aansprakelijk voor zowel de geleden materiële als immateriële schade die voortgekomen is uit de beëindiging van de pensionovereenkomst op datum 29 juli 2019. Meer gespecificeerd bestaat de schade uit het niet op vakantie kunnen gaan van klager met het gezin en de tijd en moeite die gepaard zijn gegaan met het indienen van het geschil bij de commissie.

3.4. Klager vordert:

- veroordeling van het dierenpension tot betaling van het klachtengeld voor in behandeling name van het geschil door de commissie van €60,00;
- veroordeling van het dierenpension tot betaling van een door de commissie nader op te maken bedrag dat wordt vereffend met de geleden materiële en immateriële schade.

4. Verweer

4.1. Het verweer houdt in dat niet verweerder op 29 juli 2019 de pensionovereenkomst heeft beëindigd maar klager zelf.

4.2. Verweerder stelt dat klager garantie heeft geëist van verweerder dat de kous gedurende het verblijf van Sjors in het dierenpension om de hals zou blijven zitten. Verweerder kon dit niet garanderen waarop klager na afloop van het gesprek tussen partijen, Sjors mee terug naar huis heeft genomen en daarmee de reservering door klager is geannuleerd.

4.3. Verweerder stelt dat klager conform de algemene voorwaarden verplicht was in het reserveringsformulier onder de kop *bijzonderheden* te melden dat zijn hond een kous om de hals draagt. Klager kent geen enkele hond met een kous om zijn hals. Daarnaast zou de kous een risico vormen voor het verblijf van de hond in het dierenpension omdat andere honden deze af zouden kunnen trekken of kapot zouden kunnen maken.

4.4. Verweerder beschrijft dat klager tweemaal het dierenpension heeft bezocht en dat verweerder bij zijn standpunt is gebleven dat de risico's voor het onderbrengen van een hond met een kous om zijn hals in het dierenpension te groot zijn.

4.5. Verweerder spreekt klager tegen dat artikel 14 lid 3 van de algemene voorwaarden van toepassing is op de situatie, aangezien de opnamecapaciteit van het dierenpension niet ter discussie staat.

5. De verdere beoordeling

De commissie heeft het volgende overwogen:

Allereerst dient de vraag te worden beantwoord welke partij heeft besloten de overeenkomst te beëindigen. De kern van het geschil is namelijk of verweerder al dan niet voldoende gegronde reden heeft gehad om de pensionovereenkomst eenzijdig te beëindigen, met als reden dat de kous om de hals van Sjors niet door klager is gemeld ten tijde van reservering.

De commissie meent dat uit de overlegde stukken onvoldoende is op te maken welke partij daadwerkelijk de pensionovereenkomst op 29 juli 2019 heeft beëindigd. Het standpunt van klager luidt namelijk dat verweerder heeft geweigerd Sjors op te vangen en daarmee de pensionovereenkomst heeft beëindigd. Het standpunt van verweerder luidt daarentegen dat klager de overeenkomst zelf heeft beëindigd, nu klager eiste dat het dierenpension zou garanderen dat de kous gedurende het verblijf bij Sjors om zou blijven. Aangezien verweerder dit niet kon garanderen met als reden dat Sjors met een andere hond samen gehuisvest zou worden, heeft klager – aldus verweerder – besloten de pensionovereenkomst te beëindigen.

Beide partijen spreken elkaar gemotiveerd tegen in de uiteenzetting van de gebeurtenissen op 29 juli 2019.

De commissie kan daarmee niet tot een andere conclusie komen dan dat de klacht van klager onvoldoende is komen vast te staan.

BESLISSING

De commissie:

- verklaart de klacht ongegrond.