

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.

1.3. De klacht is op 15 september 2020 ingediend door de klaagster met de volgende bijlagen:

- De factuur [dierenarts] d.d. 24 augustus 2020 ad € 156,60;
- Foto 1 tot en met 3 van de achterpoot van Archie.

1.4. Het verweerschrift van verweerster is op 15 oktober 2020 ingediend.

1.5. De commissie heeft na ontvangst van de stukken, het verzoek neergelegd bij partij-deskundige [...], behandelend dierenarts werkzaam bij [dierenkliniek], om een aantal vragen van de commissie schriftelijk te beantwoorden. Hieraan heeft de partij-deskundige gehoor gegeven, te weten op 3 november 2020.

De commissie heeft daarna nog een onafhankelijke dierenarts verbonden aan Wageningen Universiteit als deskundige geraadpleegd. Zij heeft haar visie op de casus gegeven, te weten op 5 november 2020.

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

1.7. Het geschil is door de commissie behandeld op 15 november 2020 te Amersfoort. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter Mw. mr. drs. G. H. van der Waaij, als leden mw. dr. drs. I.D. de Wolf en dhr. ir. G.F.V. van der Peet.

2. Feiten:

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Er is een pensionovereenkomst tot stand gekomen tussen klaagster en verweerster. Klaagster heeft haar hond, genaamd Archie, ondergebracht in [dierenpension] (hierna: verweerster) voor een verblijf van zondag 23 augustus 2020 (ontvangst tussen 18.00 uur en 19.00 uur) tot en met maandag 24 augustus 2020.

2.2. Bij het ophalen van Archie op maandagavond 24 augustus 2020 meldde verweerster klaagster dat Archie mankte en gaf hierbij aan dat een insectenbeet de mogelijke oorzaak zou kunnen zijn.

2.3. Op het moment van vertrek bij het dierenpension (maandagavond tussen 18.00 uur en 19.00 uur) constateerde klaagster de verwonding op het achterbeen van Archie. Klaagster heeft direct haar eigen dierenarts geconsulteerd. Archie is diezelfde avond maandag 24 augustus 2020 behandeld door dierenarts [...], tevens partij-deskundige. De factuur van de dierenarts bedraagt €156,60.

2.4. De partij-deskundige, [...], geraadpleegd in deze kwestie is van mening dat ten tijde van behandeling op 24 augustus 2020:

- De wond naar schatting niet ouder kon zijn dan 24 uur. Dit met als reden dat er nog geen wondjes zichtbaar waren op de verwonding;
- De achterpoot van Archie duidelijk ontstoken was omdat deze warm, gezwollen, rood en pijnlijk was. Archie kon of wilde ook niet op de poot staan. Daarnaast had Archie verhoging. Zijn temperatuur was namelijk meer dan 40 graden hoog;
- De exacte oorzaak niet vast te stellen was, maar een insectenbeet hoogst onwaarschijnlijk de oorzaak zou zijn geweest met als reden dat een insectenbeet andere klachten geeft.

2.4. Op 24 augustus 2020 heeft klaagster schriftelijk beklag gedaan bij verweerster.

2.5. Op 25 augustus 2020 heeft verweerster telefonisch contact gezocht met klaagster. In dit gesprek gaf verweerster aan niet aansprakelijk te zijn voor de ontstane schade.

2.6. Op 26 augustus 2020 heeft klagster verweerster schriftelijk aansprakelijk gesteld conform artikel 15 van de algemene voorwaarden en haar nalatigheid verweten.

3. Geschil:

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven – de vraag welke partij aansprakelijk is voor de kosten in verband met de verzorging van de verwondingen aan de achterpoot van Archie, in totaal een bedrag ad € 156,60 aan dierenartskosten.

4. Klacht:

4.1. Klager vordert veroordeling van verweerster tot betaling van de totale schade aan dierenartskosten van € 156,60 en vordert klagster tot restitutie van drie openstaande strippen voor dagopvang van €25,50. De vordering van klager steunt op de volgende grondslagen.

Verweerster heeft niet voldaan aan de op haar rustende zorgplicht die voortvloeit uit de pensionovereenkomst omdat:

- a. Er tijdens het verblijf van Archie in het dierenpension een wond is ontstaan aan zijn achterpoot;
- b. Na controle van de wond door de eigen dierenarts is gebleken dat Archie verhoging had en dat verweerster dit had moeten constateren;
- c. Klagster een schadepost heeft van € 156,60 aan dierenartskosten en op verweerster rust een risicoaansprakelijkheid.

5. Verweer:

5.1. Aangeslotene heeft kort en zakelijk weergegeven het volgende verweer gevoerd. Verweerster is niet aansprakelijk voor de schade aan de achterpoot van Archie omdat:

- a. Verweerster geen tekortkoming valt toe te rekenen;
- b. Het een oude wond betrof waarvan de randen droog waren en er geen bloed, wondvocht of pus uit de wond kwam;
- c. Verweerster bij het ophalen van de hond klagster heeft verteld dat Archie een wond aan zijn achterpoot had en daardoor zijn poot niet goed gebruikte en 'haar dochter vertelde dat dit al bekend was voor Archie naar het pension ging';
- d. Verweerster klagster heeft geadviseerd de wond goed in de gaten te houden en bij twijfel een dierenarts te bellen;
- e. Verweerster haar zorgplicht naar behoren heeft uitgevoerd;
- f. Verweerster bereid is uit coulance de drie overige strippen op de strippenkaart van klagster voor dagopvang van Archie te vergoeden ad € 25,50.

6. De beoordeling:

6.1. De commissie heeft het volgende overwogen:

Met name dient te vraag te worden beantwoord of verweerster te kort is geschoten in haar zorgplicht en aansprakelijk is voor de schade die is ontstaan aan Archie's achterpoot.

Zorgplicht

6.2. De pensionovereenkomst is een overeenkomst van bewaring. Verweerster heeft een zorgplicht. De zorgplicht houdt in casu in dat verweerster de verplichting heeft om Archie onder andere te voeren, drinken te geven en uit te laten. Verder kan de zorgplicht contractueel worden uitgebreid, maar daarover is niets bekend bij de commissie.

6.3. Uit heersende jurisprudentie over de zorgplicht volgt dat verweerster in geval van ziekte c.q. verwonding van het dier voortvarend dient te handelen. In dit geval heeft verweerster nadat ze op maandagmiddag constateerde dat Archie mankte ervoor gekozen geen dierenarts te consulteren omdat zij na inschatting van de oorzaak en vanwege de staat van de verwonding tot de conclusie kwam dat direct handelen niet noodzakelijk was. De commissie kan dat begrijpen omdat volgens de informatie van verweerster Archie in de ochtend druk en levendig was. Archie heeft in de middag nog een korte wandeling gemaakt, waar hij wel afwisselend zijn achterpoot gebruikte. Archie maakte geen zieke indruk. Daarna is hij naar een rustig verblijf gebracht, aldus verweerster.

6.4. Uit heersende jurisprudentie over de zorgplicht van een pensionhouder blijkt dat de bewijslast bij klagster ligt. Klagster heeft aangegeven dat de behandelend dierenarts, [...], verzocht kan worden haar diagnose te delen. De commissie heeft daarop besloten haar als partij-deskundige vragen te stellen om vast te stellen of de verwonding is ontstaan tijdens het verblijf in het dierenpension en of de verwonding om direct handelen vroeg doordat er al sprake zou zijn geweest van een ontsteking tijdens het verblijf van Archie in het dierenpension. [...] schatte in dat de verwonding minder dan 24 uur voor behandeling zou zijn ontstaan en constateerde dat er op het moment van behandeling sprake was van een ontsteking. Zij heeft de oorzaak van de verwonding echter niet kunnen vaststellen.

6.5. De commissie heeft besloten de casus voor te leggen aan een onafhankelijke dierenarts verbonden aan Wageningen Universiteit en haar visie te delen. Deze deskundige gaf aan dat het binnen 24 uur ontstaan van een ontsteking van dergelijke omvang uitzonderlijk snel is, maar dat dit niet valt uit te sluiten. Zij gaf daarnaast aan dat – indien er sprake zou zijn geweest van een ontsteking die zich binnen 24 uur ontvouwde - de lichaamstemperatuur in dat geval wel bijzonder snel moet zijn gestegen en dat de pensionhouder dit op het moment van manken, mogelijk niet had kunnen vaststellen.

6.6. Uit zowel de inschattingen en constatering van [...] als de visie van de door de commissie geraadpleegde deskundige is onvoldoende komen vast te staan dat de verwonding al dan niet gedurende het verblijf in het dierenpension is ontstaan. Niet valt uit te sluiten dat de verwonding er al voor die tijd was.

Daarbij komt dat de informatie van partijen tegenstrijdig is. Verweerster heeft klagster bij het ophalen van Archie gemeld dat Archie een wond aan zijn achterpoot had en daardoor zijn poot niet goed gebruikte. Hierop heeft de dochter van klagster volgens verweerster gereageerd door te zeggen dat 'dit al bekend was voor Archie naar het pension ging'. Daarnaast is het niet komen vast te staan dat het verweerster toe te rekenen valt dat zij niet direct de dierenarts heeft geraadpleegd met als reden dat zij de snelle temperatuur toename mogelijk niet op het moment van manken heeft kunnen vaststellen.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat onvoldoende is komen vast te staan dat de verwonding is ontstaan gedurende het verblijf in het dierenpension. Daarnaast is niet komen vast te staan dat verweerster tekort is geschoten in haar zorgplicht. Het voorgaande brengt mee dat de vordering van klagster moet worden afgewezen en verweerster niet schadelijk is. Daarmee komen de dierenartskosten voor rekening van klagster.

8. BESLISSING:

De commissie wijst de vordering van klagster af. Nu verweerster coulance halve heeft aangeboden de drie overige strippen op de strippenkaart van klagster voor dagopvang van Archie te vergoeden, is zij gehouden dit te doen.