

**BINDEND ADVIES**  
**Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector**

**1. Het geschil in eerste aanleg (tussenbeslissing in kwestie --- d.d. 16 juli 2020)**

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 commissie verwijst voor de feiten en haar tussenbeslissing naar haar uitspraak van 16 juli 2020.

**2. Het vervolg van de geschillenbeslechtsingsprocedure:**

2.1. In de tussenbeslissing heeft de commissie overwogen (in overweging 7.1) dat vooralsnog niet dan wel onvoldoende is komen vast te staan dat verweerster in dit opzicht onvoldoende zorg heeft betracht dan wel in haar zorgplicht tekort is geschoten.

Klaagster dient daarom bewijs aan te leveren van haar stelling, namelijk kortgezegd dat het verwijderde textiel afkomstig is van het dierenpension van verweerster.

De commissie heeft klaagster in haar tussenbeslissing toegelaten te bewijzen dat haar hond Mac ziek is geworden en dientengevolge is geopereerd door het eten van kledingstukken tijdens zijn verblijf in het dierenpension van verweerster.

2.2. Op 22 juli 2020 heeft klaagster stukken ingediend ter ondersteuning van haar stelling dat aan Mac tijdens zijn verblijf door of namens verweerster kledingstukken beschikbaar zijn gesteld. Het betreft de volgende stukken:

- Een foto van de Facebookpagina van het dierenpension waarop een kledingstuk zichtbaar is;
- Vijf foto's gemaakt door de dierenarts. Op vier van de vijf foto's zijn stukken textiel zichtbaar.

2.3. Klaagster geeft ter toelichting aan dat het kledingstuk, zichtbaar op de foto, afkomstig is van de Facebookpagina van het dierenpension, en overeenkomt met de door de dierenarts verwijderde stukken textiel uit Mac's maag. Daarnaast draagt klaagster aan dat haar vriend tevens kledingstukken in het dierenpension heeft zien liggen.

2.4. Verweerster heeft het volgende verweer gevoerd:

a. De foto op de Facebookpagina van het dierenpension is op 20 juli 2020 gemaakt en hierop is Mac niet te zien;

b. Het kledingstuk dat te zien is op de foto komt niet overeen met de stukjes textiel die uit de maag en darmen van Mac zijn verwijderd;

c. Het kledingstuk op de foto is wezenlijk anders dan dat uit de maag van Mac; maar daar waar dit soort kledingstukken met hondenpootjes, botjes etc. door winkels als Jumper, Action etc. in heel Nederland worden aangeboden, is het best mogelijk dat zo'n kledingstuk ook door een andere klant wordt meegegeven; wij hebben deze in elk geval nooit gekocht;

d. Het is juist de uitzondering die in dit geschil zo belangrijk is: Mac mocht GEEN kledingstukken!! En als u nu nog deze vraag stelt aan welke medewerker bij ons dan zegt iedereen: Mac mag geen kledingstukken, geen speelgoed, niets van dien aard. Een kale kennel, maar wel gezellig een maatje, zijn waterbak en veel buitenspelen ... Medewerkster Jolanda, die Mac de laatste dag van zijn verblijf uit zijn kennel haalde om terug te geven aan de eigenaar, heeft nog verklaard dat zij nog dacht: "Hmm wat ziet het er toch ongezellig uit, zo'n kale kennel" ..... Maar alles in het belang van de hond!

**3. De beoordeling:**

De commissie heeft het volgende overwogen:

3.1. In onderhavige kwestie dient de finale vraag te worden beantwoord of klaagster onomstotelijk heeft bewezen dat haar hond Mac ziek is geworden en dientengevolge is geopereerd door het eten van kledingstukken tijdens zijn verblijf in het dierenpension van verweerster.

3.2. Uit de aan de commissie ter beschikking gestelde documenten van klaagster, mede gelet op het heel specifieke verweer van verweerster, waaronder verklaringen van haar medewerkster(s), kan naar het oordeel van de commissie niet

worden opgemaakt of het bij de operatie verwijderde textiel, zoals te zien is op de foto's, afkomstig is van het dierenpension van verweerster. De commissie merkt tevens op dat het kledingstuk dat te zien is op de foto van het dierenpension niet alleen overal te koop is, maar ook geen dan wel onvoldoende overeenkomsten in kleur vertoont met het textiel dat verwijderd is uit de maag en darmen van Mac.

#### **4. Conclusie**

4.1 De commissie meent dat niet dan wel onvoldoende is komen vast te staan dat verweerster in dit opzicht onvoldoende zorg heeft betracht dan wel in haar zorgplicht tekort is geschoten. Verweerster kan daarom niet aansprakelijk gehouden worden voor de ontstane schade aan Mac.

#### **5. BESLISSING:**

De commissie:

- wijst de vordering van klaagster af.
- verklaart de klacht van klaagster ongegrond.

---

*Tussenbeslissing 16 juli 2020:*

### **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 22 februari 2020 ingediend door de klaagster met de volgende bijlagen:

- De factuur van Sterkliniek d.d. 6 januari 2020 ad €1887,73;
- Foto 1 tot en met 4;
- Het mailbericht van klaagster d.d. 14 januari 2020;
- Het mailbericht van verweerster d.d. 23 januari 2020;
- Het mailbericht van klaagster d.d. 27 januari 2020;

1.4. Het verweerschrift van verweerster is op 9 april 2020 ingediend met de volgende bijlagen.

- Pensionovereenkomst d.d. 5 augustus 2019;
- Kennelkaarten;
- Foto 1 tot en met 3;
- WhatsApp-berichten van 5 januari 2020 tot en met 19 februari 2020;
- Mailbericht klaagster d.d. 5 januari 2020;
- Mailbericht klaagster d.d. 14 januari 2020;
- Mailbericht verweerster d.d. 15 januari 2020;
- Mailbericht klaagster d.d. 23 januari 2020;
- Sms-bericht klaagster d.d. 20 februari 2020;
- Sms-bericht verweerster d.d. 22 februari 2020;
- Mailbericht verweerster d.d. 22 februari 2020;
- Mailbericht klaagster d.d. 2 mei 2020.

1.5. De commissie heeft beider partijen na ontvangst van de stukken, nog eenmaal in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op de stukken van de wederpartij te reageren. Hieraan hebben partijen allebei gehoor gegeven te weten, klaagster op 7 mei 2020 en verweerster op 19 mei 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 24 juni 2020 te Amersfoort. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter dhr. mr. G.R.M. van den Assum, 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. Op 5 augustus 2019 is er een pensionovereenkomst tot stand gekomen tussen klagster en verweerster. Klagster heeft haar Berner Sennen pup, genaamd Mac, voor dagopvang ondergebracht in het dierenpension (hierna: verweerster) op in ieder geval de dagen maandag 30 december, dinsdag 31 december en donderdag 2 januari 2020.

2.2. In het weekend van 4 januari 2020 gaf Mac over en had dunne ontlasting. In het braaksel en de ontlasting waren stukken textiel zichtbaar.

2.3. Op zondag 5 januari 2020 is Mac met spoed geopereerd door de dierenarts. Hierbij zijn stukken textiel uit de maag en darmen verwijderd. Diezelfde avond hadden klagster en verweerster telefonisch contact gehad. Klagster doet haar beklag over de aanwezigheid van kleejjes in de kennel van Mac en vraagt verweerster wat zij onderling afspreken over de gemaakte dierenartskosten.

2.4. De factuur van de dierenarts met dagtekening 6 januari 2020 bedraagt € 1.887,73.

2.5. Op 8 januari 2020 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen verweerster en klagster waarin klagster verweerster verzoekt contact op te nemen met haar aansprakelijkheidsverzekering.

2.6. Verweerster betwist dat de kleejjes die Mac heeft opgegeten en kennelijk de obstructie hebben veroorzaakt, afkomstig zijn uit het dierenpension. Ondanks dat verweerster daarom het standpunt inneemt dat zij niet aansprakelijk is voor de schade, meldt ze op 14 februari 2020 de klacht bij haar verzekeringsagent.

2.7. Op 22 februari 2020 vraagt verweerster daarop aan klagster om een officiële aansprakelijkheidsstelling inclusief bewijsvoering, bijlage en schadeberekening zodat zij deze stukken daadwerkelijk kan indienen bij haar verzekering. Daaropvolgend antwoordt klagster dat zij het geschil reeds heeft ingediend bij de commissie.

## **3. Geschil:**

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk weergegeven - welke partij aansprakelijk is voor de kosten in verband met de operatie die Mac moest ondergaan vanwege een obstructie, naar zeggen van klagster ontstaan door het eten van textiel, in totaal voor een bedrag ad € 1.887,73.

## **4. Klacht:**

4.1. Klagster vordert veroordeling van verweerster tot betaling van de totale schade aan dierenartskosten van € 1.887,73. De vordering van klagster steunt op de volgende grondslagen.

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

- a. Mac kleejjes tot zijn beschikking had in de kennel;
- b. Klagster het dierenpension nadrukkelijk heeft verzocht Mac geen kleejjes in de kennel te geven omdat dit schadelijk is voor Mac's gezondheid;
- c. Klagster een schadepost van € 1.887,73 aan dierenartskosten heeft en stelt dat verweerster aansprakelijk is voor deze schade omdat het bij de operatie verwijderde textiel bestaat uit kleejjes afkomstig van het dierenpension.

## **5. Verweer:**

5.1. Aangeslotene heeft kort en zakelijk weergegeven het volgende verweer gevoerd.

Verweerster is niet aansprakelijk voor de obstructie van Mac omdat:

- a. Mac geen kleejjes en speeltjes tot zijn beschikking had gedurende het verblijf in het dierenpension;
- b. Verweerster op eigen initiatief heeft besloten Mac geen speeltjes en kleejjes meer in de kennel te geven met als reden dat Mac in september 2019 al sokken heeft uitgebraakt in het dierenpension en het juist verweerster was die klagster op de risico's van dergelijke materialen wees;

- c. Verweerster heeft voldaan aan haar zorgplicht die voortvloeit uit de pensionovereenkomst en is aan de wens van verweerster tegemoet is gekomen door Mac geen kledjes in de kennel te geven. Middels de kennelkaart waarop deze bijzonderheid vermeld stond, waren tevens de pensionmedewerkers hiervan op de hoogte;
- d. Er geen sprake van een aansprakelijkheid van verweerster is omdat niet is aangetoond dat de kledjes bij het dierenpension vandaan komen.

## **6. De beoordeling:**

6.1. De commissie heeft het volgende overwogen:

In onderhavige kwestie dient met name de vraag te worden beantwoord of verweerster tekort is geschoten in haar zorgplicht en aansprakelijk is voor de schade die is ontstaan door de obstructie bij Mac, die is of zou zijn ontstaan door het eten van textiel.

### **Zorgplicht**

6.2. De pensionovereenkomst is een overeenkomst van bewaring. Verweerster heeft uit dien hoofde een zorgplicht. De zorgplicht houdt in casu in dat verweerster de verplichting heeft om Mac te voeren/drinken te geven. Verder kan de zorgplicht contractueel worden uitgebreid, maar daarvan is bij de commissie niets gebleken.

6.3. In navolging van artikel 10 lid 2 van de Dibevo algemene voorwaarden voor dierenpensions moet het dierenpension zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van de huisvesting en verzorging van het gastdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd en ter kennis gebracht van een ieder die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van het gastdier.

6.4. Nadat het duidelijk werd dat Mac kledjes opeet, is er in ieder geval op de kennelkaart melding gemaakt dat Mac geen kledjes in zijn kennel mag hebben. In die zin heeft verweerster aan haar primaire zorgplicht voldaan.

### **Toerekenbaarheid**

6.5. Maar: desalniettemin is sprake geweest van obstructie van Mac. Daarom moet de aanvullende vraag worden beantwoord of het materiaal dat de obstructie bij Mac veroorzaakte afkomstig van is derden, mogelijk klaagster, dan wel (toch) het dierenpension van verweerster?

6.6. Uit de heersende jurisprudentie over de zorgplicht van een pensionhouder blijkt dat de bewijslast voor de beantwoording van de in 6.5 geformuleerde vraag bij klaagster ligt. Uit de aan de Commissie ter beschikking gestelde documenten kan niet worden opgemaakt of het bij de operatie verwijderde textiel, zoals te zien is op de foto's, afkomstig is van het dierenpension van verweerster. Pas wanneer daarvan sprake is, is verweerster aansprakelijk te houden. De vraag of op deze casus de Dibevo algemene voorwaarden voor dierenpensions van toepassing zijn, kan gelet op de inhoud van de heersende rechtspraak, vooralsnog onbeantwoord blijven.

## **7. Conclusie**

7.1 De commissie meent dat vooralsnog niet dan wel onvoldoende is komen vast te staan dat verweerster in dit opzicht onvoldoende zorg heeft betracht dan wel in haar zorgplicht tekort is geschoten. Klaagster wordt daarom in de gelegenheid gesteld bewijs aan te leveren van haar stelling, namelijk dat het verwijderde textiel afkomstig is van het dierenpension van verweerster.

## **8. BESLISSING:**

De commissie:

- laat klaagster toe te bewijzen dat Mac ziek is geworden en dientengevolge is geopereerd door het eten van kledjes tijdens zijn verblijf in het dierenpension van verweerster;
- bepaalt dat klaagster binnen 14 dagen bewijs dient aan te leveren bij de commissie;
- houdt iedere verdere beslissing aan.