

25 dierenpeciaalzaken over **HUISDIEREN** **TERUGNEMEN**

“Mijn dochter is allergisch”, “Hij vecht met het andere konijn”, “Hij beet me”, “Hij kleurt niet bij het bankstel” of “Ik heb er geen tijd voor.”
Waarschijnlijk gebeurt het ook bij jou in de winkel, soms, dat er een klant voor de balie staat die een dier terug komt brengen. Wat doe je dan?

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: PIXABAY, INTRATUIN BARNEVELD EN SHUTTERSTOCK

Elke dierenpeciaalzaakondernemer die reageerde op onze enquête over dit onderwerp gaf aan dat het allereerst draait om goede voorlichting. Als je een klant goed informeert voordat hij tot aankoop overgaat; als je hem uitgebreid vertelt over alles wat er komt kijken bij het houden van een huisdier en jouw klant dus precies weet waar hij aan begint, dan is het risico dat hij na enkele weken in je winkel staat met de mededeling dat het dier niet past bij zijn drukke gezinsleven, een stuk kleiner. En natuurlijk: als je ziet dat de allergische dochter des huizes huilend, vol vlekken of happend naar adem haar moeder flankeert, dan kun je weinig anders dan het verhaal geloven. Dieren die worden teruggebracht: hoe ga jij daarmee om?

Menno's Dierenwereld • Varsseveld

“Wij nemen zo'n dier gewoon terug”, zegt Menno Vermeulen. “De meest gehoorde reden om een konijn of kleine knager terug te brengen is allergie, maar soms blijkt achteraf dat dat helemaal niet waar is. Laatst nog kwamen mensen een konijn terugbrengen omdat hun dochter allergisch zou zijn. Achteraf lazen wij op Facebook dat het kind

niet omkeek naar dat diertje. Soms als mensen een konijn komen terugbrengen vanwege een allergie, vertel ik dat ik eventueel ook wel aan een Rex-konijn kan komen, een soort waarvoor mensen bijna nooit allergisch zijn, maar dan hoeft dat niet. Dan weet je eigenlijk al genoeg. Maar ja, wat als je zegt dat je het dier niet terugneemt? Wat denk je dat er dan mee gebeurt? Bij vissen is het een ander verhaal, als je vissen terugplaatst in je winkel, loop je het risico op ziektes. Maar het is bij ons nog nooit gebeurd dat mensen een vis terug willen brengen. Misschien omdat klanten die vissen kopen, beter nadenken voordat ze tot aankoop overgaan. Bovendien is het zo dat het excuus allergie bij vissen niet opgaat. Knaagdieren en konijnen die terugkomen, blijven gewoon bij ons in de winkel tot ze verkocht zijn. Vaak vinden klanten het een voordeel dat een groter konijn al tam is en bovendien: hoe lang denk jij dat een jong konijntje eruit blijft zien als een jong konijntje? Wanneer je dat aan je klanten vertelt, zijn ze vaak best bereid om een groter konijn te kopen.”

Discus de Oude Haven • Tiel

Cynthia Gennissen: “Wij nemen af en toe wel eens dieren terug. Ze gaan dan drie weken in quarantaine. Dit niet

A close-up photograph of a black and white rabbit sitting in a nest of straw. The rabbit's face is the central focus, showing its dark eyes, black nose, and white fur with black markings. Its large, upright ears are prominent, with the inner ear showing a reddish-brown color. The background is a soft-focus nest of dry straw.

“De
meest
gehoorde reden
om een konijn of
kleine knager terug
te brengen is
allergie.”

“Ik vind dat je altijd eerlijk moet zijn, ook als je advies geeft dat de klant eigenlijk liever niet hoort.”

alleen vanwege eventuele ziektes, maar ook om te bepalen of er bijvoorbeeld echt sprake is van een gedragsstoornis. Toevallig gebeurde het afgelopen week nog dat we een dwerghamster verkochten die graag dingen onderzocht met zijn tandjes. Dat leggen we duidelijk uit bij verkoop en we laten zien hoe je een hamster hanteert. Toch kwamen die mensen terug met het verhaal dat de kinderen bang voor hem werden. In zo'n geval ruilen we die hamster om voor een rustiger diertje. Toen er echter onlangs een man kwam vertellen dat hij terugging naar Polen en dus een tehuis zocht voor een zwangere voedster en rammelaar, hebben we hem doorverwezen naar de knaagdierenopvang. De dieren waren hier niet gekocht en we kunnen niet alles opnemen. Maar soms wil je toch helpen. Bijvoorbeeld, toen er een tijdje geleden een man aan de balie stond met het droevige verhaal dat zijn vader overleden was. Die beste man had een volière met zo'n dertig vogels en zijn zoon wist niet wat hij met die vogels moest. In zo'n geval ben ik blij dat ik kan helpen, dus momenteel zitten er hier om precies te zijn 28 vogels in quarantaine. Het merendeel kan straks weer verkocht worden, maar er zitten ook dieren bij die oud of ziek zijn. Die gaan naar de vogelhandelaar en inderdaad: dan is de kans aanwezig dat er een aantal – na euthanasie – eindigt als prooidier.”

Dierenhandel Exotica · Amsterdam

“Het gebeurt regelmatig dat mensen een dier terug willen brengen”, zegt Ron. “Ik hoef niet eens te weten waarom; neem zo'n dier gewoon terug. Om de klant te ontlasten, maar natuurlijk ook omdat je niet weet wat er anders met zo'n dier gebeurt. Als een dier nog verkoopbaar is – en in veruit de meeste gevallen is dat het geval – bieden we hem gewoon weer aan in de winkel. Als een dier oud of ziek is, is de kans aanwezig dat hij eindigt als voedseldier. Ik vind dat je daar niet te moeilijk over moet doen, in de natuur worden oude of zwakke prooidieren ook opgegeten door roofdieren.”

Hendriks Dé Dierenwinkel · Beek en Donk

“Wij zijn al een hele tijd gestopt met de verkoop van levende have”, vertelt Gerard Hendriks. “Omdat het te moeilijk werd allemaal, omdat ik nu, na 36 jaar een winkel te hebben, mijn papieren moet halen, quarantaineruimtes moet realiseren. We hebben eerst geprobeerd hoe het ging toen we stopten met de verkoop van vogels, vervolgens de vissen en toen we zagen dat dat qua omzet niets scheelde, zijn we ook gestopt met de konijnen en kleine knagers. Vroeger hadden we zelfs reptielen in de winkel, maar in ons geval levert deze stap ons veel ruimte op. Vierkante meters die we nu kunnen aanwenden voor de verkoop van luxeartikelen. Maar toen we nog dieren verkochten, konden mensen hun dier gewoon terugbrengen. Dat is beter dan dat dieren ergens gedropt worden.”

Groenrijk Tilburg

“Het ligt aan de termijn”, zegt Bart van Groenrijk Tilburg. “Als het na een paar dagen is, doen we niet moeilijk; maar als het langer duurt, moet je wel de mogelijkheid hebben om zo'n dier weer te huisvesten. Ook zien we nog weleens dat mensen hier een konijn aanschaffen om te koppelen met een dier dat ze thuis al hebben. Als dat dan – ondanks onze hulp en instructies – niet lukt, doen we niet moeilijk en kunnen ze het konijn terugbrengen. Natuurlijk wil je je klanten tevreden houden, maar wij horen hier nogal eens kinderen zeuren dat ze een konijntje willen. Als de ouders dan duidelijk niet enthousiast zijn, raden wij met klem af om tot aankoop over te gaan. Ik vind dat je altijd eerlijk moet zijn, ook als je een advies geeft dat de klant eigenlijk liever niet hoort. Laatst was er hier iemand in de winkel die vissen wilde aanschaffen voor een aquarium dat te klein was voor die dieren, dan is het best lastig om 'nee' te zeggen. Mijn collega en ik zijn gestart bij Aeres in Barneveld met de opleiding voor de eisen van het Besluit houders van dieren. Zij doet knaagdieren, ik vissen en vogels. We mogen nog even, we zijn bijna op de helft, maar ik vind het echt goed dat de opleidingseisen er

NASCHRIFT VAN DE REDACTIE

In Nederland is een groot deel van de huisdieren vlees-etend, carnivoor. Denk aan honden, katten en andere zoogdieren, maar ook aan roofvissen en heel veel reptielen. Om in de voedselbehoefte van deze dieren te voorzien is er dus dierlijk voedsel nodig. Voor onze hond en kat wordt dit netjes verwerkt in bijvoorbeeld een consumentenvriendelijke brok of een blikje. Voor veel andere dieren is dit echter niet de oplossing, die hebben gewoon prooidieren nodig; een muis, rat, konijn of sprinkhaan. Carnivoren hebben niet, zoals mensen de keuze om al dan niet vegetarisch te zijn. Katten, ooievaars of uilen eten vlees, sterker

nog; zij hebben vlees nodig en daarom vangen ze, net als veel reptielen, regelmatig een vogel, kikker of muis. In het geval van een kat omdat zijn jachtinstinct hem 'opdraagt' te doden, in het geval van bijvoorbeeld ooievaars, uilen of slangen omdat ze doodgaan van de honger als ze dat niet doen. We kunnen daar als mens soms moeite mee hebben, maar de natuur bestaat nou eenmaal uit eten en gegeten worden. Het is dan ook niet verwonderlijk dat een aantal winkeliers aangeeft dat sommige zieke of oudere konijnen, knaagdieren, vogels en vissen als prooidier gevoerd worden.

zijn. Als je dieren verkoopt, moet je daarvoor geleerd hebben, vind ik. Als je weet waar je over praat, kun je ook veel beter voet bij stuk houden als jij vindt dat een klant op het punt staat een slechte aankoop te doen.”

Dierenspecialist Stelo • Brunssum

Michael Stewart: “Wij nemen bijna altijd dieren terug van mensen die een dier om wat voor een reden niet meer kunnen of willen verzorgen. Ook als het dieren zijn die niet hier gekocht zijn. Laatst was er een mevrouw die naar het bejaardentehuis moest en een goed adres zocht voor haar kanarie, zo’n beestje komt dan gewoon hier in de winkel. Let wel: dat geldt natuurlijk niet voor honden of katten. Wij hebben veel dieren in de winkel en vinden echt dat dierenwelzijn vooropstaat, maar soms sta je versteld van de onwetendheid van klanten. Soms krijg je commentaar van mensen die het zielig vinden dat de hamsters in hun eentje in een verblijf zitten. Ook vinden sommige mensen het onverteerbaar dat sommige slangen – die hebben wij ook in de winkel – konijnen, ratten of kleine knagers eten. Sommige slangen krijgen hun prooidieren uit de diepvries, maar er zijn er ook die alleen maar levend voer willen eten. Met ratten en muizen moet je daarmee uitkijken, want die kunnen – als de slang ze niet direct opeet, of als hij bijvoorbeeld aan het vervellen is – aan de slang gaan vreten. Muizen en ratten worden dus meestal gevoerd als ze al dood zijn. Veel mensen hebben daar moeite mee, maar zeg eens eerlijk: hoe zielig is het om die slang geen eten te geven? Mijn kleinzoon is helemaal opgegroeid met de wetenschap dat dieren elkaar nu eenmaal eten. Hij houdt slangen en inderdaad: die eten muisjes. Dat vindt hij de gewoonste zaak van de wereld.”

“Wij hebben veel dieren in de winkel en vinden echt dat dierenwelzijn vooropstaat, maar soms sta je versteld van de onwetendheid van klanten.”

Dierspecialist Haaksma • Almelo

“Ik heb het nog nooit meegemaakt dat een klant een dier wilde terugbrengen”, zegt Koos Haaksma. “Ik verkoop dan ook geen konijnen, cavia’s en goudvissen. Een goudvis vind ik sowieso niet geschikt als huisdier, die hoort buiten in de vijver. Konijnen en cavia’s zijn dieren die mensen vaak impulsief aankopen, vaak op aandringen van de kinderen. Als dan blijkt dat het verblijf toch wel veel ruimte in beslag neemt, dat dat schoongemaakt moet worden of dat het kind het beu is, gaat de lol er vaak al snel af. Hamsters verkoop ik wel: dat zijn solitaire dieren waarvoor je niet een heel groot verblijf nodig hebt en waarvoor je relatief minder zorg en kosten hebt. Maar ook dan verkoop ik enkel als niet alleen het kind, maar vooral ook de vader of moeder een hamster als huisdier wil. Dat geldt ook voor de tropische vissen die wij hier aanbieden. Mensen moeten weten waar ze aan beginnen en ik verkoop geen vissen die erg groot worden. Alleen vissen die geschikt zijn voor de aquaria in ons assortiment, met name gemakkelijke soorten, denk aan guppy’s, platy’s en tetrasoorten. In principe is ons uitgangspunt bij de verkoop van dieren dat we liever níet dan wél verkopen. Ik zie dieren niet als een commercieel product.”

Sascha Diertotaal • Duiven

“Ja, we nemen dieren terug”, zegt Brigitte Elsman. “Meestal met inhouding van tien of twintig procent van de aanschafwaarde, maar dat hangt van de situatie af. We willen in ieder geval niet dat het dier een slecht leven heeft of gedumpt wordt. Gelukkig gebeurt het zelden dat een klant een dier wil terugbrengen, maar vervelend is het altijd. In zo’n geval zijn er drie verliezers: de klant, hun dier en wij. Bij volwassen dieren is terugnemen lastiger dan wanneer het dier nog



↑
Huiskonijn Iejaar is een Duitse reus die samen met Winnie, een Nederlands hangoorkonijn, woont bij Intratuin Barneveld. Sanne Cornips van Intratuin Barneveld: "Niet alleen wij zijn gehecht aan deze dieren, ook onze klanten hebben er een band mee. Sommige klanten komen speciaal naar de winkel voor onze huiskonijnen."

jong is, maar desnoods geven wij zo'n volwassen dier gratis weg. Dat doen we alleen wel enkel aan klanten die we goed kennen. Dit om te voorkomen dat een cavia bij een slangenhouder terecht komt..."

Brigitte vertelt dat herplaatsen van volwassen dieren soms mooi kan uitpakken: "Wij kregen ooit een konijn terug waarvan de voormalig eigenaar zei dat-ie vals was. Wij hebben hem een aantal jaren hier in de winkel gehouden omdat we hem niet durfden te herplaatsen. Per slot van rekening wil je niet dat een kind in zijn vinger gebeten wordt. Mijn eigen dochter, toen een jaar of twintig, werd verliefd op dat dier en besloot hem mee naar huis te nemen. Zij heeft nog zeven jaar plezier van dat konijn gehad, totdat hij vorig jaar – hoogbejaard – overleed. Of hij haar ooit gebeten heeft? Nee, geen enkele keer."

Intratuin Barneveld

"Wij nemen een dier eigenlijk altijd terug. Ook als na uitgebreid advies blijkt dat het dier niet aansluit bij de wensen van de klant", zegt Sanne Cornips. "Bijvoorbeeld, als het geen goede match vormt met het dier dat de klant al thuis heeft. Hierbij houden we rekening met de wensen van de klant en met het welzijn van het dier. Wij lichten de klanten uitgebreid voor, trekken een halfuur tot drie kwartier uit voor het verkoopsgesprek. Ongeacht de reden dat iemand een dier terugbrengt, of het nu echt gaat om een allergie of als een dier 'gewoon' tegenvalt: wij willen niet dat zo'n dier in het bos belandt of op een andere plek waar het zal overlijden. Vandaar dat we praktisch altijd 'ja' zeggen als een klant vraagt of het dier terug kan. Teruggebrachte dieren

blijven hier in de winkel, ze gaan niet terug naar de fokker. Wij hebben een lijst met contactgegevens van klanten die in aanmerking willen komen voor een volwassen dier."

Op de vraag wat ze doet als een dier ziek blijkt te zijn, zegt Sanne: "Wij hebben goede contacten met de dierenarts en bovendien hebben we twee paraveterinairers in dienst. Wij kunnen dus prima constateren of een dier al dan niet gezond is. Als het nodig is dat een dier medicatie krijgt, dan doen we dat. Stel dat een klant hier een gezond dier koopt en dat veel later wil terugbrengen omdat het ziek is, dan willen we wel precies weten wat er aan de hand is. In dat geval nemen we een dier niet klakkeloos terug; per slot van rekening zijn we wel een bedrijf."

Sanne vertelt dat ze onlangs een bijzonder verhaal meemaakte rondom het herplaatsen van een konijn: "Het ging om een wit konijn dat hier al driekwart jaar zat. Een van onze vaste klanten gaf aan dat ze hem wilde adopteren. Wij hebben daar toen geen geld voor gevraagd, zeiden: 'Als je er goed voor zorgt, mag je hem meenemen.' Die mevrouw komt nu bijna elke week in de winkel langs met verhalen en foto's van haar konijn. Ze is dolgelukkig met dat dier."

Dierenspeciaalzaak Het Molentje • Elst

"Ja wij nemen wel eens dieren terug", zegt Henrika Quik. "Zeker als ze niet gelukkig zijn. Dat wil niet zeggen dat die afspraak oneindig blijft gelden. Als een klant na drie jaar terugkomt, wordt het een ander verhaal. Maar het is altijd afhankelijk van de omstandigheden. Als er echt iemand

allergisch is, of als het koppelen van twee dieren niet lukt, dan kan de klant het dier terugbrengen. Wie weet wat ze er anders mee doen... Of wij het moeilijk vinden om volwassen dieren te herplaatsen? Nee, in mijn ogen valt dat best mee. Wij verkopen regelmatig volwassen dieren, bijvoorbeeld aan mensen die een konijn of cavia erbij willen. In principe blijven dieren gewoon bij ons in de winkel tot we een nieuw tehuis voor ze vinden en als het echt niet lukt, brengen we ze naar de opvang.”

Dierenspecialzaak Verhoog · Voorschoten

Rob Koree: “Het komt af en toe voor, ik neem de dieren altijd terug. Bij mij is het uitgangspunt het welzijn van het dier, dus mensen kunnen ook een volwassen dier terugbrengen. Vaak gaat het om konijnen, je weet dat als je hem niet terugneemt, zo’n beestje waarschijnlijk in het bos of in de polder belandt. Dan kijk ik liever hier in de winkel wat ik ermee kan. Er komen hier genoeg knuffelaars en als het nodig is zet ik op Facebook dat we een nieuw tehuis zoeken voor een dier. Lukt het niet om een dier in de winkel te huisvesten dan gaat-ie naar de knaagdierenopvang. Als er hier een moeder komt met een kind dat konijnen wil, leg ik uit dat de kans groot is dat het kind na een tijdje liever gaat gamen dan dat-ie de konijnen uit het hok haalt. Het maakt me niet uit of het kind zegt dat-ie konijnen wil, het gaat erom dat mama het leuk vindt. Een zeurend kind met een onwillige ouder, daartegen zeg ik dat-ie maar lekker hier in de winkel moet komen knuffelen. Die kan beter geen dier kopen.”

Hazenberg Dier&Tuin · Grootegast

Geert Hazenberg: “Terugnemen van een dier hangt helemaal van de situatie af, we zullen altijd een diervriendelijke oplossing zoeken. Wij proberen impulsaankopen te voorkomen en daarom komt het relatief weinig voor dat mensen een dier willen terugbrengen. Of wij het lastig vinden om volwassen dieren weer te verkopen? Het is wel zo dat een jong dier sneller verkocht wordt, maar er zijn best mensen die het mooi vinden om een volwassen dier een goed tehuis te bieden.”

MeerDier van Grootel · Horst

“Het is bij ons nog nooit gebeurd dat iemand een dier wilde terugbrengen”, zegt Esther Engel. “Wij doen onze uiterste best om de klant goed voor te lichten en ook de nadelen te benoemen van het hebben van een huisdier.

Wij gaan een gesprek aan met de klant en vaak gaan de mensen er eerst nog eens over nadenken of ze het wel daadwerkelijk willen. Wij verkopen hierdoor dan ook niet zo heel veel dieren. Terugnemen van dieren is bij ons niet mogelijk, tenzij wij natuurlijk zelf een fout hebben gemaakt. Of we het weleens hebben meegemaakt dat iemand allergisch bleek

voor zijn dier? Nee, gelukkig niet, maar als ’t aan de orde zou zijn, zouden we samen met die klant op zoek gaan naar een oplossing.”

Dierenspecialzaak De Bok · Bemmel

“Ja, wij nemen dieren terug”, zegt de heer Toonen. “Het is wel eens gebeurd dat iemand hier een hamster kocht die beet. Die hebben ze teruggebracht, maar dat moet geen weken na aankoop zijn. Zo’n diertje is moeilijk te herplaatsen dus in zo’n geval werken we samen met Stichting Klein Geluk. Dat is een opvang voor onder andere konijnen en kleine knagers. Als mensen bij ons in de winkel komen voor een volwassen dier en wij hebben er zelf geen zitten, verwijzen we ze door naar deze stichting. Wij hebben niet veel dieren op voorraad, dus vaak moeten mensen even wachten. Dat voorkomt impulsaankopen. Soms is het best lastig om een klant uit de brand te helpen. Laatst kwam er hier een familielid van een mevrouw die kanaries had. De dame was overleden en de familie zocht een goed tehuis voor de vogels. Gelukkig ken je als dierenspecialzaakhouder nogal wat mensen met dieren. Ik kon regelen dat die vogels bij een klant in de volière geplaatst werden.”

Pets Place Nijverdal

Mirjam Busser: “Wij nemen zeker wel dieren terug, maar alleen bij ons gekocht en met een goed verhaal van de klant. Wij merken dat het lastig is om volwassen dieren nog te verkopen of te herplaatsen, daar is weinig animo voor vergeleken met jonge dieren. Volwassen dieren gaan daarom soms terug naar de fokker, ze worden dan weer ingezet als fokdier. Als een dier ziek blijkt te zijn, bijvoorbeeld als een cavia schurft heeft of bij een konijn met diarree, dan steken we de hand in eigen boezem. De klant krijgt de medicijnen, we behandelen zijn dier hier in de winkel of we betalen de dierenartskosten. Gelukkig zijn zulke dingen voor klanten geen aanleiding om een dier terug te brengen, of beter gezegd: voor onze klanten is dat geen aanleiding.” Mirjam vertelt dat ze onlangs een bijzonder verhaal meemaakte in haar winkel: “Twee maanden geleden meldde zich hier een mevrouw die sinds ze haar cavia’s kocht chronisch verkouden was. Ze zat er echt mee omhoog en vertelde huilend hoe erg ze het vond. Ze had heel bewust voor deze dieren gekozen, was er hartstikke blij mee en dan is het droevig als het zo misgaat. Ik heb hier in de winkel al heel veel smoezen gehoord, maar van deze mevrouw weet ik zeker dat ze oprecht was. Natuurlijk kon ze haar cavia’s terugbrengen.”

Dierspecialist Disbergen · Apeldoorn

“Wij hebben een keer een vogel teruggenomen”, zegt Frits Disbergen. “Maar bij ons gebeurt het zelden dat mensen een dier terugbrengen. Wel stond er een keer iemand aan de balie met een konijn waar hij vanaf wilde, hij had het dier niet bij ons gekocht. Gelukkig werken wij samen met een goeddoelinstichting. Via die stichting vonden



“Wij werken nauw samen met de dierenarts en als er bij ons een dier de winkel verlaat, krijgt die klant standaard een gratis consult bij de dierenarts.”

we een gezin dat graag een konijn wilde, en die mensen hebben we blij gemaakt met dat dier. Ze kregen er gratis voer en benodigdheden bij. Op die manier probeer je toch af en toe iets goeds te doen.”

Dierenwereld XL · Terneuzen

Wouter: “Terugbrengen van levende have komt bij ons sporadisch voor. Het is jouw zaak om ervoor te zorgen dat de aanschaf van een dier een bewuste keuze is. Maar als iemand allergisch blijkt te zijn dan vind ik wel dat je coulant moet zijn. Het gebeurt weleens dat een dier ziek wordt of blijkt te zijn. Wij werken nauw samen met de dierenarts en als er bij ons een dier de winkel verlaat, krijgt die klant standaard een gratis consult bij de dierenarts. Wij hebben een goede leverancier waar we vertrouwen in hebben. Daardoor weten we dat we geen zieke dieren binnenkrijgen. Soms vragen klanten ons om medicijnen te betalen en dan is het helemaal afhankelijk van de situatie hoe we daarmee omgaan. Kijk, als het om een klein bedrag gaat dan doen we daar natuurlijk niet moeilijk over, maar wat als blijkt dat een dier geopereerd moet worden? Je kunt niet overal in meegaan, maar over het algemeen proberen wij coulant te zijn en gaan we mét de klant op zoek naar een oplossing.”

Van der Graaf ‘De Molen’ · Dedemsvaart

“Het gebeurt gelukkig zelden dat mensen een dier terugbrengen”, zegt Jan van der Graaf. “Soms is de reden omdat het koppelen tussen het nieuwe en het oude konijn niet lukte. Wij fokken veel van onze levende have zelf en werken samen met handelaren. Daarom is het bij ons geen probleem als er een dier terugkomt. Of we het weleens meemaken dat een dier ziek blijkt te zijn? Nee, gelukkig niet. Het is ooit één keer gebeurd dat een klant met zijn dier naar de dierenarts ging, terwijl dat achteraf helemaal niet nodig bleek. Dat vind ik jammer: was toch eerst naar mij gekomen, denk ik dan.”

Dierenspecialzaak de Oostermolen · Nijkerk

Dick Mulder: “Gelukkig komt het, door goed advies te geven, zeer zelden voor dat een klant een dier terug wil brengen. Als het wel zo is, kan het dier natuurlijk terug en afhankelijk van de reden krijgen mensen geld terug. Als wij geen goed gevoel hebben, als we denken dat de klant het huisdier niet goed zal verzorgen of als het dier niet bij hem past dan adviseren wij om het dier niet aan te schaffen. Natuurlijk is het zaak om dan wel met de juiste argumenten te komen. Pas hadden we een klant die wilde één cavia, maar de kooi mocht niet te groot zijn. Het ging om een hamsterkooiformaat, die had hij op Marktplaats gekocht. Wij hebben de klant laten weten

dat een cavia in zo’n kooi niet kan leven, dat een cavia niet alleen kan en dat je beter geen dieren kunt houden als je er geen ruimte voor hebt. Na lang overleg hebben we zelfs nog een collega erbij gehaald om de klant ervan te overtuigen dat je zo geen dieren houdt. De klant ging de deur uit zonder iets te kopen. Een week later waren ze er weer, ze hadden er goed over nagedacht en waren tot de conclusie gekomen dat het inderdaad beter was een groter verblijf aan te schaffen. Ze hadden in huis ruimte gemaakt en ook buiten wilden ze een extra verblijf maken. Uiteindelijk kochten ze voor bijna 200 euro: twee cavia’s, een groot verblijf en alles wat wij geadviseerd hadden. Deze mensen zijn vaste klant, komen regelmatig in de winkel en zijn superblij met hun cavia’s. Zo kunnen we nog tal van voorbeelden geven, maar waar het om gaat: door goed advies, voorkom je dat huisdieren teruggenomen moeten worden.”

Van Harn’s Specialzaak De Zwaan · Lienden

Arjan van Harn: “Wij nemen dieren altijd terug. Je wilt toch niet een dier tegen iemands zin ergens laten zitten waarbij kans op verwaarlozing aanwezig is. Ik vind dat je je verantwoordelijkheid moet nemen als je dieren verkoopt. Als een dier niet gezond blijkt te zijn, doen wij sowieso niet moeilijk en in sommige gevallen betalen wij de dierenartskosten. Wel hebben wij in onze verkoopvoorwaarden staan dat het schadebedrag niet hoger mag zijn dan het aankoopbedrag van het dier. Gisteren was er hier nog een klant in de winkel die had zelf een nestje konijnen gefokt, maar de ram was erg agressief. Hij viel mensen aan en ze wisten niet wat ze ermee aan moesten. De konijnenopvang en de kinderboerderij willen geen konijn dat bijt en in de winkel kun je daar natuurlijk ook niet veel mee. In de winkel heb ik zelf geen slangen maar natuurlijk heb ik wel klanten die slangen hou-

den. Die zijn regelmatig op zoek naar voedseldieren. “Je kunt het konijn bij mij laten,” heb ik tegen die mensen gezegd, “maar dan wil ik je wel eerlijk zeggen wat er waarschijnlijk mee gebeurt als ik hem gratis weggeef.”

Dierenspeciaalzaak Hoeben • Haarlem

Frank Hoeben: “Meestal voel je in het verkoopgesprek wel aan hoe de mensen ertegenover staan. Soms zijn de mensen ook allergisch en dan raden wij af om een konijn of kleine knager te nemen, vissen en reptielen zijn dan vaak een betere optie. Mensen die een hamster nemen, geven het dier soms te weinig aandacht en dan is de kans aanwezig dat het diertje gaat bijten. In zo’n geval willen de mensen vaak nog wel een hamster, maar niet meer dié hamster. Wij ruilen de hamster dan om (in de winkel bijt de hamster nooit al zeggen de mensen van wel) en begeleiden de klant zodat de nieuwe hamster goed aan mensen went. Heel soms komen klanten terug met het bericht dat er iemand allergisch is, ook dan nemen we het dier terug. Dat geldt echter niet voor de kooi en geopende verpakkingen. Die mogen de mensen bij ons achterlaten, maar hiervoor wordt geen geld teruggegeven. Ik vind dat je een dier beter kunt terugnemen dan dat het in een park wordt losgelaten, of erger.”

Pets&Co Hurdegaryp

Suah van der Veen: “In de twee jaar dat ik nu een winkel heb, heb ik nog niet meegemaakt dat iemand een vogel of knager wilde terugbrengen. Konijnen en cavia’s heb ik van opvangcentra in de omgeving, adoptie daarvan doen klanten altijd goed doordacht. Met vissen heb ik weleens zo’n situatie gehad. Dat waren mensen met een groot aquarium die met hun hobby wilden stoppen. De vissen wilden ze niet zomaar wegspoelen, dus die kwamen naar mij. En iemand met een lek aquarium waar de vissen snel uit moesten en die ook geen nieuw aquarium wilde. Die twee mensen hebben hun vissen – die dus niet in onze winkel waren aangeschaft – hier gebracht. Dan maak ik een bakje leeg waar de vissen in kunnen en ga ik een nieuwe goede plek zoeken. In principe doe ik het dus wel, zeker als het in het belang is van het dier.”

Pets&Co Dier&Care • Goor

Danieke de Vries: “In principe is het niet zo dat klanten hier een dier kunnen terugbrengen omdat het niet bevalt. Dit zeggen wij er ook altijd bij, we proberen de klant op alle mogelijke manieren duidelijk te maken wat het inhoudt om de zorg voor een dier te hebben. Natuurlijk bieden wij wel garantie: als een dier binnen korte tijd ziek wordt of als blijkt dat het dier bij ons al ziek was. Bij konijnen en cavia’s hanteren we een omruilgarantie. Als mensen een dier erbij willen zetten, vertellen we zo duidelijk mogelijk hoe ze dat kunnen doen. Maar als het niet lukt, kunnen ze het dier omruilen. Natuurlijk worden er ook hier uitzonderingen gemaakt. Laatst hadden we een klant die met tranen in de ogen vroeg of ze haar konijn terug mocht brengen. Ze had het dier al wel een jaartje, maar het konijn bleek behoorlijk agressief. Hierdoor kreeg het andere konijn weinig tot geen

“Wanneer iemand aan- geeft een dier te wil- len kopen, vragen wij ook altijd of hij last heeft van allergieën. Als dat het geval is, raden we af om een cavia te kopen.”

aandacht meer. Daarnaast had ze een autistisch zootje in huis die dat allemaal ook heel moeilijk vond. Ik heb lang met haar gepraat en ik kon echt wel zeggen dat ze goed was voor haar beesten. Dit konijn hebben we teruggenomen, maar zonder geld terug te geven. Dit dier is teruggegaan naar onze fokker. Helaas verkopen we vrijwel nooit een ‘ouder’ konijn. Dat is niet schattig, denk ik?”

Dierenspeciaalzaak van Diën • Culemborg

Maarten van Diën: “Klanten kunnen een dier terugbrengen, maar ze krijgen geen geld terug. Als ik in de winkel geen plaats heb, gaat zo’n dier terug naar de fokker. Gelukkig gebeurt het op zijn hoogst drie keer per jaar en meestal gaat het om een allergie. Wanneer iemand aangeeft een dier te willen kopen, vragen wij ook altijd of ze last hebben van allergieën. Als dat het geval is, raden we af om een cavia te kopen. Opvallend veel mensen zijn allergisch voor cavia’s. Cavia’s kun je meestal wel terug in de winkel plaatsen. Dat is met hamsters een ander verhaal, de meeste hamstersoorten zijn solitair en die moet je dus in hun eentje huisvesten. Wat ook lastig is: een dier dat een halfjaar of ouder is, krijg je in de winkel nauwelijks meer verkocht. Of het moet zijn dat iemand hem aanschafft als slangenvoer. Dat vinden mensen vaak erg moeilijk, maar aan de andere kant moet die slang toch ook gewoon eten?”

Discus Hospers • Borne

Berjan Hospers: “Ja, wij nemen dieren terug. Bij ons staat het welzijn van het dier voorop. Ook als het gaat om dieren die volwassen zijn. Die zijn vaak minder schattig en daardoor lastiger te verkopen, maar als het moet, geven we ze weg, soms tegen een kleine vergoeding. Er zijn best mensen die een groot konijn leuker vinden dan een kleintje. Onze ervaring is dat het best lukt om een goed tehuis te vinden.” ←

