

HET ZAL JE MAAR GEBEUREN..

“Had die hondeneigenaar maar iets gezegd als: ‘Hij kan over dat hek en hij haat kleine hondjes’”, verzucht Henk van Houwelingen van Dibevo. “Hij kende het pension al jaren. Hij wist precies hoe zijn hond gehuisvest zou gaan worden, maar hij zei niets. Dus de pensionhouder wist van niets. En toen sprong die Boxer over het hek en beet dat kleine hondje dood. Je wilt niet weten wat een drama dat is. Voor álle betrokkenen.”

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO: SHUTTERSTOCK

De pensionhouder droomt er soms nog van, van dat levenloze witte lichaampje dat slap in haar armen hing. Dan ziet ze weer voor zich hoe de kinderen hun Maltezerkruisinkje kwamen brengen en als afscheid een kusje drukten op dat zachte koppie. Dan herbeleeft ze het telefoontje naar het gezin, dat in Frankrijk aan het zwembad zat toen ze hoorden dat hun hondje er niet meer was.

Zo ellendig als de pest

“Hoe vreselijk het ook is: dit soort dingen kunnen nu eenmaal gebeuren als je met honden werkt, en vergeet ook niet dat er enorme aantallen honden tijdelijk worden opgevangen in het pension”, vertelt Henk van Houwelingen die al heel veel pensionhouders bijstond in lastige zaken als deze. “Gelukkig konden wij haar helpen, door een luisterend oor te bieden en haar te vertellen wat ze wel en niet moest doen. Praktisch elk seizoen zijn er een paar bijtincidenten, lopen dieren blessures op, en heel soms overlijdt een dier tijdens zijn verblijf. Pensionhouders die dat overkomt roepen onze hulp in, en gelukkig kunnen wij veel voor ze betekenen. In de communicatie met de klant, maar ook met de verwerking van hun eigen verdriet. Want hoe verantwoordelijk jij je als pensionhouder ook voelt: in een geval als hierboven omschreven, ben je niet aansprakelijk. Dat is natuurlijk mooi, juridisch gezegd. Maar als jij daar staat met dat overleden hondje in je armen, voelt het heel anders. Dan voel je je zo ellendig als de pest.”

Niet schuldig zijn, maar je wel schuldig voelen

In het geval van de Boxer en de Maltezer ging het om honden die de pensionhouder al kende. De Boxer was weliswaar een pittige jongen, maar hij had nooit eerder problemen veroorzaakt. Het Maltezerkje was zowel qua vacht als karakter de zachtheid zelf. Henk: “De pensionhouder deed de opvang zoals ze altijd deed: naar behoren. Ze had dit onmogelijk kunnen

voorzien of voorkomen. Ze was in tranen toen ik haar aan de telefoon had. Het rotte van een bijtincident is dat je in de regel met twee klanten een probleem hebt, dat je tegen een van die eigenaren moet gaan zeggen: ‘Jij bent aansprakelijk.’ Dat valt nooit goed. Soms durft een pensionhouder niet te bellen, omdat hij bang is voor de emoties van de eigenaar of omdat hij diens vakantie niet wil verpesten. Niet bellen is altijd een verkeerde beslissing. Kijk, als een hondje een klein wondje heeft, hoef je de eigenaar er tijdens zijn vakantie niet mee lastig te vallen, maar als er sprake is van een ernstig incident, dan moet je echt contact opnemen. Wanneer jij als ondernemer namelijk niet handelt volgens je eigen algemene voorwaarden, dan verandert je rechtspositie. Dus ook al gaat het om een zaak waarbij er letterlijk en figuurlijk alleen maar sprake is van verliezers: bel, direct. In het hierboven beschreven geval voelde de pensionhouder zich dusdanig ellendig dat ze uit coulance niet alleen beide eigenaren de pensionkosten kwijtschold, maar ook betaalde ze de crematie van de Maltezer én de kosten van een nieuwe hond. Dat hoefde niet, ze was niet aansprakelijk, maar het voelde goed om dit te doen. Beide honden waren prima gehuisvest, het hek voldeed aan alle eisen, maar ze voelde zich dusdanig schuldig dat ze er ook nu nog weleens van wakker ligt.” ←

Copyright foto

Copyright foto

Niet bellen is altijd een verkeerde beslissing. Als er sprake is van een ernstig incident, dan moet je echt contact opnemen.