

# Copyright foto

GESCHILLENCOMMISSIE

## De hond met de kous

Een boze klant die niet op vakantie kan en een pensionhouder die voor het blok wordt gezet om aan verregaande eisen van de klant te voldoen. Oorzaak: een hond met een kous om zijn nek. De Dibevo Geschillencommissie krijgt heel wat zaken voor de kiezen en soms krijgt daarbij iemand de kous op de kop?

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: SHUTTERSTOCK EN PEXELS

**E**en tijd geleden deed de Dibevo Geschillencommissie uitspraak inzake 'de hond met de kous'. Dat verhaal laat zich als volgt vertellen:

Een klant vulde het online reserveringsformulier in van een dierenpension dat lid is van Dibevo. De reservering was voor zijn hond Sonja, het was bedoeling dat zij de eerste drie weken van augustus in het pension zou doorbrengen. Op het formulier vulde de klant alle gegevens in van zichzelf en zijn hond, echter het vak 'bijzonderheden' bleef leeg. Toen de klant vervolgens zijn hond op de afgesproken datum bij het pension kwam brengen, bleek dat Sonja een kous om haar nek had.

### De meningen lopen uiteen

Helaas vermeldt de uitspraak niet waarom die kous daar nou precies zat. Laten we er echter voor het gemak maar van uitgaan dat Sonja onder die kous een wondje of een hotspot had. Over wat er vervolgens gebeurde lopen de verhalen en de meningen uiteen.

De klant beweert dat de pensionhouder de kous om de nek van de hond zag, vervolgens vertelde dat de hond zo niet in het pension kon verblijven en daarmee de overeenkomst beëindigde.

De pensionhouder heeft echter een ander verhaal. Volgens hem eiste de klant bij het brengen van zijn hond van de ondernemer de garantie dat de kous tijdens het verblijf om Sonja's nek zou blijven zitten. Toen de pensionhouder

## DIBEVO GESCHILLENCOMMISSIE GEZELSCHAPSDIERENSECTOR

Een klant die niet tevreden is met een artikel dat hij in de dierenpeciaalzaak kocht, een eigenaar die het niet eens is met de manier waarop zijn dier verzorgd is in het dierenpension. In de meeste gevallen kom jij er met je klant wel uit, maar mocht dat nou een keer niet het geval zijn, dan kun je je altijd tot Dibevo wenden. Voor leden is ons eerstelijnsadvies altijd gratis. Wanneer je klant ontevreden blijft, kan hij zijn klacht aanmelden bij de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector. Hier krijgen beide partijen de gelegenheid om hun kant van het verhaal te vertellen, waarna de commissie een uitspraak doet. Een van de voordelen hiervan voor jou als ondernemer is dat je niet direct naar de rechter hoeft te stappen. Hierdoor bespaart tussenkomst van de geschillencommissie je veel tijd en geld.

aangaf dat in zijn bedrijf – waar groepshuisvesting de norm is – een kous grote kans heeft getransformeerd te worden tot een gescheurde lap stof, en toen hij bovendien uitlegde dat de kous een gevaar kon opleveren voor Sonja, besloot de klant zelf zijn hond weer mee naar huis te nemen. Volgens de pensionhouder was de klant daarmee degene die de overeenkomst beëindigde.

### Drie keer per dag biefstuk

De klant stelt het dierenpension aansprakelijk voor de materiële en immateriële schade, die er onder andere uit bestaat dat de klant niet op vakantie kan. Vaststellen van het schadebedrag laat hij over aan de geschillencommissie. Ook eist hij dat het pension de betaling van 60 euro voor behandeling door de geschillencommissie terugbetaalt.

Het pension stelt dat de klant, conform de algemene voorwaarden, bij reservering verplicht was onder het kopje 'bijzonderheden' te melden dat zijn hond om gezondheidsredenen een kous droeg. Dat geldt al helemaal wanneer het dragen van de kous voor klager zo essentieel is. En hoe onpartijdig je ook bent: daar zit wat in natuurlijk. Voor hetzelfde geld komt een pensionhouder bij het in ontvangst nemen van een hond tot de ontdekking dat de logé drie keer per dag biefstuk wenst te eten, of dat hij bij de pensionhouder in bed moet slapen.

### Wie beëindigde de overeenkomst?

De vraag waar het bij het beslechten van dit geschil met name om draaide was echter: kwam er een overeenkomst tot stand? Het antwoord op die vraag is 'ja'.

Maar wie was dan degene die de overeenkomst beëindigde? Was de pensionhouder verplicht om de hond op te vangen?

Omdat de verhalen van beide partijen voor wat betreft het beëindigen van de overeenkomst nogal uiteenlopen, gaat de geschillencommissie uit van het volgende: als de klant bij het maken van de reservering op het formulier had vermeld dat zijn hond een kous om de hals droeg, en dat die kous niet verwijderd mocht worden, was de pensionhouder de overeenkomst niet aangegaan.

De geschillencommissie moet daardoor vaststellen dat de klacht ongegrond is: de klacht is onvoldoende komen vast te staan. En hoe flauw deze inkopper ook is: daarmee is voor de klager de kous af. ←

## VOORKOM DAT JE DE KOUS OP DE KOP KRIJGT

Om te voorkomen dat jij als pensionhouder de kous op de kop krijgt, is het belangrijk de reserveringsformulieren goed te lezen en ervoor te zorgen dat je niets over het hoofd ziet. Als een klant telefonisch een belangrijke mededeling doet, vraag hem dan dit per mail te bevestigen, zodat je niet achteraf gesteggel krijgt over zaken die al dan niet verteld zijn. Een mail is wat dat betreft net zo rechtsgeldig als een brief. Wanneer je wilt voorkomen dat er gedoe ontstaat over de vraag of een mail al dan niet ontvangen is, verstuur het bericht dan met een afleverbevestiging of vraag de klant of hij wil bevestigen dat hij het bericht ontvangen heeft.