

GESCHILLENCOMMISSIE

# Leren documenteren

Eigenlijk vond de eigenaar van Vlegel, Doerak en Duveltje dat er helemaal niks goed was aan het kattenpension waaraan hij zijn lievelingen een week lang had toevertrouwd. Hij had behoorlijk wat te klagen. Zijn lijst met klachten liep dusdanig op dat de pensionhoudster een beetje moe werd van alles wat haar klant aan te merken had op haar handelwijze. Gelukkig realiseerde ze zich op tijd, voordat ze uit haar slof schoot, dat ze als Dibevo-lid een beroep kon doen op de Geschillencommissie.

TEKST: JANINE VERSCHURE  
FOTO: SHUTTERSTOCK

Copyright foto

**E**en dag nadat Vlegel, Doerak en Duveltje werden opgehaald, ontving de dierenpensionhoudster een gepeperde mail waarin de klant uitgebreid uit de doeken deed wat er allemaal was misgegaan tijdens het verblijf van zijn katten. We gaan je dat hele verhaal besparen, maar dit was zo'n mail die je als hardwerkende dierenliefhebber niet wilt ontvangen. Aantijgingen, scheldwoorden, krachttermen, spelfouten en de laatste twee woorden voor het afsluitende 'hoogachtend' waren 'stelletje dierenbeulen'. Heb je een beeld?

## De klachten

Hieronder vatten we puntsgewijs samen wat er volgens de klager tijdens het verblijf van zijn katten was misgegaan:

- De katten hadden niet goed gegeten want ze waren vermagerd toen ze werden opgehaald.
- De katten hadden het niet naar hun zin gehad in het pension want ze waren bij thuiskomst minder actief dan de eigenaar gewend was.
- De ondernemster had de katten niet het meegebrachte eigen voer gegeven. Dat was door een medewerkster in ontvangst genomen toen de katten werden gebracht, maar niet gebruikt.
- Volgens de klant heerste in het pension het calici- of herpesvirus (niesziekte) én giardia (een besmettelijke darmparasiet) en had de ondernemster hem daarover vooraf moeten informeren.
- Een van de katten had last van zijn luchtwegen toen hij werd opgehaald.
- Een andere kat had ernstige diarree
- De ondernemster zou mondeling hebben aangegeven dat de klant voor het luttele bedrag dat hij het pension moest betalen, geen viersterrenbehandeling van zijn katten kan verwachten.
- De eigenaar eist een vergoeding van de dierenartskosten en restitutie van de pensionkosten. In totaal 1.100 euro.

## Het verweer

- De ondernemster voert als verweer aan dat het gebruikelijk is dat katten tijdens een verblijf in het pension gewicht verliezen, en dat dit ook aan de eigenaars is medegedeeld. Ze is in het bezit van weeglijsten, alle katten in het pension worden dagelijks gewogen en de gegevens worden nauwkeurig bijgehouden. Toen men zag dat Doerak wat meer afviel dan de andere twee is de dierenarts geraadpleegd, maar die kon niet vaststellen dat er sprake was van ziekte. Vervolgens heeft de ondernemster Doerak verschillende soorten alternatief voer aangeboden waarna hij weer ging eten en wat aankwam. Ook dit is vastgelegd, in de zogenaamde voerlijsten.
- Op het moment van afhalen had Vlegel wat diarree bij zijn staart, dat is medegedeeld aan de klant. Op de werkljsten was echter niet te zien dat er eerder sprake was geweest van diarree: in de kattenbakken was geen dunne ontlasting aangetroffen. De katten zijn tijdens hun hele verblijf levendig geweest, lieten zich goed hanteren en speelden. Ook toen ze werden opgehaald werd er geen gedrag gezien dat reden tot zorg zou kunnen geven.
- In de online-aanvraagformulieren heeft de klant geen melding gemaakt van eigen voer. De baliemedewerkster is inderdaad vergeten door te geven dat er voeding was meegebracht, en omdat dit niet in het systeem stond hebben de katten hun eigen voeding niet gekregen.
- Er heersten geen ziektes in het pension en ook is niet vastgesteld dat een van de katten benauwd zou zijn of dat er sprake was van ernstige diarree.

- De ondernemster bestrijdt met klem en emotioneel dat zij nooit een uitspraak heeft gedaan over de zorg die de klant had kunnen verwachten in relatie tot de verblijfskosten in haar bedrijf.
- Zij voelt zich niet aansprakelijk voor enige schade.

## De beslissing

De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de ondernemster tekortgeschoten is. Het is niet vastgesteld dat de dieren tijdens hun verblijf een ziekte hebben opgelopen. Omdat de ondernemster het afvallen van de katten zorgvuldig gedocumenteerd heeft, en ook het bijvoeden van de kat die het ergst was afgevallen, kan worden vastgesteld dat er geen sprake is van onzorgvuldig handelen. Bovendien zijn er tijdens het verblijf verschillende foto's van de katten gemaakt, onder andere van de dagelijkse borstelbeurt van een van de katten die langharig is. Deze foto's ondersteunen de bewering van de ondernemster dat er goed voor de katten is gezorgd. Wel verwijt de commissie haar dat ze zorgvuldiger had moeten omgaan met het meegebrachte voer. Hoewel de klant hiervan bij de reservering geen melding had gemaakt, was het slordig dat een medewerkster de voeding in ontvangst nam en er vervolgens niets mee deed.

De beslissing van de geschillencommissie luidt als volgt: de commissie is van oordeel dat de geringe verzuimen/nalatigheden niet in een direct causaal/oorzakelijk verband staan tot de door de consument gewenste schadevergoeding en dat die verzuimen zo'n schadevergoeding ook niet rechtvaardigen. Kortom: de kattenbezitter krijgt geen geld terug en ondernemster komt met de schrik vrij.

## Wat kunnen we hiervan leren?

"Dat het ontzettend belangrijk is om te documenteren wat je doet", vertelt Dibevo-voorzitter Gijs van den Assum. "Houd een logboek bij, maak protocollen, schrijf op wat je doet, wanneer je dat doet en waarom. Ken je die lijsten op toiletten in benzinestations langs de snelweg? Dat dus. Naast het documenteren van je werkzaamheden, en van bijvoorbeeld het maken van foto's, is het ook belangrijk om vast te leggen wat jij met je klant bespreekt. Deel hem schriftelijk mede dat dieren kunnen afvallen tijdens de eerste dagen van hun verblijf, en maak een notitie van het feit dat iemand alsnog eigen voeding voor zijn dieren meegeeft. Wanneer jij – zoals deze ondernemster – zorgvuldig documenteert wat je elke dag doet met de dieren die aan jouw zorg zijn toevertrouwd, is het aan de klager om het tegendeel te bewijzen." ←

## Dibevo Geschillencommissie

Wanneer je als lid van Dibevo een geschil hebt en er samen met je klant, leverancier of een concurrent niet uitkomt, kun je de hulp inroepen van de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdieren. Die is onafhankelijk en voorkomt dat je naar de rechter moet stappen. De Dibevo Geschillencommissie adviseert en bemiddelt, of doet een bindende uitspraak ([dibevo.nl/geschillen](http://dibevo.nl/geschillen)). De verhalen die we in deze rubriek beschrijven, zijn gebaseerd op waargebeurde geschillen. Alle personen en dieren zijn fictief.