

Panaszkezelési beszámoló 2019.

A tárgyévben a következő panasz érkezett alapítványunkhoz:

- A tavaszi nevelőszülői értekezleten az egyik örökbe fogadó szóban sérelmezte, hogy nem tud találkozni az örökbefogadott állatával. Ez az állat egy „bemutató” állat, amelynek örökbe adásakor minden esetben jelezzük, hogy az állat nincs kiállításban, azaz csak esetlegesen, az állatbemutatók alkalmával látható. A kérdéses példány egyébként egy idős, leromlott állapotú példány volt, amely addigra már nem szerepelt az állatbemutatókon. (Az örökbefogadás idején még igen, de utána néhány héttel le is vettünk az örökbe fogadható állatok listájáról.)

Minthogy az örökbe fogadás időtartama egy év, az ilyen, vagy hasonló esetekben (például az Állat elkerült az állatkertből, esetleg elpusztul) a szokásos eljárásunk az, hogy felkínáljuk a lehetőséget, hogy „tegye át” az örökbefogadását annak érvényességéig egy másik állatra. A panaszos nem kívánt élni ezzel a lehetőséggel, azt szeretne volna, hogy az Alapítványunk fogadja örökbe egy másik állatkertben számára a kedvence fajtársát. Ezt nem állt módunkban teljesíteni.

A panaszossal hosszú, több fordulós levelezést folytattunk, ami az után szakadt meg, amikor közöltük, hogy Alapítványunk nem fogadhat örökbe „kárpótlásul” másik állatkertben számára állatot.