



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 3
d.d. 5 januari 2011
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en dr. D.F. Rijkels)**

Samenvatting

Dierenzekering. Dierenarts verricht diagnostisch onderzoek aan ellebooggewricht hond. Uit onderzoek blijkt sprake van aandoening buiten ellebooggewricht. Aangeslotene weigert vergoeding omdat diagnostisch onderzoek in het kader van aandoening aan ellebooggewricht is uitgesloten. Commissie: uitsluiting is alleen toepasselijk indien er daadwerkelijk sprake is van aandoening aan ellebooggewricht. Haviltex. Contra proferentem.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 6 november 2009 met bijlagen;
- het door Consument ingevulde en op 9 december 2009 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 18 maart 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 2 en 5 april 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 10 juni 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen op te roepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 13 december 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft voor zijn hond een dierenverzekering (hierna: "Verzekering") gesloten bij Aangeslotene;
- in artikel 12.1.1. van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wordt, voor zover hier relevant, het volgende bepaald:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

“Artikel 12.1.1

Onverlet artikel 12.1.2 en mits de ziekte is ontstaan in Nederland, worden de volgende kosten vergoed:

(....)

e. onderzoek dat noodzakelijk is ter vaststelling van een ziekte, zoals röntgenologie, echoscopie, bloedonderzoek, microbiologisch onderzoek en weefselonderzoek. Alle onderzoeken dienen onderdeel te zijn van de noodzakelijke behandeling en genezing van het verzekerde dier;

(.....)

l. het eerste consult voor het raadplegen van de dierenarts voor een aandoening van de heupen of ellebogen. Alle overige kosten inclusief (röntgen)diagnostiek met betrekking tot bovengenoemde gewrichten zijn uitgesloten.”;

- artikel 13.3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden bepaalt, voorzover hier relevant, het volgende:

“Artikel 13.3. Overige uitsluitingen

Uitgesloten van dekking zijn kosten betrekking hebbende op:

(....)

f. de ellebooggewrichten bij honden, inclusief alle ziekten en gebreken en de gevolgen van (kraak)beendefecten, waardoor het ellebooggewricht niet goed kan functioneren.”;

- op 19 maart 2009 bezocht Consument een dierenarts omdat zijn hond last had van een zwelling rond een ellebooggewricht. De door de dierenarts voorgeschreven pijnstillers en ontstekingsremmers werden door Aangeslotene vergoed;
- omdat de klachten niet verbeterden bezocht Consument op 26 maart 2009 opnieuw de dierenarts. Deze achtte het noodzakelijk om een röntgenonderzoek te doen. Later is door een gespecialiseerde dierenarts opnieuw röntgenonderzoek verricht. Uiteindelijk bleek dat sprake was van botkanker die zich niet beperkte tot alleen het ellebooggewricht. Consument heeft bij Aangeslotene een beroep gedaan op de Verzekering, welk beroep door Aangeslotene deels werd ingewilligd. Vergoeding werd afgewezen voor zover het onderzoek betrekking heeft gehad op het ellebooggewicht. Daarbij werd een beroep gedaan op de artikelen 12.2.1. sub l en 13.3. sub f van de verzekeringsvoorwaarden.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert betaling door Aangeslotene aan hem van een bedrag van € 682,61,-. Dit bedrag is samengesteld uit de onbetaalde nota's van de dierenarts, de kosten van door Consument verzonden brieven, de (auto) reiskosten van Consument alsmede de kosten verbonden aan de onderhavige procedure van € 50,-.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Uit artikel 12.1.1 sub e van de Verzekering vloeit voort dat onderzoek zoals röntgenologische diagnostiek dat noodzakelijk is ter vaststelling van een ziekte gedekt wordt. Van een dergelijk onderzoek was in dit geval sprake, aldus Consument. Hiernaast merkt Consument op dat het bewuste ellebooggewricht van zijn hond normaal functioneert en er geen sprake is van een aandoening aan het ellebooggewricht.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Uit de artikelen 12.2.1. sub l en 13.3. sub f vloeit voort dat kosten die verband houden met het ellebooggewricht van dekking zijn uitgesloten. In de onderhavige kwestie is uitgebreid onderzoek gedaan naar dit gewricht. Er is na dit onderzoek gebleken dat het medische probleem van de hond van Consument niet vanuit de elleboog komt. Onderzoek aan het ellebooggewricht is niet gedekt. Eventueel vervolgonderzoek c.q. -behandeling komt wel voor vergoeding in aanmerking.
- 4. Zitting**
- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.
- 5. Beoordeling**
- 5.1 In casu heeft diagnostisch onderzoek, waaronder röntgenonderzoek, plaatsgevonden aan het ellebooggewricht van de hond van Consument. Uit dat onderzoek is gebleken dat de ziekte zich niet primair in het ellebooggewricht van de hond bevindt.
- 5.2 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of vergoeding van de kosten van het diagnostische onderzoek aan het ellebooggewricht op grond van de artikelen 12.1.1. sub l en 13.3 sub f van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is uitgesloten of dat hier sprake is van kosten van onderzoek dat noodzakelijk is ter vaststelling van een ziekte die op grond van artikel 12.1.1 sub e van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wel voor vergoeding in aanmerking komen.
- 5.3 De vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld en of dit contract een leemte vertoont die moet worden aangevuld, kan niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635).

- 5.4 De Commissie is van oordeel dat Consument in het onderhavige geval er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat de kosten van het diagnostisch onderzoek aan het ellebooggewricht van zijn hond onder artikel 12.1.1 sub e van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden vielen en door Aangeslotene vergoed zouden worden. De artikelen 12.1.1. sub l en 13.3 sub f van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zijn naar strekking en bewoordingen slechts van toepassing indien daadwerkelijk sprake is van een aandoening aan het ellebooggewricht zoals elleboogdysplasie. Nu is gebleken dat de hond van Consument niet leed aan een aandoening van het ellebooggewricht hoefde Consument niet op toepasselijkheid van deze artikelen bedacht te zijn.
- 5.5 Los van het in onderdeel 5.4 overwogene wijst de Commissie op artikel 6:238, lid 2 BW waarin is bepaald dat bij een overeenkomst tussen een gebruiker van algemene voorwaarden en een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van een beding de voor de wederpartij gunstigste uitleg prevaleert.
- 5.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden toegewezen tot een bedrag van € 648,67. Dit bedrag is aldus samengesteld: € 561,11 kosten dierenarts na aftrek van het eigen risico van 19%, € 11,- portiekosten, € 26,56 reiskosten op basis van openbaar vervoer tweede klasse en € 50,- zijnde de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument een bedrag van € 648,67 te vergoeden. Het meer gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.