

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-429 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Algemene Verzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 16 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren. Consument is aansprakelijk voor verwonding van een hond van een derde als gevolg waarvan medische behandeling van de hond noodzakelijk was. Verzekeraar heeft een deel van de nota van de dierenarts vergoed en daarbij rekening gehouden met de aanschafwaarde en de emotionele waarde van het dier. Consument vordert volledige vergoeding van de nota. Verzekeraar heeft onvoldoende gemotiveerd betwist dat de nota niet geheel kan worden aangemerkt als schade waarvoor Consument aansprakelijk is. Vordering toegewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP) gesloten bij Verzekeraar. In art. 1 van de bijzonder voorwaarden voor de AVP is bepaald dat met verzekerde is bedoeld de verzekeringnemer als eigenaar/bezitter van een (huis)dier. In artikel 2, ‘Welke schade vergoeden wij’, is bepaald:

*“Deze verzekering dekt de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade aan personen en zaken. (...)”*

- 2.2 Consument heeft met een op 17 december 2012 ondertekend schadeformulier een schade gemeld op zijn AVP. Als toedracht heeft Consument vermeld dat zijn hond op vrijdagavond 15 december 2012 tijdens het uitlaten een hond van een derde heeft gebeten. Deze hond is diezelfde avond naar het Medisch Centrum voor Dieren in Amsterdam gebracht voor een behandeling. De hond heeft een operatie moeten ondergaan. De nota's van het Medisch Centrum van 14 en 17 december 2012 bedragen totaal € 3.765,54.
- 2.3 Op 21 december 2012 heeft Verzekeraar met de behandelend dierenarts afgesproken dat de hond door de dierenarts zou worden vrijgegeven aan de eigenaar nadat Verzekeraar een bedrag van € 2.000,- zou hebben betaald aan het Medisch Centrum. Laatstgenoemd bedrag is door Verzekeraar betaald. Het restant van de vordering van het Medisch Centrum is op Consument verhaald. Nu Consument de vordering niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft voldaan is de incasso uit handen gegeven. Consument heeft de vordering, vermeerderd met incassokosten, van een totaalbedrag van € 2.206,52 voldaan.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 2.206,52.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument is aansprakelijk voor de schade die door zijn hond is veroorzaakt. De schade bestaat uit de kosten van medische behandeling van de verwonde hond van de derde. De hond is van de verwonding en de behandeling goed hersteld. De behandeling heeft kosten meegebracht en voor deze kosten is Consument aansprakelijk. Op grond van de AVP bestaat voor deze schade dekking onder de verzekering zodat Verzekeraar het gehele bedrag van de kosten van behandeling aan Consument dient te vergoeden. Omdat de hond niet is overleden is van vergoeding van de dagwaarde ook geen sprake.
  - Consument voelde zich bij de afwikkeling van de schade voor het blok gezet. Hij had de indruk dat de Verzekeraar over de hoogte van de schade wilde onderhandelen en dat de 'dagwaarde' van de hond telefonisch werd bepaald in samenspraak met de dierenarts. Consument is met een uitkering van € 2.000,- niet akkoord gegaan en heeft tegen Verzekeraar gezegd dat hij over het restant van de vordering nader overleg wenste te hebben. Toen Consument enkele weken later bij Verzekeraar informeerde had Verzekeraar het dossier gesloten.

#### Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Verzekeraar heeft, telefonisch, met de dierenarts afgesproken dat hij de hond zou vrijgeven als een bedrag van € 2.000,- zou worden betaald. Het restant van de nota zou de dierenarts op Consument verhalen omdat Consument had toegezegd dit bedrag te voldoen. Verzekeraar heeft daarop telefonisch contact met de (toenmalige) partner van Consument gehad en meegedeeld dat de vergoeding van € 2.000,- de maximale bijdrage aan deze schade was.

De partner had hiermee ingestemd en toegezegd dat zij voor betaling van het restant van de nota zorg zou dragen. Een half jaar later heeft Consument over de afwikkeling van de schade en de hoogte van de vergoeding een klacht ingediend.

- Bij vaststelling van schade aan een dier is van belang dat een dier een economische waarde vertegenwoordigt. Naast de aanschafwaarde speelt evenwel ook de emotionele waarde van het dier een rol. De aanschafwaarde bedraagt circa € 400,-. Rekening houdend met de emotionele waarde van het dier is een bedrag van € 2.000,- uitgekeerd. Hiermee heeft Verzekeraar ruim aan zijn wettelijke verplichting tot vergoeding van de schade voldaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar op grond van de lopende AVP van Consument bij Verzekeraar, gehouden is een aanvullend bedrag aan Consument uit te keren nu Consument in het kader van de aansprakelijkstelling van een derde meer kosten heeft gemaakt dan door Verzekeraar zijn vergoed.
- 4.2 Ter zitting heeft Verzekeraar een nadere toelichting gegeven op de wijze waarop hij de hoogte van de schade heeft vastgesteld. Hij stelt dat voor vaststelling van de schade aan een dier geen richtlijn of maatstaf geldt. In gevallen als deze heeft Verzekeraar om pragmatische redenen altijd overleg met de benadeelde partij. De Verzekeraar legt de benadeelde uit dat hij bij vaststelling van de schade rekening dient te houden met de aanschafwaarde van het dier en met de emotionele waarde en dat de schade die op grond van aansprakelijkheid van zijn verzekerde aan de benadeelde dient te worden vergoed in veel gevallen niet gelijk is aan de daadwerkelijke kosten van de medische behandeling. Verzekeraar komt dan in overleg met de benadeelde tot overeenstemming over de hoogte van de vergoeding. In dit geval heeft Verzekeraar de eigenaar van de verwonde hond niet telefonisch kunnen bereiken zodat hij niet met hem heeft kunnen overleggen over de hoogte van de vergoeding. Op dat moment moest echter wel een beslissing over de uitkering worden genomen nu de hond niet zou worden vrijgegeven door de dierenarts als de nota niet, in ieder geval gedeeltelijk, zou worden voldaan. In overleg met de dierenarts is een bedrag van € 2.000,- betaald omdat de dierenarts dan de hond zou vrijgeven en omdat de partner van Consument had toegezegd voor betaling van het restant van de nota zorg te dragen. Desgevraagd heeft verzekeraar ter zitting nog toegelicht dat bij vaststelling van de schade rekening wordt gehouden met de aanschafwaarde van het dier, de leeftijd van het dier en de emotionele waarde. Tot een bedrag van € 1.000,- aan kosten voor medische behandeling gaat Verzekeraar meestal zonder meer tot uitkering over. Wanneer de behandeling meer kosten meebrengt, kunnen de leeftijd en aanschafwaarde van het dier meebrengen dat niet alle kosten als schade worden aangemerkt.
- 4.3 De Commissie overweegt allereerst dat het uitgangspunt van een AVP dekking is dat aan een verzekerde worden vergoed *alle* kosten die samenhangen met de aansprakelijkheid van die verzekerde jegens een derde *tenzij* de polis de dekking beperkt. Laatstgenoemde beperkingen kunnen bestaan in beperkingen voor wat betreft de hoogte van het bedrag (zoals bijvoorbeeld de verzekerde som en maximale bedragen voor een bepaalde kostensoort) of beperkingen voor wat betreft kostensoorten die voor vergoeding in aanmerking komen.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet voldoende gemotiveerd betwist heeft dat Consument tegenover de benadeelde niet aansprakelijk was voor *alle* kosten van de medische behandeling van de hond van de derde. Hoewel de Commissie Verzekeraar volgt in de stelling dat voorstelbaar is dat volledige vergoeding van kosten van medische behandeling op een zeker moment disproportioneel is, te denken valt in ieder geval aan een situatie waarin een (klein) dier met lage aanschafwaarde en hoge leeftijd een geneeskundige behandeling met zeer hoge kosten moet ondergaan waarvan het beoogde resultaat van de behandeling onzeker is, is daarvan in de gegeven omstandigheden niet gebleken. De Commissie acht het daarbij van belang dat de verwonde hond ongeveer drie jaar oud was en dat het ging om een spoedbehandeling die noodzakelijk was door de verwonding en dat met die behandeling ook het beoogde resultaat is bereikt. Uit het verweer van Verzekeraar en de hierboven onder 4.2 weergegeven toelichting van Verzekeraar kan niet worden opgemaakt dat en op welke wijze hij met de verschillende factoren rekening heeft gehouden. Gelet op de factoren die bij vaststelling van schade aan dieren een rol spelen en het inzicht dat een verzekeraar een verzekerde hierin dient te kunnen geven, acht de Commissie het overigens aangewezen dat Verzekeraar hiervoor een duidelijk beleid formuleert dat ook richting verzekerden wordt gecommuniceerd.
- 4.5 De slotsom is dat Verzekeraar gehouden is tot het doen van een aanvullende uitkering aan Consument tot het totaalbedrag van de nota's van het Medisch Centrum. Consument heeft een bedrag van € 2.206,52 gevorderd. Dit is het restantbedrag van de nota van het Medisch Centrum vermeerderd met in rekening gebrachte incassokosten. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar dit bedrag niet heeft betwist zodat de Commissie de vordering van Consument zal toewijzen.

## 5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.206,52.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.