

# RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/47 Div. T

in de klacht nr. 077.00

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

## Inleiding

Klaagster heeft door bemiddeling van de tussenpersoon met ingang van 20 januari 1999 een paardenverzekering en een bijkomende ziektekostenverzekering gesloten voor een bijna drie jaar oude hengst. De verzekerde waarde van het paard is f 20.000,-. De verzekering dekt tevens het risico van blijvende totale ongeschiktheid van het paard voor het gebruiksdoel: dressuur en springsport, voorzover deze ongeschiktheid het gevolg is van ziekte of ongeval en ontstaan is binnen de verzekerde periode.

Artikel 9.1 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voorzover van belang:

'(.) Als een verzekerd paard ziek is (of ziekte wordt vermoed) of een ongeval krijgt, dient verzekeringnemer zelfs als de gevolgen niet ernstig lijken te zijn:

- a. Het paard ten spoedigste te laten onderzoeken door een bevoegd dierenarts.
- b. De voorschriften van deze dierenarts te volgen. (.)
- c. Verzekeraars binnen vier en twintig uur te verwittigen nadat verzekeringnemer kennis heeft genomen dan wel had kunnen of behoren te nemen van het ongeluk of de vermoede ziekte.(.)'

De dierenarts van klaagster en een vervolgens door haar geconsulteerde deskundige enerzijds en een door de tussenpersoon aangewezen deskundige

2001/47 Div.T

anderzijds hebben in de loop van 1999 verschillend geoordeeld over aandoeningen van het verzekerde paard. In opdracht van klaagster is het paard op 6 april 2000 geëuthanaseerd.

#### De klacht

Na het sluiten van de onderhavige verzekering is het paard gecastreerd. Klaagster heeft de tussenpersoon gemeld dat deze operatie zou worden uitgevoerd. Korte tijd na de castratie trok het paard bij licht werk rechts achter met zijn been. Klaagster nam meteen contact op met haar dierenarts. Daar de castratie tevoren was gemeld, bestond geen reden om contact op te nemen met de tussenpersoon. De klacht verdween snel na voorgeschreven rust. Toen de klacht eind maart 1999 terugkeerde heeft klaagster opnieuw direct haar dierenarts ingeschakeld. Toen gaf de dierenarts aan dat de klacht geen verband hield met de castratie; er bleek ook een knieblesure te zijn. Klaagster heeft de schade op 30 maart 1999 telefonisch bij de tussenpersoon gemeld waarna een schadeformulier werd toegezonden. Op 3 mei 1999 heeft de dierenarts het paard vanwege de klachten en neurologische afwijkingen definitief en volledig afgekeurd. Omdat de aard en omvang van de schade: ongeschiktheid voor de dressuur- en springsport, op die datum vaststond is toen het schadeformulier ingevuld en aan de tussenpersoon gezonden. Op 21 mei 1999 liet de tussenpersoon klaagster telefonisch weten dat de schade te laat was aangemeld, doch niettemin in behandeling zou worden genomen. De tussenpersoon heeft klaagster voor behandeling van het paard verwezen naar een door hem aangewezen specialist (dierenarts). Volgens deze wezen de medische stukken op fixatie van het kniegewricht, welke aandoening behandelbaar zou zijn. Hij vermoedde dat de castratie de oorzaak was en dat het paard met de tijd zou herstellen. Onderzoek van het paard op 14 juni 1999 gaf de deskundige zekerheid hieromtrent. Hij adviseerde drie maanden rust en daarna – indien nodig – verblijf in een africhtingstal. Voor de tussenpersoon was de kwestie hiermee afgedaan.

Bij brief van 25 juli 1999 heeft klaagster de tussenpersoon schriftelijk meegedeeld dat haar paard nog steeds klachten had en dat zij een second opinion wenste, indien de klachten nog een maand zouden aanhouden. Na voorafgaand telefonisch contact met de tussenpersoon heeft klaagster de second opinion op 28 augustus 1999 laten verrichten in een dierenkliniek. Daar is gebleken dat het paard leed aan artrose in het hoefgewricht linksvoor en aan letsel aan de rugwervels. De conclusie was dat het paard ongeschikt was voor dressuur- en springwerk. Klaagster heeft deze uitslag op 28 augustus 1999 mondeling en daarna schriftelijk aan de tussenpersoon gemeld en verzocht om de schade af te wikkelen. De tussenpersoon heeft klaagster op 23 september 1999 telefonisch meegedeeld dat volgens zijn specialist behandeling van het paard mogelijk was. Gelet op het oordeel van de eigen dierenarts en dat van de dierenkliniek had klaagster geen vertrouwen meer in het oordeel van de specialist van de tussenpersoon. Bij brief van 28 september 1999 heeft zij het verzoek om de schade af te wikkelen herhaald. Op schriftelijk verzoek van

2001/47 Div.T

6 oktober 1999 van de tussenpersoon heeft klaagster de aankoopnota van het paard nog toegezonden. Omdat niet meer van de tussenpersoon werd vernomen heeft klaagster zich bij brief van 3 november 1999 tot de Ombudsman Verzekeringen gewend. Tegenover de Ombudsman is de tussenpersoon bij zijn standpunt gebleven dat het paard niets mankeerde en dat verblijf in een africhtingstal aangewezen was. Het probleem zou zijn veroorzaakt door een gebrek aan rijvaardigheid van klaagster. Inmiddels was de toestand van het paard zodanig verslechterd dat volgens de dierenarts van klaagster euthanasie aangewezen was. Klaagster heeft de tussenpersoon bij brief van 10 maart 2000 van dit voornemen op de hoogte gesteld. De tussenpersoon bleef in zijn brief van 14 maart 2000 bij zijn standpunt. Hij vond het niet nodig nader onderzoek te verrichten. Op 6 april 2000 heeft euthanasie plaatsgevonden.

Klaagster is van mening dat de tussenpersoon haar schadeclaim onzorgvuldig heeft behandeld. De afwikkeling van de claim is onnodig vertraagd doordat de tussenpersoon niet bereikbaar was voor telefonisch contact, niet reageerde op brieven en faxen en tegenstrijdige standpunten innam.

Voorts acht klaagster klachtwaardig de weigering van de tussenpersoon het verlies van het paard en de kosten van medische behandeling en onderzoek te vergoeden. Onjuist is het standpunt van de tussenpersoon dat de op 30 maart 1999 gemelde aandoening niet tijdig is gedaan. De tussenpersoon heeft in juni 1999 aan klaagster aangegeven dat de op die datum gemelde aandoening was afgehandeld nadat de door hem aangewezen specialist het paard gezond had verklaard. De melding bij brief van 25 juli 1999 heeft dan ook te gelden als een nieuw en tijdig aangemeld schadegeval. Zo er al sprake zou zijn van een te late melding op 30 maart 1999 – hetgeen door klaagster wordt ontkend – is de tussenpersoon daardoor niet in zijn belangen geschaad.

Onjuist is voorts het standpunt van de tussenpersoon dat er geen schade is. Uit de onderzoeken van de eigen dierenarts en de door klaagster geconsulteerde deskundige van de dierenkliniek volgt eenduidig dat het paard leed aan artrose van het linker hoefgewricht en aan rugletsel. Later heeft dit ook nog geleid tot kruisverlamming. Deze aandoeningen maakten het paard geheel ongeschikt voor het doel waarvoor het was gekocht. De tussenpersoon heeft de conclusies van deze beide deskundigen naast zich neergelegd. De deskundige van de tussenpersoon heeft geen acht geslagen op de bezorgdheid en aanwijzingen van klaagster en geen uitgebreid en/of gericht medisch onderzoek willen verrichten. Zijn conclusies zijn dan ook niet zorgvuldig; de tussenpersoon kan zich er niet op baseren. Het oordeel dat de problemen zijn veroorzaakt door gebrek aan rijvaardigheid is ongefundeerd. De voor euthanasie vereiste toestemming van de verzekeraar is ten onrechte niet verleend. Klaagster heeft schade geleden tot een bedrag van in totaal f 20.949,- ( verlies van het paard f 17.000,-; ziektekosten f 543,-; stallingskosten f 3.406,-).

2001/47 Div.T

#### Het standpunt van de tussenpersoon

De tussenpersoon heeft de schade moeten afwijzen op grond van artikel 9 e.v. van de verzekeringsvoorwaarden. Door te late melding van de schade wordt de verzekeraar de mogelijkheid uit handen genomen richting te geven aan de therapie die gewenst is ter voorkoming van een verergering van de klachten op grond waarvan een melding de verzekeraar bereikt. Niet alle dierenartsen in Nederland zijn gespecialiseerd in het behandelen van paarden met specifieke klachten. De verzekeraar kan een verzekeringnemer de namen en adressen van deze specialisten aan de hand doen, zodat een snelle en effectieve behandeling mogelijk wordt. Op deze wijze wordt voorkomen dat de verzekeraar een onnodige schade moet vergoeden.

In het onderhavige geval heeft klaagster besloten om drie weken nadat er sprake was van een gezondheidsprobleem bij het paard, de verzekeraar daarvan in kennis te stellen. Doordat de verzekeraar werd geconfronteerd met een nagenoeg chronisch geworden ziekte en een daardoor dreigende hopeloze problematiek bij het dier en toen reeds werd geadviseerd tot euthanasie, restte de verzekeraar niet anders dan de schade wegens te late melding af te wijzen. De verzekeraar acht de grond voor de euthanasie hoogst bedenkelijk. Het traject naar de uiteindelijke beslissing tot euthanasie is een stereotype situatie, waarmee de tussenpersoon regelmatig wordt geconfronteerd. De toestand van het paard verslechterde vanaf het moment van castratie. De door de tussenpersoon aanbevolen gespecialiseerde dierenarts heeft bevestigd wat de tussenpersoon zelf al uit de verkregen informatie heeft kunnen distilleren. De verklaringen van klaagster worden niet onderbouwd door attesten van een deskundige dierenarts. Een kruisverlamming kan vele oorzaken hebben, bijvoorbeeld verkeerde medicatie. Men zal het nooit weten, omdat het dier is geëuthanaseerd.

De eigen dierenarts van klaagster kan niet worden aangemerkt als een specialist op paardengebied. Diens diagnoses kunnen dan ook niet serieus worden genomen. De mening van de deskundige van de tussenpersoon staat lijnrecht tegenover die van de deskundige van klaagster. De beslissing van klaagster om het dier te euthanaseren kan niet automatisch inhouden dat de verzekeraar zal uitkeren. De verzekeraar heeft niet de gelegenheid gehad de grond tot euthanasie te toetsen.

Klaagster heeft van meet af aan aangestuurd op een schadeloosstelling. Uit haar gedrag en haar onwil zich te richten naar het advies van de verzekeraar was het de medewerkers en de diergeneeskundige specialist van de tussenpersoon snel duidelijk dat zij niet de juiste combinatie met het paard vormde.

#### Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van de tussenpersoon heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. De tussenpersoon haalt twee door klaagster gemelde aandoeningen door elkaar. De op 30 maart 1999 gemelde aandoening is op 9 maart 1999 ontdekt en betrof trekken van het

2001/47 Div.T

been en een knieblesure. Naar aanleiding van deze klacht heeft de deskundige van de tussenpersoon het paard onderzocht en gezond verklaard. Ook de tussenpersoon zelf heeft dit geval als afgewikkeld beschouwd.

De tweede aandoening is op 29 augustus 1999, binnen 24 uur, gemeld. Ook indien dit tweede geval als een 'verlengde schade' van de eind maart 1999 geconstateerde aandoening zou worden beschouwd, zijn de belangen van de verzekeraar niet geschaad. Klaagster wijst erop dat de door haar nodig geachte second opinion op 28 augustus 1999 heeft plaatsgevonden in een van de door de verzekeraar aangewezen dierenklinieken. Onjuist is voorts dat de tussenpersoon niet op de hoogte zou zijn gesteld van het voornemen tot euthanasie van het paard. De opmerking van de tussenpersoon dat het paard en klaagster niet de juiste combinatie met elkaar vormden acht klaagster grievend en niet relevant. Klaagster ontkent dat haar eigen dierenarts niet zou kunnen worden aangemerkt als specialist op het gebied van zorgverlening aan paarden. De stelling is bovendien niet relevant, omdat deze dierenarts slechts betrokken is geweest bij de aandoening van 30 maart 1999 en een second opinion is gevraagd aan de door de tussenpersoon aangewezen dierenkliniek.

#### Het overleg met de tussenpersoon

De tussenpersoon heeft de Raad medegedeeld dat hij met de verzekeraar een overeenkomst heeft gesloten waarin hem volmacht is verleend tot het sluiten van paardenverzekeringen. In opdracht van de verzekeraar heeft de tussenpersoon het verzoek tot schadevergoeding afgewezen met een beroep op artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden. De tussenpersoon heeft de Raad verzocht zich nader te mogen uitlaten.

#### Het nadere standpunt van de tussenpersoon

Het belang bij melding binnen 24 uur is dat de verzekeraar daardoor in staat wordt gesteld een dierenarts aan te stellen die de schade kan vaststellen en zowel de eigenaar als hemzelf kan adviseren. Deze dierenarts kan doorverwijzen of richtlijnen geven. Voorts stelt deze meldingsplicht de verzekeraar in staat om te controleren of een dierenarts is ingeschakeld, en zo ja welke, en of en hoe deze de aandoening behandelt. Ten slotte wordt de verzekerde verplicht om direct actie te ondernemen. Indien de tussenpersoon tijdig op de hoogte was gesteld van de aandoening had de tussenpersoon het paard zonder twijfel doorverwezen naar een specialist, zodat het paard de noodzakelijke en correcte behandeling had kunnen krijgen. De diagnose 'artrose' is gesteld zonder dat er een radio-grafische bevestiging was. Om die reden heeft de specialist van de tussenpersoon in zijn rapport van 15 maart 2001 vermeld daarmee niet akkoord te kunnen gaan. Er is simpelweg voorbijgegaan aan de mogelijkheid van een acuut ontstane blessure in de weke delen van het hoefgewricht. Ook het onregelmatige lopen wijst niet noodzakelijk op artrose.

2001/47 Div.T

Indien het vertrouwen in het paard weg was, had het kunnen worden verkocht, mits het door een ervaren ruiter berijdbaar was gemaakt. De vraag kan worden gesteld waarom het paard dan ook niet naar een trainingstal is gebracht, zoals geadviseerd. Hierdoor is de tussenpersoon de kans ontnomen om aan te tonen dat het paard, mits met een ervaren ruiter, goed te berijden was. Bovendien is het paard zonder toestemming van de verzekeraar geëuthanaseerd, hetgeen in strijd is met artikel 6.3 van de verzekeringsvoorwaarden. Het paard heeft niet de behandeling gekregen die nodig is om een volwaardig rijpaard te worden. Door bemiddeling van de tussenpersoon is de onderhavige verzekering gesloten bij een in het buitenland gevestigde verzekeraar. De tussenpersoon is door de verzekeraar belast met de behandeling van de aanvraag en de door een dierenarts te verstrekken gezondheidsverklaring die niet ouder mag zijn dan 15 dagen. Na akkoordbevinding van de stukken stuurt de tussenpersoon de polis aan de verzekerde. Indien een schade niet onder de verzekeringsvoorwaarden valt neemt de tussenpersoon daarover contact op met de verzekeraar. Berichten aan de verzekerde moeten door de tussenpersoon altijd worden gestuurd namens de verzekeraar. Uit de omstandigheid dat de tussenpersoon is belast met de aanvraag en de daarbij behorende verklaringen kan niet worden afgeleid dat de tussenpersoon een gevolmachtigde agent is.

#### Het nadere commentaar van klagster

Naar aanleiding van het nadere standpunt van de tussenpersoon heeft klagster bij haar eerdere stellingen volhard en nog het volgende aangevoerd. De tussenpersoon heeft niettegenstaande de blijkbaar te late melding onderzoek kunnen laten verrichten door de eigen specialist. Dat deze achteraf gezien een onjuiste diagnose heeft gesteld regardeert klagster niet. Vervolgens heeft de tussenpersoon niet meer willen reageren.

In de door klagster geconsulteerde dierenkliniek zijn wel degelijk foto's gemaakt van de rug en de benen van het paard. Blijkbaar heeft de eigen specialist van de tussenpersoon op 15 maart 2001 nog een rapport opgemaakt, terwijl hij het paard in juni 2000 heeft gezien. Het rapport is klagster niet bekend. De vraag kan worden gesteld waarom de tussenpersoon of de door hem aangewezen specialist na kennisneming van de aard en de diagnose van de dierenkliniek geen contact met de aan die kliniek verbonden dierenarts heeft opgenomen met de vraag daarover verantwoording af te leggen. Klagster wijst erop dat de door de tussenpersoon aangewezen specialist op 14 juni 1999 heeft geadviseerd het paard eerst naar een africhtingstal te brengen nadat het drie maanden rust zou hebben gehad. Het advies van de tussenpersoon hield niet in dat het paard onmiddellijk naar een dergelijke inrichting moest worden gebracht.

De interne verhouding tussen de tussenpersoon en de verzekeraar regardeert klagster niet. Naar klagster toe heeft de tussenpersoon zich steeds als gevolmachtigde agent dan wel als assuradeur optredend namens verzekeraar opgesteld.

2001/47 Div.T

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster verwijt de tussenpersoon dat hij de schadeclaim onzorgvuldig heeft behandeld en dat hij op onjuiste gronden heeft geweigerd het verlies van het paard en de kosten van de medische behandeling en onderzoek te vergoeden.
2. De verzekering is tot stand gekomen door bemiddeling van de tussenpersoon. Het polisblad vermeldt in het hoofd de naam van de tussenpersoon, aldus: “ (...) paardenverzekeringen b.v.”. Aan de voet is vermeld dat verzekerd is bij een buitenlandse verzekeraar. De verzekeringsvoorwaarden vangen eveneens aan met de vermelding: “ (...) paardenverzekeringen b.v.”. De tussenpersoon heeft verklaard dat de onderhavige verzekeraar hem volmacht heeft verleend tot het sluiten van paardenverzekeringen en dat hij in opdracht van de verzekeraar met een beroep op artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden het verzoek tot vergoeding van de schade heeft afgewezen. De tussenpersoon heeft verklaard dat hij niet een gevolmachtigd agent is van de verzekeraar. Uit ambtshalve door de Raad ingesteld onderzoek is gebleken dat de tussenpersoon niet is ingeschreven in het in artikel 20 lid 1 van de Wet assurantiebemiddelingsbedrijf bedoelde register.
3. Volgens artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden dient de verzekeringnemer indien een verzekerd paard ziek is (of ziekte wordt vermoed), zelfs als de gevolgen niet ernstig lijken te zijn, het paard ten spoedigste te laten onderzoeken door een bevoegd dierenarts en de verzekeraar (bedoeld is, naar valt aan te nemen: de tussenpersoon) binnen vier en twintig uur te verwittigen nadat verzekeringnemer heeft kennisgenomen van de vermoede ziekte. Uit de stukken is gebleken dat het onderhavige paard op 9 maart 1999 kreupel was. De door klaagster in consult geroepen dierenarts was van oordeel dat zulks was te wijten aan de castratie die kort voordien was uitgevoerd. Toen het euvel zich herhaalde op 30 maart 1999 heeft klaagster dit binnen de in artikel 9 bedoelde termijn aan de tussenpersoon gemeld.
4. De tussenpersoon heeft zich echter op het standpunt gesteld dat klaagster niet heeft voldaan aan haar verplichting om ziekten te melden binnen een termijn van 24 uur, door na te laten mededeling te doen van de op 9 maart 1999 geconstateerde kreupelheid. Te dien aanzien valt in de eerste plaats op te merken dat de tussenpersoon niet heeft duidelijk gemaakt waarom klaagster op 9 maart 1999 ervan heeft moeten uitgaan dat op die datum sprake was van ziekte of een vermoeden van ziekte. De diagnose van de in consult geroepen dierenarts wees toen immers op de gevolgen van de ondergane castratie en niet op ziekte of zelfs maar een vermoeden van ziekte. Nu de tussenpersoon te dezer zake geen nadere toelichting heeft gegeven, valt niet in te zien waarom klaagster op 9 of 10 maart 1999 heeft moeten begrijpen dat zich een feit voordeed waarvan op grond van meer bedoeld artikel 9 mededeling aan de verzekeraar diende te worden gedaan.
5. In de tweede plaats valt op te merken dat de door de tussenpersoon ingeschakelde dierenarts bij twee gelegenheden zonder voorbehoud, te weten bij brief van 27 mei 1999 èn als conclusie van een door hem op 14 juni 1999 verricht onderzoek, heeft verklaard dat de geconstateerde problemen te wijten waren aan de recent verrichte castratie. De tussenpersoon heeft niet zich erop beroepen dat de door hem ingeschakelde dierenarts tot een andere bevinding zou kunnen zijn gekomen wanneer reeds op 9 of 10 maart 1999 aan hem mededeling van de kreupelheid zou zijn gedaan. Aldus valt niet in te zien

2001/47 Div.T

in welk belang de door de tussenpersoon vertegenwoordigde verzekeraar zou zijn geschaad doordat eerst op 30 maart 1999 mededeling van de kreupelheid is gedaan.  
6. Hetgeen hiervoor onder 4. en 5. is overwogen leidt tot de gevolgtrekking dat er onvoldoende gronden zijn voor het beroep van de tussenpersoon op niet tijdige mededeling van ziekte of vermoeden van ziekte van het paard en dat de klacht mitsdien gegrond is. Hieraan verbindt de Raad de consequentie dat de tussenpersoon de schade verder dient af te wikkelen en daarbij ervan dient uit te gaan dat tijdig melding is gedaan van de onderhavige aandoeningen.

De beslissing

De Raad verklaart de klachten gegrond.

Aldus is beslist op 9 juli 2001 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. B. Sluijters, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B. C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)