

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0027

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, dr. H.C. Kranenburg, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	9 januari 2026
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en haar partner, verder te noemen de consumenten
Tegen	RVO Horses B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Paardenverzekering. Het paard van de consumenten heeft last van kreupelheid. De consumenten vorderen dekking onder hun paardenverzekering voor ongeschiktheid als rijpaard. De commissie is van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat het paard de benodigde zorg heeft gekregen en dat de verzekeraar daarom dekking mocht afwijzen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 oktober 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de verzekeraar namen deel mevrouw [naam 2] en mevrouw [naam 3].
- 1.3 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben bij de verzekeraar een paardenverzekering, verder te noemen de verzekering, voor hun haflinger [naam paard] verder te noemen het paard. De verzekering biedt dekking voor ongeschiktheid als rijpaard. Begin 2023 liep het paard kreupel. Op advies van de dierenarts hebben de consumenten het paard rust gegeven. Op 2 februari 2024 is het paard opnieuw onderzocht door de dierenarts.

Bij brief van 3 mei 2024 schrijft de dierenarts hierover:

“Het paard was al een jaar kreupel en was die periode op rust gezet (mede door de zwangerschap van de amazone). Uit klinisch onderzoek kwam naar voren dat het paard rechtsvoor belastingkreupel is. Aan het voorbeen waren geen uiterlijke kenmerken, zoals verdikkingen of warmte, te zien. We hebben röntgenfoto's van het rechter voorbeen gemaakt. Op de röntgenfoto's konden we geen dusdanige bemerkingen vinden wat de kreupelheid zou kunnen verklaren. [...]

Het uitblokken van het voorbeen heeft naar mijn mening geen meerwaarde, omdat hij al meer dan een jaar kreupel is en 17 jaar oud. Zouden we de oorzaak willen weten zal er een MRI gemaakt moeten worden.”

- 2.2 Na het onderzoek van 2 februari 2024 hebben de consumenten bij de verzekeraar telefonisch melding gemaakt van de kreupelheid van het paard.
- 2.3 Op 31 juli 2024 hebben de consumenten een second opinion laten uitvoeren bij een andere dierenarts. Deze dierenarts heeft geconstateerd dat beide voorhoeven afwijkend zijn. Uit röntgenbeelden blijkt dat aan beide kanten het hoefbeen is gezakt. Hij adviseert om het paard op orthopedisch beslag te zetten en geeft een ongunstige prognose af voor de sport.
- 2.4 In de op de verzekering toepasselijke “Algemene Voorwaarden HAV-O10122” staat:

“10.4 Raadplegen dierenarts

Zodra het paard verschijnselen van ziekte of kreupelheid vertoont of een ongeval heeft gehad, dient u direct een dierenarts te raadplegen en de voorschriften van de dierenarts op te volgen en alles te doen wat tot genezing van het paard kan leiden. Mocht de dierenarts het paard doorverwijzen naar een specialist of een specialistische kliniek, dient u dit zo spoedig mogelijk, doch binnen 24 uur aan ons te melden.

[...]

10.10 Sancties bij niet nakomen verplichtingen

- Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien de verzekeringnemer of de verzekerde een of meer van bovenstaande verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van de verzekeraar heeft benadeeld. Van een benadeling is geen sprake bij een terechte erkenning van aansprakelijkheid of bij een erkenning van louter feiten.”

- 2.5 De verzekeraar heeft dekking onder de verzekering voor ongeschiktheid van het paard als rijpaard afgewezen. Als reden daarvoor voert de verzekeraar – inmiddels uitsluitend – aan dat het paard niet de benodigde zorg heeft gekregen en dat de verzekeraar daardoor in haar belangen is geschaad.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten kunnen zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Het paard is rust gegeven op advies van de dierenarts. De dierenarts die de second opinion heeft uitgevoerd, heeft bevestigd dat hij dit advies waarschijnlijk ook had gegeven. In februari 2024 gaf de dierenarts aan dat het paard niet meer zou herstellen. Tijdens de daaropvolgende telefonische melding van de schade had de verzekeraar er begrip voor dat de consumenten afzagen van onderzoek naar de oorzaak met een MRI-scan.
- 2.7 De verzekeraar heeft dekking in eerste instantie afgewezen omdat er niet binnen 24 uur melding is gemaakt van de kreupelheid van het paard. Het is volgens de consumenten bijzonder dat de verzekeraar hier geen probleem meer van maakt nadat zij door de consumenten is gewezen op een recensie waaruit volgt dat er in een ander geval is uitgekeerd bij een melding drie maanden na overlijden van een paard. Bovendien was er sprake van schade op het moment dat de dierenarts in februari 2024 zei dat het niet meer goed zou komen. Daarvoor waren de consumenten vol hoop op herstel, helemaal omdat het paard afwisselend wel en niet kreupel was.
- 2.8 Het paard heeft nooit tekenen vertoond van hoefbevangenheid. De consumenten zouden deze wel hebben herkend. Zij zijn al dertig jaar in het bezit van meerdere pony's. Helaas hebben zij dus ook wel te maken gehad met hoefbevangenheid. In die gevallen zijn er, op advies van de dierenarts, ontstekingsremmers gegeven en een enkele keer speciaal beslag, zelfs voor een pony met nagenoeg geen waarde. Wanneer je dieren hebt, ben je er goed voor. Wanneer er geen symptomen van hoefbevangenheid zijn, kan hier echter geen actie op worden ondernomen.
- 2.9 De consumenten hebben naar eer en geweten gehandeld. Iets wat zij altijd doen en ook zullen blijven doen. Het is de consumenten niet duidelijk hoe ze de belangen van de verzekeraar kunnen hebben geschaad met het opvolgen van advies van de dierenarts.
- 2.10 De geleden schade begroten de consumenten op € 2.750,-, inclusief de extra veterinaire kosten die zij hebben gemaakt omdat de verzekeraar steeds aan hen en hun dierenartsen twijfelde. De consumenten vorderen vergoeding van dit bedrag, vermeerderd met wettelijke rente over € 2.250,- vanaf 2 februari 2024.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie is van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat het paard de benodigde zorg heeft gekregen en dat de verzekeraar daarom dekking mocht afwijzen. Zij zal dit hierna toelichten.

Beperkte medische informatie

- 3.2 Vooraf merkt de commissie op dat er geen medisch dossier van het paard met aantekeningen van de betrokken dierenartsen beschikbaar is. De overgelegde medische informatie is beperkt tot brieven van de dierenartsen die weken of maanden na hun onderzoek zijn opgesteld. Dit maakt dat niet goed is na te gaan wat de precieze bevindingen van de dierenartsen waren ten tijde van hun onderzoek.

Eerder aanleiding voor onderzoek en prognose

- 3.3 De consumenten hebben ter zitting verklaard dat het beter ging met het paard nadat hij begin 2023 op rust was gezet, dat hij het merendeel van de tijd goed heeft gelopen en dat er tot begin 2024 geen aanleiding was om de dierenarts opnieuw te raadplegen. Deze stellingen van de consumenten vinden geen steun in de verklaring van de dierenarts dat het paard bij het onderzoek van 2 februari 2024 “*al meer dan een jaar kreupel [was]*” en dat het mede om die reden volgens hem geen zin meer had om het voorbeen uit te blokken. Ook in de periode van 2 februari tot 31 juli 2024 is geen diagnose gesteld en behandeling gestart. De consumenten stellen hierover dat de druk eraf was na de mededeling van de dierenarts dat er niets meer te doen was aan de kreupelheid en omdat het paard geen pijn had. Op 31 juli 2024 is de kreupelheid alsnog gelokaliseerd en een waarschijnlijkheidsdiagnose van hoefbevangenheid gesteld.
- 3.4 De commissie volgt de verzekeraar in zijn stelling dat de kreupelheid te lang is aangekeken en dat er eerder nader onderzoek had moeten plaatsvinden. De commissie acht aannemelijk dat de waarschijnlijke hoefbevangenheid van het paard dan eerder aan het licht was gekomen. Niet ter discussie staat dat de groeiringen in de hoeven van het paard niet van de ene op de andere dag kunnen zijn ontstaan. Daarbij hebben de consumenten niet gemotiveerd betwist dat er een kans was op herstel wanneer het paard tijdig was behandeld voor de hoefbevangenheid met ontstekingsremmers, pijnstillers en orthopedisch beslag.
- 3.5 Bij deze stand van zaken is de commissie van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat het paard de benodigde zorg zoals bedoeld in artikel 10.4 van de verzekeringsvoorwaarden heeft gekregen en dat de kreupelheid ook tot ongeschiktheid als rijpaard zou hebben geleid wanneer deze zorg wel was verleend. Daarmee zijn de belangen van de verzekeraar benadeeld zoals bedoeld in artikel 10.10 van de verzekeringsvoorwaarden. Op grond van deze artikelen kunnen de consumenten geen rechten aan de verzekering ontleen.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 10.4 en 10.10 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Tot slot

- 3.7 De conclusie is dat de verzekeraar niet gehouden is om dekking te verlenen en dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen. De commissie benadrukt hierbij nog dat dit niet betekent dat zij van oordeel is dat de consumenten het paard slecht hebben behandeld. De consumenten hebben bepaalde keuzes gemaakt die op zichzelf niet onbegrijpelijk zijn, maar wel maken dat de consumenten geen recht hebben op dekking onder de verzekering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl