Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0279

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	PetSecur N.V., gevestigd te Baarn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consumenten vorderen vergoeding van kosten voor de behandeling van een kaakfractuur bij hun hond onder de verzekering van de hond bij de verzekeraar. Volgens de consumenten heeft de verzekeraar de kosten ten onrechte afgewezen onder de basisdekking van de verzekering. De commissie is van oordeel dat de lezing van de consumenten van de verzekeringsvoorwaarden redelijk is en op grond van artikel 6:238 lid 2 tweede zin BW prevaleert. De vordering wordt toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 20 maart 2026 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was mevrouw [consument 1] aanwezig met haar vertegenwoordiger de heer [naam 1]. Namens de verzekeraar waren mevrouw [naam 2] en de heer [naam 3] digitaal aanwezig.

2. Klacht

Op 23 mei 2025 is de hond van de consumenten een verkeersongeluk overkomen, waarbij hij onder meer een kaakfractuur heeft opgelopen. De consumenten hebben de kosten als gevolg van het ongeval geclaimd onder de verzekering van de hond bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft dekking voor de kosten voor de behandeling van de kaakfractuur afgewezen onder de basisdekking van de verzekering. Volgens de consumenten legt de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden verkeerd uit en zijn de kosten wel gedekt onder de basisdekking van de verzekering. Zij willen dat de verzekeraar alsnog een bedrag van € 3.466,34 vergoedt.

3. Beslissing

De verzekeraar vergoedt binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 3.466,34 aan de consument.

4. Gronden voor de beslissing

De consumenten hebben naast de basisdekking ook een aanvullende dekking voor het gebit afgesloten. De basisdekking biedt op grond van artikel 25 van de verzekeringsvoorwaarden onder andere dekking voor operaties die medisch noodzakelijk zijn. In dit geval heeft er een operatie plaatsgevonden aan de kaak van de hond van de consument en deze operatie was medisch noodzakelijk. Dat de kaakoperatie niet expliciet genoemd wordt als zijnde gedekt, maakt dit niet anders omdat het begrip “operaties” ook “kaakoperaties” omvat. Dat er een aanvullende dekking is voor het gebit maakt het bovenstaande evenmin anders. Deze aanvullende verzekering biedt ook dekking voor de situatie dat er geen sprake is van medische noodzakelijkheid en is in die zin dus ruimer dan de basisdekking. Het bovenstaande brengt mee dat de lezing van de consument dat de onderhavige kaakoperatie gedekt is onder de basis-dekking een redelijke lezing is. De contra proferentemregel van artikel 6:238 lid 2 tweede zin BW brengt mee dat deze lezing van de consument prevaleert. De kaakoperatie is dus gedekt onder de verzekering en de vordering wordt toegewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2024, te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl