Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2026-0018

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, dr. H.C. Kranenbrug, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	7 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	PetSecur N.V., gevestigd te Baarn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage:	Relevante correspondentie

Samenvatting

Huisdierenverzekering. De consument vordert voldoening van zijn declaratie die ziet op kosten gemaakt in verband met de chronische aandoening van zijn kat. De verzekeringsvoorwaarden beperken de vergoeding van dergelijke kosten tot het einde van het lopende verzekeringsjaar. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar voldoende onderbouwd dat de kat de chronische aandoening al in het voorgaande verzekeringsjaar heeft opgelopen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 consument; 2) de brief van de verzekeraar in de interne klachtprocedure; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) het nader verweer van de verzekeraar; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 oktober 2025. De consument nam geen deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel: de heer [naam 1], directeur en mevrouw [naam 2], manager claims & helpdesk.

1.3 De verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft voor zijn kat een huisdierenverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden versie 2.021.OKT.PS, hierna: de voorwaarden. De verzekering is blijkens het polisblad ingegaan op 14 januari 2023.

2.2 Artikel 32 van de voorwaarden luidt als volgt:

> *"32. Chronische aandoeningen*
>
> *Loopt jouw huisdier een chronische ziekte op in de periode dat het bij ons verzekerd is, dan vergoeden wij de kosten die voortkomen uit deze aandoening/ziekte tot het einde van het lopende verzekeringsjaar."*

2.3 Op 28 mei 2024 heeft de consument zijn dierenarts geconsulteerd. In de patiëntinformatie heeft de dierenarts bij zijn anamnese onder meer *"Trekking of spasmes van de rugspieren"* vermeld en de diagnose 'Feline hyperesthesie' gesteld, een chronische aandoening. Als differentiaaldiagnose heeft de dierenarts vermeld: *"huidklachten, rugklachten en partiële epilepsie"*. Als advies/therapie wordt genoemd:

> *"Corticosteroïden afbouwkuur om jeuk/ huid probleem als oorzaak uit te sluiten.*
> *Gaat dit beter, dan allergie verder opwerken; starten met hypo allergeen dieet.*
> *Gaat dit niet beter: dan röntgenfoto's rug onder sedatie inplannen."*

2.4 Per brief van 9 juli 2024 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over zijn declaratie (zie bijlage).

2.5 Op 9 april 2025 heeft de dierenarts van de consument definitief de diagnose 'Feline hyperesthesie' gesteld op basis van zijn anamnese en onderzoek, waaronder röntgenfoto's.

2.6 De factuur voor het consult van 9 april 2025 bedraagt € 258,85. De verzekeraar heeft de ingediende claim van deze factuur afgewezen.

De klacht en de vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van de factuur van de dierenarts van 9 april 2025 van € 258,85 en dekking voor de kosten in verband met de chronische aandoening van zijn kat tot tenminste 13 januari 2026, het einde van het lopende verzekeringsjaar. Als onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.8 De diagnose van de chronische aandoening van zijn kat is door zijn dierenarts pas op 9 april 2025 definitief vastgesteld. Op 28 mei 2024 is de chronische ziekte genoemd naast andere mogelijke oorzaken.

De communicatie van de verzekeraar over de toepassing van artikel 32 van de voorwaarden was onvoldoende. Hij is er door de verzekeraar niet over geïnformeerd dat er sprake was van een chronische aandoening waarvoor de vergoeding aan het einde van het lopende verzekeringsjaar zou stoppen. Hij had geen reden om dit te verwachten met een uitgebreide verzekering waarvoor hij wel de volledige premie bleef betalen. De verzekeraar kan zich ook daarom niet op deze dekkingsbeperking beroepen. Bovendien was er na augustus 2024 tot april 2025 een lange periode waarin de kat geen klachten had. In die periode was er geen behandeling en zijn er geen claims ingediend.

Hij mocht er daarom van uitgaan dat het probleem was opgelost, althans dat herleving van de klachten als een nieuwe situatie zou worden beschouwd.

De verzekeraar heeft hem er ook niet over geïnformeerd dat terugkeer van de klachten na een lange periode zou worden beschouwd als onderdeel van dezelfde periode waarvoor de beperking van de dekking voor het lopende verzekeringsjaar zou gelden.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de vergoeding van de kosten in verband met de chronische aandoening van de kat van de consument op 13 januari 2025 (eind-datum tweede verzekeringsjaar) mocht beëindigen en legt hierna uit waarom.

Juridisch kader

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling zijn de verzekeringsvoorwaarden. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

Beoordeling

3.3 Partijen verschillen van mening over het moment waarop de kat van de consument de chronische aandoening heeft opgelopen als bedoeld in artikel 32 van de voorwaarden (zie nr. 2.2 hiervoor).

3.4 Op 28 mei 2024 heeft de dierenarts van de consument de diagnose ‘Feline hyperesthesie’ gesteld, een chronische aandoening (zie nr. 2.3 hiervoor). De symptomen ‘trekking of spasmes van de rugspieren’, behorende bij deze chronische aandoening, waren er toen al. De andere in het kader van de differentiaal diagnose genoemde mogelijkheden zijn op 9 april 2025 uitgesloten. Uit de medische informatie blijkt niet dat de op 28 mei 2024 genoemde klachten een andere oorzaak hadden dan de chronische aandoening.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar voldoende onderbouwd dat uit de patiëntinformatie van 28 mei 2024 blijkt dat de kat de chronische aandoening toen al had opgelopen.

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat volgens de consument zijn kat in de periode van augustus 2024 tot april 2025 klachtenvrij is geweest, is onvoldoende om aan te nemen dat de kat de chronische aandoening daarvoor nog niet had, omdat er bij deze chronische aandoening perioden kunnen zijn waarin de symptomen er niet of minder zijn. De klacht van de consument dat er niet eerder dan vanaf 9 april 2025 van mag worden uitgegaan dat zijn kat de chronische aandoening had opgelopen, is daarom ongegrond.

3.6 Dat de verzekeraar de consument met de brief van 9 juli 2024 duidelijker had kunnen informeren over het van toepassing zijn van de dekkingsbeperking van artikel 32 van de voorwaarden, doet niet af aan het oordeel dat de verzekeraar op grond van dit artikel de vergoeding mocht beëindigen aan het einde van het lopende verzekeringsjaar.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 32 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.8 De klacht van de consument is ongegrond, zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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

Bijlage - Relevante correspondentie

Brief van 9 juli 2024 van de verzekeraar aan de consument over zijn declaratie

We hebben je declaratie met factuurdatum 26-06-2024 beoordeeld aan de hand van je polis en geldende voorwaarden.

Het uitkeringsbedrag van € 37,98 wordt spoedig overgemaakt naar jouw bankrekening [IBAN-nummer] t.n.v. [naam consument]

Voor meer uitleg over de tot standkoming van het uitkeringsbedrag verwijzen wij je naar de specificatie op de volgende pagina.

De specificatie kun je vinden op de volgende pagina.

In de voorwaarden is het volgende opgenomen:
32. Chronische aandoeningen
Loopt jouw huisdier een chronische aandoening/ziekte op in de periode dat het bij ons verzekerd is, dan vergoeden we de kosten die voortkomen uit deze aandoening/ziekte tot het einde van het lopende verzekeringsjaar."

Op de volgende pagina staat de specificatie:

Declaratie soort	Type	Omschrijving	Dekkings percentage	Max uitkering	Declaratie bedrag	Reeds uitgekeerd incl. huidige claim	Uitkerings bedrag
Medicijnen	Allergie	Dexacortone 0,5 mg tablet per strip 10 tabl	90%	€ 6.000,00	€ 42,20	€ 23,94	€ 37,98
Niet gedekt	Nvt	Feline Z/D & Active Biome+ 1,5 kg	0%	€ 0,00	€ 30,22	€ 0,00	€ 0,00