Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0995

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, dr. H.C. Kranenburg, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	30 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	PetSecur N.V., gevestigd te Baarn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument klaagt over de afwijzing van dekking voor medische kosten onder de huisdierverzekering van haar hond. Volgens de consument komt de verzekeraar geen beroep toe op de uitsluiting van bestaande aandoeningen in de verzekeringsvoorwaarden. De commissie acht de klacht gegrond en wijst de vordering van de consument toe. De verzekeraar heeft niet bewezen dat de medische kosten zien op een aandoening die al aanwezig was op de ingangsdatum van de verzekering.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 30 september 2026 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar zus en haar vertegenwoordiger mevrouw [naam 1], jurist. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 2], Manager Claims & Helpdesk en de heer mr. [naam 3], Compliance Officer.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De consument heeft met ingang van 10 november 2024 een huisdierverzekering afgesloten bij de verzekeraar voor haar hond [naam hond], verder te noemen de hond. Op 23 november 2024 is bij de hond bloedarmoede vastgesteld en uiteindelijk is immuungemedieerde trombocytopenie, verder te noemen IMTP, gediagnosticeerd. De verzekeraar heeft dekking voor de behandeling van deze aandoening afgewezen met een beroep op de uitsluiting van bestaande aandoeningen in artikel 37 van de verzekeringsvoorwaarden. De consument kan zich hier niet vinden. Volgens haar heeft de verzekeraar niet aangetoond dat de aandoening aanwezig was op de ingangsdatum van de verzekering.

De consument wijst hierbij onder meer naar aanvullende verklaringen van de dierenarts en een foto van 13 november 2024 van de buik van de hond. De consument vordert betaling van € 3.385,- aan medische kosten, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 2 december 2024.

3. Beslissing

De verzekeraar vergoedt binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 3.385,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 2 december 2024 aan de consument.

4. Gronden voor de beslissing

De verzekeraar doet een beroep op de uitsluiting in artikel 37 van de verzekeringsvoorwaarden waardoor aandoeningen die al voor ingangsdatum aanwezig waren nooit binnen de dekking vallen. De verzekeraar stelt dat de aandoening IMTP op 10 november 2024 aanwezig was. De stelplicht en bewijslast dat de aandoening ten tijde van het ingaan van de verzekering al bestond rust op de verzekeraar. De commissie oordeelt dat de verzekeraar hierin niet is geslaagd. De verzekeraar beroept zich op het medisch dossier van de dierenarts waarin gemeld wordt dat sinds 8 november 2024 hematomen aanwezig waren. En dat de behandelend specialist heeft gezegd dat de vaccinatie op 7 november 2024 de meest waarschijnlijke trigger is voor het ontstaan van de aandoening. Maar de consument heeft een aanvullende verklaring van de dierenarts overgelegd waarin is opgenomen dat de hematomen in de periode van 8 november tot 23 november 2024 zijn ontstaan en dat niet vaststaat wanneer dat is gebeurd. Bovendien heeft de consument een foto overgelegd van 13 november 2024 waarop de hematomen niet te zien zijn op de buik van de hond. Verder heeft de dierenarts later nog verklaard dat niet met zekerheid kan worden vastgesteld dat de vaccinatie de trigger is geweest van de aandoening. Zo is de hond inmiddels meermaals gevaccineerd zonder dat dit tot problemen heeft geleid. En daarnaast heeft de verzekeraar niet aannemelijk gemaakt dat al zou de vaccinatie al de trigger zijn geweest, de aandoening op 10 november 2024 daadwerkelijk aanwezig was. Onduidelijk is hoelang het duurt voordat de ziekte of aandoening aanwezig kan zijn na een vaccinatie.

Dat er sprake is geweest van een latere aanvullende verklaring van de behandelend dierenarts, maakt een en ander niet anders. De commissie acht deze verklaring betrouwbaar. Het gaat niet om een eigen bevinding van de dierenarts en onduidelijk is wat partijen aanvankelijk over en weer hebben verklaard.

Het voorgaande brengt mee dat niet voldoende is komen vast te staan dat voldaan is aan de voorwaarden van de uitsluiting van artikel 37 van de voorwaarden. De schadeomvang is niet betwist. De klacht van de consument is gegrond en de commissie wijst de vordering van de consument toe.

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 te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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