Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-251 d.d. 26 juni 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Volgens artikel 7:928 lid 6 BW kan een verzekeraar, indien de verzekering is gesloten op de grondslag van een door hem opgestelde vragenlijst, zich er niet op beroepen dat vragen niet zijn beantwoord, of feiten waarnaar niet was gevraagd, niet zijn medegedeeld, en evenmin dat een in algemene termen vervatte vraag onvolledig is beantwoord, tenzij is gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden.
De onderhavige verzekering is op 31 juli 2012 langs elektronische weg tot stand gekomen. Niet gebleken of aannemelijk geworden is dat Consument de hem gestelde vragen onjuist heeft beantwoord.

Consument,

en

HEMA Financial Services B.V, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen: Aangeslotene,

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument op 15 februari 2013 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de brief van Aangeslotene van 16 april 2014 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 10 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft in 2012 een pup gekocht. De hond is geboren op 2 juni 2012 en Consument heeft hem op 28 juli 2012 bij de fokker opgehaald. Op 31 juli 2012 is de echtgenote van Consument met de pup naar de dierenarts gegaan. De dierenarts

heeft het medicijn Metrazol voorgeschreven. Tevens is de ontlasting van de hond onderzocht.

3.2 Op 31 juli 2012 heeft Consument langs elektronische weg een dierenverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij Aangeslotene. Consument heeft de vier in het kader van de aanvraag gestelde vragen als volgt beantwoord:

"1. Is uw huisdier in de afgelopen 6 maanden voor vaccinaties en/of preventieve zorg één of meer keren bij de dierenarts geweest? Ja
2. Is uw huisdier de afgelopen 6 maanden voor andere klachten/aandoeningen dan bovengenoemd bij de dierenarts geweest? Nee
3. Is uw huisdier de afgelopen maand behandeld met medicijnen? Nee
4. Is uw huisdier op dit moment volledig gezond? Ja".

3.3 Naar aanleiding van door Consument ingediende declaraties van kosten van de dierenarts schrijft Aangeslotene bij brief van 20 augustus 2013 onder meer:

"(….)
U heeft declaraties bij ons ingediend. Deze declaraties zijn voor ons aanleiding geweest een extra onderzoek in te stellen. Hieruit is gebleken dat u niet eerlijk tegen ons bent geweest. Tijdens het afsluiten van uw verzekeringen heeft u aangegeven dat uw huisdier gezond is en dat u in de afgelopen 6 maanden niet naar de dierenarts bent geweest. Uit onderzoek blijkt echter dat uw huisdier al een aandoening had voordat de verzekering werd afgesloten. En dat u hiervoor ook bij de dierenarts bent geweest.
Aangezien u niet eerlijk bent geweest zijn wij genoodzaakt om uw verzekering te beëindigen. U leest dit ook in de Algemene Voorwaarden bij punt 11.3
(….)"

3.4 Bij e-mail van 13 september 2013 schrijft Aangeslotene Consument onder meer:

"(….)
Tijdens het afsluiten heeft u aangegeven dat uw huisdier volledig gezond is, dat uw huisdier niet is behandeld met medicijnen in de afgelopen maand en dat uw huisdier in de afgelopen 6 maanden niet voor klachten/aandoeningen bij de dierenarts is geweest.
Bij het indienen van uw declaraties is gebleken dat bovenstaande onjuist is. Uw huisdier was namelijk niet volledig gezond. Op 31 juli bent u bij de dierenarts geweest en heeft u medicijnen voor uw huisdier ontvangen. Dit betekent ook dat uw huisdier niet 100% gezond was. Als deze informatie bekend was bij het afsluiten van uw verzekering, had HEMA Verzekeringen uw verzekering niet geaccepteerd.
(….)"

3.5 In de toepasselijke algemene voorwaarden van verzekering ("VvV") staat onder meer het volgende:

"(….)
11.3
Wij kunnen de verzekering stoppen in de volgende gevallen:

- Als u ons expres verkeerde informatie heeft gegeven toen u de verzekering afsloot. Of als vaststaat dat sprake is van fraude, oplichting of bedrog. (….)

(…)
13.1
U krijgt geen vergoeding als u zich niet aan de regels hierboven houdt. En als dat nadelig is voor ons. U krijgt ook geen vergoeding als u niet eerlijk tegen ons bent geweest. Of als u ons niet de juiste informatie heeft gegeven."

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 750,-.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door vergoeding van de schade te weigeren. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- Consument heeft de vragenlijst voor het aanvragen van de Verzekering naar eer en geweten ingevuld. Van verzwijging is geen sprake;
- Consument had de pup drie dagen in huis toen zijn echtgenote op de middag van 31 juli 2012 met de hond naar de dierenarts is gegaan om te laten kijken naar conditie en gesteldheid van de hond. De hond had toen geen klachten, wel was de ontlasting de eerste dag wat plakkerig en de dagen daarna wisselend. Consument was daarover niet bezorgd omdat de hond net uit het nest was, een lange reis had gemaakt en bij Consument kennis had gemaakt met diens andere hond. De dierenarts heeft bij het bezoek verteld over de parasiet Giardia die veel bij pups voorkomt en adviseerde de ontlasting te laten onderzoeken. Verder scheef de dierenarts preventief het medicijn Metrazol voor om besmettingsgevaar in de kiem te smoren. Consument heeft de Verzekering op 31 juli 2012 langs elektronische weg aangevraagd. Op het moment dat hij de vragenlijst invulde was hij niet op de hoogte van het advies van de dierenarts en het voorschrijven van Metrazol omdat zijn echtgenote nog bij de dierenarts was. Aangezien volgens de toepasselijke bijzondere voorwaarden in de eerste 30 dagen geen kosten vergoed zouden worden vond Consument het vervolgens niet relevant om Aangeslotene over de Metrazol in te lichten;
- volgens de test was de hond niet besmet met Giardia. Consument heeft in een brief van 21 augustus 2013 Aangeslotene geschreven dat dat wel het geval was maar die brief is in een boze bui geschreven, zonder eerdere gegevens te raadplegen en de juiste toedracht paraat te hebben. De hond is een maand later wel besmet geraakt;
- Consument wijst er op dat in artikel 1.1 van de bijzondere VvV staat dat voor Aangeslotene een kat of hond alleen ziek is als een dierenarts of specialist dat heeft vastgelegd. In casu is daarvan geen sprake.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:

- Consument had vraag 3 van de vragenlijst met "ja" moeten beantwoorden omdat de hond op 31 juli 2012 bij de dierenarts was voor onderzoek wegens dunne ontlasting en Metrazol kreeg voorgeschreven. Had Consument deze vraag correct beantwoord dan het had volledig geautomatiseerde aanvraagsysteem van Aangeslotene de aanvraag automatisch afgewezen;
- ook als Consument niet had kunnen weten wat het resultaat was van het bezoek van zijn echtgenote bij de dierenarts, had hij daarna Aangeslotene daarover moeten informeren;

- het is niet ongebruikelijk dat de medische status bij de dierenarts wordt opgevraagd indien uit de declaraties blijkt dat op de ingangsdatum van de verzekering een bezoek aan de dierenarts is gebracht.

5. Beoordeling

5.1 Consument heeft desgevraagd gezegd dat hij niet wil dat de Verzekering in kracht wordt hersteld zodat de Commissie alleen de vraag dient te beantwoorden of Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument door te weigeren de door hem ingediende nota's van de dierenarts tot het door hem gevorderde bedrag van € 750,- te vergoeden. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

5.2 Volgens het bepaalde in artikel 7:928 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek kan een verzekeraar, indien de verzekering is gesloten op de grondslag van een door hem opgestelde vragenlijst, zich er niet op beroepen dat vragen niet zijn beantwoord, of feiten waarnaar niet was gevraagd, niet zijn medegedeeld, en evenmin dat een in algemene termen vervatte vraag onvolledig is beantwoord, tenzij is gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden. Volgens het bepaalde in artikel 7:943 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek kan van deze bepaling niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde worden afgeweken indien de verzekeringnemer een natuurlijk persoon is en hij de verzekering sluit anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

5.3 Vast staat dat de onderhavige verzekering op 31 juli 2012 langs elektronische weg tot stand is gekomen op basis van de beantwoording van de hierboven onder 3.2 geciteerde vragen en de daarop op 31 juli 2012 door Consument gegeven antwoorden. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat geen recht op uitkering bestaat omdat Consument - in de bewoordingen van haar VvV – 'niet eerlijk' is geweest, nu hij de vragen 2 t/m 4 onjuist zou hebben beantwoord.
De Commissie volgt Aangeslotene daarin niet. Op het moment van aanvragen van de Verzekering was de vrouw van Consument bij de dierenarts om de pup te laten onderzoeken op eventuele aandoeningen. Daarbij ging het niet om een behandeling voor een klacht of aandoening maar om een preventief onderzoek. Dat de pup van Consument niet eerder voor een klacht of aandoening, niet zijnde een vaccinatie of preventieve zorg, bij de dierenarts was geweest, was dus juist.
Op het moment van aanvragen waren nog geen medicijnen voorgeschreven zodat Consument ook naar juistheid heeft kunnen antwoorden dat de pup de maand voorafgaande aan de aanvraag niet met medicijnen was behandeld. Ook de vraag of de pup volledig gezond was heeft Consument juist beantwoord. Weliswaar heeft de dierenarts op 31 juli 2013 preventief het medicijn Metrazol voorgeschreven in verband met een vergrote kans op een besmetting met Giardia, maar achteraf is uit een op 2 augustus 2012 genomen test gebleken dat er geen besmetting was. Ook overigens is niet gebleken dat enig probleem met de ontlasting bestond, zodat geconcludeerd moet worden dat de pup op 31 juli 2013 gezond was. De slotsom is dat Consument alle vragen juist heeft beantwoord.

5.4 Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat Consument had moeten wachten met het aanvragen van de Verzekering tot zijn vrouw was teruggekeerd van de dierenarts, omdat hij pas dan de vragen met voldoende zekerheid had kunnen beantwoorden. De Commissie stelt vast dat, wat daar verder ook van zij, zulks de beantwoording van de vragen niet anders zou hebben gemaakt. Immers, ook nadat de vrouw van Consument was teruggekomen van de dierenarts gold dat de pup gezond was, dat geen eerder bezoek aan de dierenarts in verband met een klacht of aandoening had plaatsgevonden en dat de pup slechts preventief was behandeld met Metrazol voor een aandoening die ze achteraf niet bleek te hebben.

5.5 Dit alles leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene zich jegens Consument niet erop heeft kunnen beroepen dat deze de gestelde vragen niet juist heeft beantwoord, laat staan dat hij niet eerlijk zou zijn geweest of zulks opzettelijk zou hebben gedaan. Aangezien Aangeslotene de juistheid van het door Consument gevorderde bedrag ad € 750,- ter zake van de door hem ingediende nota's van de dierenarts niet heeft betwist, zal deze alsnog dit bedrag aan Consument moeten vergoeden. Een en ander met vergoeding door Aangeslotene aan Consument, als de in het gelijk gestelde partij, van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd Aangeslotene € 750,- aan Consument als schadevergoeding zal betalen. Een en ander met vergoeding door Aangeslotene aan Consument, als de in het gelijk gestelde partij, van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.