Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0019

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

Datum uitspraak	8 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 bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Huisdierenverzekering. De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de kosten van een CT-scan en een operatie van zijn hond. De verzekeraar beroept zich op de uitsluiting voor erfelijke aandoeningen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar geen waarschuwingsplicht had voor deze uitsluiting die, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel, duidelijk en niet tegenstrijdig is met de voorafgaande dekkingsomschrijving. De aandoening van de hond is op zichzelf een multifactoriële aandoening, maar in dit geval heeft de verzekeraar voldoende onderbouwd dat de hond van de consument een erfelijke aandoening heeft. De klachten van de consument zijn ongegrond, zijn vordering 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 aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 oktober 2025. De consument nam 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 hond een huisdierenverzekering afgesloten bij de verzekeraar.

Op deze verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden versie 2.023.JAN.PS, hierna: de voorwaarden. De voor deze klacht relevante voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument heeft de verzekering afgesloten via de website van de verzekeraar, waarbij hij akkoord is gegaan met de voorwaarden die hem per e-mail zijn toegezonden.

2.3 De dierenarts van de consument heeft in de patiëntinformatie van zijn hond onder meer het volgende vermeld[1]:

> *" - 28-10-2024: Some pain in the leg since Sunday, because it was playing too hard*
> *- 07-11-2024 : probleemlijst: pijnlijk bij strekken beide ellebogen*
> *(Waarschijnlijkheids)diagnose: ddx: enostosis, ED*
> *Advies/behandeling :rx heupen, ellebogen*
> *- 13-11-2024 : Bevindingen röntgenfoto (...)*
> *Diagnose: enostosis, vermoeden van ED links en HD fase 1 rechts>links*
> *Behandelplan: doorverwijzing, advies CT/MRI ellebogen."*

2.4 De dierenarts van de consument heeft hem verwezen naar een dierenarts orthopedie en neurologie, hierna: de orthopeed, voor het uitvoeren van een CT-scan. De kosten voor deze CT-scan bedroegen € 1.243,80. De verzekeraar heeft het verzoek van de consument van 19 november 2024 om vergoeding van deze kosten afgewezen met een beroep op artikel 37 lid 1 en 9 van de voorwaarden.

2.5 De orthopeed heeft op basis van het resultaat van de CT-scan het volgende geconcludeerd:

> *"diagnose : Conclusie - Beiderzijds osteochondrose van het ellebooggewricht (rechts > links, met rechts fragmentatie/OCD) . Bilateraal geringe secundaire artrose (rechts iets meer dan links).*
> *advies / therapie : Advies: arthroscopie ellebogen: 2200 euro".*

2.6 Op 2 december 2024 heeft de orthopeed een arthroscopie uitgevoerd van het rechter ellebooggewricht en aansluitend van het linker ellebooggewricht. De kosten van deze operatie bedroegen € 2.279,10. Daarnaast zijn er pre- en postoperatieve kosten gemaakt door de consument van totaal € 338,65. De consument heeft deze kosten geclaimd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft ook deze claim afgewezen.

[1] De in de patiëntinformatie gebruikte afkorting ED staat voor Elleboogdysplasie, een verzamelnaam voor groeistoornissen in de elleboog. De afkorting OCD staat voor Osteochondrosis Dissecans (OCD), een gewrichtsaandoening waarbij een stukje kraakbeen loslaat in het ellebooggewricht, wat leidt tot pijn, kreupelheid en artrose.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van de door hem bij de verzekeraar gedeclareerde kosten van de CT-scan en de operatie, totaal € 3.862,-. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.8 Er staan tegenstrijdigheden in de voorwaarden, waardoor het onmogelijk is om op basis daarvan te begrijpen wat wel of niet gedekt is. De ruime definitie van ziekte of aandoening in artikel 21 waarin erfelijke aanleg als mogelijke oorzaak is genoemd, strookt niet met de absolute uitsluiting van artikel 37 voor aangeboren en geërfde aandoeningen. Artikel 25 waarin de omvang en hoogte van het door hem gekozen 'Pakket Extra' is vermeld noemt een vergoeding van 90% voor consult, diagnostiek en onderzoek, 90% voor operaties en behandelingen en 50% voor behandeling ellebogen, zonder beperking of uitsluiting voor aandoeningen van erfelijke aard. Bij het afsluiten van de verzekering is het ras van de hond opgegeven. De verzekeraar was daarmee volledig op de hoogte van het risico op gewrichts-aandoeningen. Er is echter nimmer door de verzekeraar gewaarschuwd dat aandoeningen zoals ED of OCD standaard buiten de dekking vallen. De uitgevoerde CT-scan vond plaats naar aanleiding van kreupelheid en een op de röntgenfoto's zichtbaar trauma, niet als onderzoek naar een erfelijke afwijking. De termen 'aangeboren' en 'geërfd' in artikel 37 zijn onduidelijk en niet specifiek, waardoor ze in het nadeel van de verzekeraar moeten worden uitgelegd. Dit volgt uit het contra proferentem-beginsel. De absolute uitsluiting van erfelijke aandoeningen in artikel 37 biedt de verzekeraar een te ruime marge om claims af te wijzen, zonder rekening te houden met de specifieke omstandigheden van het geval. Dit is in strijd met de redelijkheid en billijkheid die artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)[2] vereist.

2.9 Er is geen wetenschappelijk bewijs dat ED altijd of noodzakelijkerwijs erfelijk is. In tegenstelling tot bijvoorbeeld heupdysplasie bestaat er voor ED geen specifieke genetische test die erfelijkheid ondubbelzinnig kan vaststellen. Het verwijzen naar erfelijke aanleg bij grote rassen zoals zijn hond, is geen bewijs van overdracht via erfelijke lijnen. ED is een multifactoriële aandoening. Genetische aanleg kan een rol spelen, maar omgevingsfactoren en trauma's zijn vaak net zo bepalend. De acute klachten van zijn hond na de botsing met een andere hond wijzen op een traumatische oorzaak. Artikel 21 van de voorwaarden erkent letsel door een ongeval als een verzekerbare aandoening. De behandelend specialist is een erkend expert in Nederland en België. Zij heeft duidelijk verklaard dat niet kan worden vastgesteld dat ED in dit geval aangeboren of erfelijk is.

[2] De tekst van artikel 6:248 lid 2 BW luidt: 'Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.'

Het verweer

2.10 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 moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de kosten van de CT-scan en de operatie van de hond moet vergoeden onder de dekking van de huisdierenverzekering. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is 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.[3]

3.3 Bij de uitleg van de voorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[4] Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

3.4 De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de verzekering. Dat betekent dat de interpretatie van de voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.[5]

3.5 In dit geval is sprake van een consumentenovereenkomst waarvoor geldt dat bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek.[6]

---

[3] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Artikel 6:238 lid 2 BW luidt: Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

3.6 De verzekeraar beroept zich op artikel 37 leden 4, 5 en 9 van de voorwaarden waarin – kort samengevat – staat dat aangeboren en geërfde aandoeningen en onderzoek naar erfelijke afwijkingen (bijvoorbeeld ED of HD foto's) niet verzekerd zijn. Hij moet daarom in beginsel, bij voldoende betwisting door de consument, bewijzen dat hiervan sprake is. Deze bewijslastverdeling volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[7]

Geen waarschuwingsplicht verzekeraar

3.7 De consument is bij het afsluiten van de verzekering akkoord gegaan met de verzekeringsvoorwaarden die hem per e-mail zijn toegestuurd. Van de consument mag worden verwacht dat hij kennisneemt van de voorwaarden. De consument stelt dat de verzekeraar hem had moeten waarschuwen voor de uitsluiting van erfelijke aandoeningen omdat hij op de hoogte was van het risico op de erfelijke aandoening ED en OCD bij zijn hond. Maar die kennis mag ook van de consument zelf worden verwacht als eigenaar van een dergelijke hond. De uitsluiting voor erfelijke aandoeningen is niet zo bijzonder of afwijkend dat de verzekeraar de consument hierop uitdrukkelijk(er) had moeten wijzen of hem hiervoor had moeten waarschuwen.

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden; geen tegenstrijdigheid, geen uitleg conta proferentem

3.8 In artikel 21 van de voorwaarden is een definitie gegeven van het begrip ziekte of aandoening. Vervolgens is in artikel 25 de omvang en hoogte van de dekking opgesomd en ten slotte staat in artikel 37 wat niet verzekerd is. Gelet op de volgorde van deze artikelen is duidelijk dat de uitsluitingen van artikel 37 gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel, betrekking hebben op de daarvoor in artikel 21 en 25 omschreven omvang van de dekking. Daarom is de klacht van de consument dat er sprake is van een tegenstrijdigheid tussen deze artikelen, en dat daardoor niet te begrijpen is wat er gedekt is, ongegrond.

3.9 De commissie stelt vast dat partijen niet verschillen van mening over de vraag wat een erfelijke aandoening is, maar wel over de vraag of daarvan in dit geval sprake is. Die vraag zal de commissie hierna (zie nr. 3.12) beantwoorden.

3.10 Omdat geen sprake is van een onduidelijk of onbegrijpelijk beding is toepassing van de contra proferentem-regel niet aan de orde.

[7] De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Geen toepassing artikel 6:248 lid 2 BW

3.11 Een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid op grond van artikel 6:248 lid 2 BW slaagt alleen in uitzonderlijke omstandigheden.[8] Dergelijke omstandigheden zijn door de consument niet aangevoerd.

Is er sprake van een erfelijke aandoening?

3.12 De commissie volgt de verzekeraar in zijn standpunt dat uit de patiëntinformatie van de dierenarts van de consument blijkt dat de erfelijke afwijking ED/OCD van de hond reeds aanwezig was en door het trauma als gevolg van de botsing met een andere hond zichtbaar is geworden. Het feit dat aan beide ellebogen ED/OCD is vastgesteld maakt het zeer onwaarschijnlijk dat dit door de botsing is veroorzaakt. ED/OCD is op zichzelf een multi-factoriële aandoening, maar in dit geval heeft de verzekeraar voldoende onderbouwd dat de hond van de consument een erfelijke aandoening heeft. De consument heeft zijn stelling dat de orthopeed heeft verklaard dat niet kan worden vastgesteld of ED/OCD in dit geval aangeboren of erfelijk is, niet onderbouwd met bijvoorbeeld een schriftelijke verklaring van die orthopeed. Deze stelling vindt ook geen steun in de patiëntinformatie die de consument verstrekt heeft. De klacht van de consument dat niet vaststaat dat zijn hond een erfelijke aandoening heeft is daarom ongegrond.

Vereiste van voorafgaand overleg

3.13 Ter zitting is besproken dat artikel 24 van de voorwaarden voorschrijft dat de verzekerde vooraf met de verzekeraar overlegt zodra een behandeling meer dan € 750,- gaat kosten. De consument erkent dat hij deze toestemming niet heeft verzocht en ook niet heeft verkregen. De commissie volgt de verzekeraar in zijn stelling dat als er in dit geval om toestemming zou zijn verzocht, deze niet zou zijn gegeven. Op grond van de röntgenfoto – waarvan de kosten wel zijn vergoed door de verzekeraar – in combinatie met de vaststelling dat het zeer onwaarschijnlijk is dat de klachten door de botsing zijn veroorzaakt, was er namelijk al een heel sterk vermoeden van ED/OCD, een erfelijke aandoening die op grond van artikel 37 leden 4 en 5 niet verzekerd is.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn leden 4, 5 en 9 van artikel 37 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

[8] Zie onder meer Hoge Raad 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, te vinden via www.rechtspraak.nl.

Slotsom

3.15 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klachten van de consument ongegrond zijn. 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden versie 2.023.JAN.PS

21. Onze invulling van 'ziekte of aandoening'

Wij bedoelen hiermee: in het lichaam van jouw huisdier, of in een gedeelte daarvan, is een verstoring of afwijking van de gezonde toestand aanwezig. De oorzaak hiervan kan onder andere liggen in een:

- Ongeval
- Tumor
- Slijtage
- Virus
- Aanwezige bacterie
- Infectieziekte
- Aanwezige schimmel
- Erfelijke aanleg
- Hormonale afwijking

Definitie van een ongeval:

- Ongeval in het verkeer.
- Beet door een ander dier, met uitzondering van een parasiet, waardoor letsel ontstaat.
- letsel door brand.
- Buitengewone stoffen of voorwerpen treden het lichaam binnen.

  PetSecur neemt aan dat sprake is van een ongeval, wanneer de dierenarts op basis van het letsel kan aantonen dat dit letsel voortvloeit uit een ongeval.

24. Verplicht overleg bij behandelingen duurder dan €750,-

Om ervoor te zorgen dat de verzekering voor alle huisdieren betaalbaar blijft, dien je met ons vooraf te overleggen zodra een behandeling meer dan €750,- gaat kosten. Doe je dit niet, dan kunnen wij de declaratie van die behandeling afwijzen. Is er echter sprake van een noodgeval, zoals een aanrijding, dan geldt deze verplichting niet. De factuur en de verklaring van de dierenarts moeten echter wel nadrukkelijk melding maken van het noodgeval. Bij het afhandelen van de declaratie verleen je ons logischerwijs altijd jouw medewerking. Dit geldt ook in de gevallen waarin wij wellicht de kosten willen verhalen op een derde partij.

25. Omvang en hoogte van de gekozen dekking

(...)

Pakket Extra

90% Consult, diagnostiek en onderzoek, maximaal €500,- per verzekeringsjaar
90% Operaties en behandelingen bij je dierenarts
90% Medicijnen
90% Euthanasie
90% Dierenambulance
90% Advertentie bij vermissing
90% Hulpmiddelen
50% Behandeling ellebogen en heupen;
50% Intensieve / tweedelijns zorg
50% MRI-scan en CT-scan
90% Fysiotherapie, homeopathie, chiropractie, osteopathie, acupunctuur, gedragstherapie totaal maximaal €250,- per verzekeringsjaar

Vrije keuze dierenarts
Werelddekking

Per verzekeringsjaar geldt een maximum vergoeding van €6.000,-. Fysiotherapie, homeopathie, chiropractie, osteopathie, acupunctuur en gedragstherapie komen alleen voor vergoeding in aanmerking met een schriftelijke doorverwijzing van een dierenarts.

37. Wat is er niet verzekerd, tenzij dit anders op het polisblad staat vermeld?

1. Kosten die het gevolg zijn van een behandeling die niet verzekerd is, of daar verband mee houden.
2. (...)
3. (...)
4. Aangeboren en geërfde aandoeningen. Ook al openbaart de aandoening zich pas nadat het dier in jouw bezit is gekomen.
5. Aangeboren en geërfde aandoeningen vallen nooit binnen de dekking van de verzekering. Ook al had je op het moment van ingang van de verzekering geen kennis van de aandoening.
6. (...)
7. (...)
8. (...)
9. Je laat onderzoek doen naar erfelijke afwijkingen (bijvoorbeeld ED of HD-foto's).