Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-393 d.d. 18 december 2015
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en dr. B.C. de Vries, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Schade: Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de kosten van de MRI-scan van haar hond. De Commissie is van oordeel dat de klachten van de hond die hebben geleid tot de MRI scan tijdens de wachttijd van de verzekering zijn ontstaan en de kosten daardoor niet voor vergoeding in aanmerking komen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Proteq Dier & Zorg, gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier van 12 februari 2015;
- de brief van 17 februari 2015 van de gemachtigde van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. De echtgenoot van Consument heeft bij Aangeslotene een dierenverzekering afgesloten voor hun hond (hierna genoemd: "[naam]"). Deze verzekering is ingegaan op 23 mei 2013. Op deze verzekering zijn de Algemene Verzekeringsvoorwaarden DZ 12.07 (hierna: "de Voorwaarden") van toepassing.

2.2. Artikel 12.1.3 van de Voorwaarden bepaalt:
"Niet vergoed worden de kosten van:
(…)

** (vervolg)behandelingen die verband houden met ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan tijdens de wachttermijn of met complicaties die uit die ziekten of aandoeningen voorvloeien;*
(…)"
Artikel 13 van de Voorwaarden bepaalt:
*"**Wachttermijn***
Voor elke dekking geldt een wachttermijn van 30 dagen. Kosten [B]ehandelingen van ziekten of aandoeningen die binnen de wachttermijn plaatsvinden, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
(…)"

2.3. [naam] is in de maanden juni en juli 2013 een aantal keren onderzocht in een dierenkliniek (hierna genoemd: "Dierenkliniek S.") door een dierenarts (hierna genoemd: "de heer S."). Op de patiëntenkaart van [naam] is door de heer S. onder meer genoteerd:
"03/06/2013 1 Consult
1 parese achter
(…)
14/06/2013 nog paretisch (…)"

2.4. [naam] is op 27 augustus 2013 onderzocht door een chirurg voor gezelschapsdieren (hierna genoemd: "de heer R.") bij een dierenkliniek (hierna genoemd: "Dierenkliniek De R."). Over de resultaten van dit onderzoek heeft de heer R. onder meer geschreven:
"A: Klachten van ataxie posterior, wisselend in ernst, sinds enkele maanden.
(…)
History: sinds 3 maanden langzaam ontstane parese posterior, hypermetrie vooraan, parese ataxie achteraan."

2.5. Op 3 september 2013 heeft [naam] een MRI-scan ondergaan. De kosten hiervoor bedroegen € 1.300,-. Dr. G. en Prof dr. [B]. hebben over de resultaten van de MRI-scan onder meer geschreven:
"(…)
Laag thoracaal: ernstige congenitale deviatie van de wervelkolom dorsoventraal met erge vernauwing wervelkanaal en dorsoventraal afgeplat nauw ruggenmerg, dit is te beoordelen op de sagittale en transversale beelden. Met als gevolg atrofie van het ruggenmerg wat de klachten posterior kan verklaren. Besluit: Congenitale wervelkolom afwijking, kyphose laag thoracaal, met stenose wervelkanaal en atrofie van het ruggenmerg. (…)"

2.6. Consument heeft de kosten van de onder 2.5 genoemde MRI-scan in september 2013 geclaimd bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft diezelfde maand de claim op grond van de Voorwaarden afgewezen.

2.7. In een brief van 18 september 2013 heeft de heer R. aan Aangeslotene onder meer geschreven:
"Het punt waarvoor ik aandacht wil vragen is het feit dat collega dierenarts nooit enig onderzoek heeft gedaan naar de klachten van [naam]. In plaats daarvan heeft hij slechts een symptoom vermeld op de patientenkaart: parese. Strict genomen betekent dat slechts spierzwakte. Hij heeft ook niet benoemd welk deel van het lichaam die parese zou betreffen
(…) Om een diagnose te kunnen stellen was een MRI absoluut noodzakelijk.
(…) Het is voor geen van ons met enige zekerheid te zeggen of [naam] binnen die termijn van dertig dagen na afsluiten verzekering de klachten vertoonde die mij aanleiding gaven tot neurologisch onderzoek, of dat betreffende dierenarts deze waarneming, parese, onterecht heeft opgemerkt. (…)"

2.8. In een e-mailbericht van 18 maart 2014 heeft de heer R. aan de gemachtigde van Consument onder meer geschreven:
"(…)
*Collega [S.] heeft **geen** relevant onderzoek gedaan en slechts met een klinische blik een symptoom genoteerd in de patientenkaart. Door deze notitie welke overigens onterecht was heeft hij (onbewust) de verzekerde benadeeld.*
Proteq houdt ondanks verschillende intensieve pogingen mijnerzijds vast aan hun standpunt. Ik meen echter dat zij hier niet kunnen bewijzen dat de klachten reeds aanwezig waren in de wachttermijn welke aanleiding zouden zijn voor een MRI in een later stadium.
Het woord parese betekent slechts spierzwakte. Deze hond had bij mijn onderzoek geen evidente parese maar juist een ataxie posterior. Op het moment dat collega [S.] zijn algemeen lichamelijk en neurologisch onderzoek volledig had uitgevoerd en gerapporteerd bestond er een document waaruit zou blijken wat de status was ten tijden van de wachttijd. Dit document is er niet en hetgeen genoteerd is is onjuist!"

3. De vordering en grondslagen; het verweer

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de kosten van de MRI-scan op 3 september 2013.

3.2. De vordering van Consument steunt kort en zakelijk op de grondslag dat de kosten van de MRI-scan op grond van de Voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen. Uit het e-mailbericht van de heer R. blijkt dat de op de MRI-scan vastgestelde aandoening, ataxi posterior, voor het eerst op 27 augustus 2013 bij [naam] is geconstateerd en dat naar aanleiding daarvan de MRI-scan is gemaakt. Daar de wachttijd op 22 juni 2013, 30 dagen na de ingangsdatum, is geëindigd, is de aandoening na de gestelde wachttermijn geconstateerd en kan de claim derhalve niet op deze voorwaarde worden afgewezen. Daarnaast heeft een medewerker van de dierenkliniek waar de MRI-scan is uitgevoerd, telefonisch aan Consument medegedeeld dat de kosten voor de MRI-scan vergoed zouden worden, waardoor Consument erop mocht vertrouwen dat de kosten gedekt zouden zijn.

3.3. Het verweer van Aangeslotene steunt kort en zakelijk op de grondslag dat de geclaimde kosten op grond van de artikelen 12.1.3 jo 13 van de Voorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komen. Uit de patiëntenkaart van [naam] blijkt dat de ziekteverschijnselen die de heer S. heeft vastgesteld op de MRI-scan zijn geconstateerd. De ziekteverschijnselen zijn vastgesteld tijdens de wachttermijn van de verzekering en aandoeningen en ziekten die reeds tijdens de wachttijd bestonden komen niet voor vergoeding in aanmerking.

4. Beoordeling

4.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat vergoeding van de kosten van de MRI-scan in beginsel onder dekking van de dierenverzekering valt. Ook staat niet ter discussie dat de wachttijd van de verzekering is ingegaan op 23 mei 2013 en is geëindigd op 22 juni 2013.

4.2. Op de patiëntenkaart van [naam] staat dat de heer S. tijdens het onderzoek op 3 juni 2013 ‘parese achter’ (gedeeltelijke verlamming van de achterhand) bij [naam] heeft vastgesteld en dat tijdens het onderzoek op 17 juni 2013 is geconstateerd dat [naam] nog steeds ‘paretisch’ is. Tijdens het onderzoek op 27 augustus 2013 is door de heer R. ‘parese ataxi achteraan’ (een stoornis van de fijne coördinatie van de achterhand) bij [naam] geconstateerd. Vervolgens is op 3 september 2013 een MRI-scan gemaakt. Daaruit is gebleken dat de ziekteverschijnselen aan de achterhand een gevolg zijn van onder meer vernauwingen van het wervelkanaal en ruggenmerg van [naam].

4.3. De Commissie is van oordeel dat op grond van de artikelen 13 jo.12.1.3 van de Voorwaarden de kosten van de MRI-scan zijn uitgesloten van dekking. De eerste ziekteverschijnselen aan de achterhand van [naam] zijn door de heer S. vastgesteld tijdens de wachttijd van de verzekering. Deze ziekteverschijnselen hebben geleid tot de MRI-scan van 3 september 2013. De Voorwaarden bepalen dat (vervolg)behandelingen die verband houden met ziekten of aandoeningen die tijdens de wachttijd zijn ontstaan, niet voor vergoeding in aanmerking komen. Het enkele standpunt van de heer R. dat de onderzoeken van de heer S. onvoldoende zijn geweest en de heer S. daardoor verkeerde conclusies over de ziekteverschijnselen van [naam] heeft getrokken, doet daar niets aan af.

4.4. Het standpunt van Consument dat zij ervan uit mocht gaan dat de kosten van de MRI-scan door Aangeslotene vergoed zouden worden, doordat een medewerker van de dierenkliniek waar de MRI-scan is gemaakt haar dit zou hebben medegedeeld, kan niet tot een ander oordeel leiden. Aangeslotene kan niet gebonden zijn aan uitlatingen van medewerkers die niet namens haar optreden.

4.5. De slotsom is dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat Beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie 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 Beroep. Zie hiervoor https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend.

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-393 d.d. 18 december 2015
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en dr. B.C. de Vries, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Schade: Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de kosten van de MRI-scan van haar hond. De Commissie is van oordeel dat de klachten van de hond die hebben geleid tot de MRI scan tijdens de wachttijd van de verzekering zijn ontstaan en de kosten daardoor niet voor vergoeding in aanmerking komen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Proteq Dier & Zorg, gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier van 12 februari 2015;
- de brief van 17 februari 2015 van de gemachtigde van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. De echtgenoot van Consument heeft bij Aangeslotene een dierenverzekering afgesloten voor hun hond (hierna genoemd: "[naam]"). Deze verzekering is ingegaan op 23 mei 2013. Op deze verzekering zijn de Algemene Verzekeringsvoorwaarden DZ 12.07 (hierna: "de Voorwaarden") van toepassing.

2.2. Artikel 12.1.3 van de Voorwaarden bepaalt:
"Niet vergoed worden de kosten van:
(…)

** (vervolg)behandelingen die verband houden met ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan tijdens de wachttermijn of met complicaties die uit die ziekten of aandoeningen voorvloeien;*
(…)"
Artikel 13 van de Voorwaarden bepaalt:
*"**Wachttermijn***
Voor elke dekking geldt een wachttermijn van 30 dagen. Kosten [B]ehandelingen van ziekten of aandoeningen die binnen de wachttermijn plaatsvinden, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
(…)"

2.3. [naam] is in de maanden juni en juli 2013 een aantal keren onderzocht in een dierenkliniek (hierna genoemd: "Dierenkliniek S.") door een dierenarts (hierna genoemd: "de heer S."). Op de patiëntenkaart van [naam] is door de heer S. onder meer genoteerd:
"03/06/2013 1 Consult
1 parese achter
(…)
14/06/2013 nog paretisch (…)"

2.4. [naam] is op 27 augustus 2013 onderzocht door een chirurg voor gezelschapsdieren (hierna genoemd: "de heer R.") bij een dierenkliniek (hierna genoemd: "Dierenkliniek De R."). Over de resultaten van dit onderzoek heeft de heer R. onder meer geschreven:
"A: Klachten van ataxie posterior, wisselend in ernst, sinds enkele maanden.
(…)
History: sinds 3 maanden langzaam ontstane parese posterior, hypermetrie vooraan, parese ataxie achteraan."

2.5. Op 3 september 2013 heeft [naam] een MRI-scan ondergaan. De kosten hiervoor bedroegen € 1.300,-. Dr. G. en Prof dr. [B]. hebben over de resultaten van de MRI-scan onder meer geschreven:
"(…)
Laag thoracaal: ernstige congenitale deviatie van de wervelkolom dorsoventraal met erge vernauwing wervelkanaal en dorsoventraal afgeplat nauw ruggenmerg, dit is te beoordelen op de sagittale en transversale beelden. Met als gevolg atrofie van het ruggenmerg wat de klachten posterior kan verklaren. Besluit: Congenitale wervelkolom afwijking, kyphose laag thoracaal, met stenose wervelkanaal en atrofie van het ruggenmerg. (…)"

2.6. Consument heeft de kosten van de onder 2.5 genoemde MRI-scan in september 2013 geclaimd bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft diezelfde maand de claim op grond van de Voorwaarden afgewezen.

2.7. In een brief van 18 september 2013 heeft de heer R. aan Aangeslotene onder meer geschreven:
"Het punt waarvoor ik aandacht wil vragen is het feit dat collega dierenarts nooit enig onderzoek heeft gedaan naar de klachten van [naam]. In plaats daarvan heeft hij slechts een symptoom vermeld op de patientenkaart: parese. Strict genomen betekent dat slechts spierzwakte. Hij heeft ook niet benoemd welk deel van het lichaam die parese zou betreffen
(…) Om een diagnose te kunnen stellen was een MRI absoluut noodzakelijk.
(…) Het is voor geen van ons met enige zekerheid te zeggen of [naam] binnen die termijn van dertig dagen na afsluiten verzekering de klachten vertoonde die mij aanleiding gaven tot neurologisch onderzoek, of dat betreffende dierenarts deze waarneming, parese, onterecht heeft opgemerkt. (…)"

2.8. In een e-mailbericht van 18 maart 2014 heeft de heer R. aan de gemachtigde van Consument onder meer geschreven:
"(…)
*Collega [S.] heeft **geen** relevant onderzoek gedaan en slechts met een klinische blik een symptoom genoteerd in de patientenkaart. Door deze notitie welke overigens onterecht was heeft hij (onbewust) de verzekerde benadeeld.*
Proteq houdt ondanks verschillende intensieve pogingen mijnerzijds vast aan hun standpunt. Ik meen echter dat zij hier niet kunnen bewijzen dat de klachten reeds aanwezig waren in de wachttermijn welke aanleiding zouden zijn voor een MRI in een later stadium.
Het woord parese betekent slechts spierzwakte. Deze hond had bij mijn onderzoek geen evidente parese maar juist een ataxie posterior. Op het moment dat collega [S.] zijn algemeen lichamelijk en neurologisch onderzoek volledig had uitgevoerd en gerapporteerd bestond er een document waaruit zou blijken wat de status was ten tijden van de wachttijd. Dit document is er niet en hetgeen genoteerd is is onjuist!"

3. De vordering en grondslagen; het verweer

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de kosten van de MRI-scan op 3 september 2013.

3.2. De vordering van Consument steunt kort en zakelijk op de grondslag dat de kosten van de MRI-scan op grond van de Voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen. Uit het e-mailbericht van de heer R. blijkt dat de op de MRI-scan vastgestelde aandoening, ataxi posterior, voor het eerst op 27 augustus 2013 bij [naam] is geconstateerd en dat naar aanleiding daarvan de MRI-scan is gemaakt. Daar de wachttijd op 22 juni 2013, 30 dagen na de ingangsdatum, is geëindigd, is de aandoening na de gestelde wachttermijn geconstateerd en kan de claim derhalve niet op deze voorwaarde worden afgewezen. Daarnaast heeft een medewerker van de dierenkliniek waar de MRI-scan is uitgevoerd, telefonisch aan Consument medegedeeld dat de kosten voor de MRI-scan vergoed zouden worden, waardoor Consument erop mocht vertrouwen dat de kosten gedekt zouden zijn.

3.3. Het verweer van Aangeslotene steunt kort en zakelijk op de grondslag dat de geclaimde kosten op grond van de artikelen 12.1.3 jo 13 van de Voorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komen. Uit de patiëntenkaart van [naam] blijkt dat de ziekteverschijnselen die de heer S. heeft vastgesteld op de MRI-scan zijn geconstateerd. De ziekteverschijnselen zijn vastgesteld tijdens de wachttermijn van de verzekering en aandoeningen en ziekten die reeds tijdens de wachttijd bestonden komen niet voor vergoeding in aanmerking.

4. Beoordeling

4.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat vergoeding van de kosten van de MRI-scan in beginsel onder dekking van de dierenverzekering valt. Ook staat niet ter discussie dat de wachttijd van de verzekering is ingegaan op 23 mei 2013 en is geëindigd op 22 juni 2013.

4.2. Op de patiëntenkaart van [naam] staat dat de heer S. tijdens het onderzoek op 3 juni 2013 ‘parese achter’ (gedeeltelijke verlamming van de achterhand) bij [naam] heeft vastgesteld en dat tijdens het onderzoek op 17 juni 2013 is geconstateerd dat [naam] nog steeds ‘paretisch’ is. Tijdens het onderzoek op 27 augustus 2013 is door de heer R. ‘parese ataxi achteraan’ (een stoornis van de fijne coördinatie van de achterhand) bij [naam] geconstateerd. Vervolgens is op 3 september 2013 een MRI-scan gemaakt. Daaruit is gebleken dat de ziekteverschijnselen aan de achterhand een gevolg zijn van onder meer vernauwingen van het wervelkanaal en ruggenmerg van [naam].

4.3. De Commissie is van oordeel dat op grond van de artikelen 13 jo.12.1.3 van de Voorwaarden de kosten van de MRI-scan zijn uitgesloten van dekking. De eerste ziekteverschijnselen aan de achterhand van [naam] zijn door de heer S. vastgesteld tijdens de wachttijd van de verzekering. Deze ziekteverschijnselen hebben geleid tot de MRI-scan van 3 september 2013. De Voorwaarden bepalen dat (vervolg)behandelingen die verband houden met ziekten of aandoeningen die tijdens de wachttijd zijn ontstaan, niet voor vergoeding in aanmerking komen. Het enkele standpunt van de heer R. dat de onderzoeken van de heer S. onvoldoende zijn geweest en de heer S. daardoor verkeerde conclusies over de ziekteverschijnselen van [naam] heeft getrokken, doet daar niets aan af.

4.4. Het standpunt van Consument dat zij ervan uit mocht gaan dat de kosten van de MRI-scan door Aangeslotene vergoed zouden worden, doordat een medewerker van de dierenkliniek waar de MRI-scan is gemaakt haar dit zou hebben medegedeeld, kan niet tot een ander oordeel leiden. Aangeslotene kan niet gebonden zijn aan uitlatingen van medewerkers die niet namens haar optreden.

4.5. De slotsom is dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat Beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie 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 Beroep. Zie hiervoor https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend.