

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-523
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Equipe Verzekeringen B.V., gevestigd te Waspik, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 22 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Paardenverzekering. Consument vordert vergoeding van veterinaire kosten voor haar paard. Het paard van Consument heeft zowel een ziekte (ataxie) als een aandoening aan het bewegingsapparaat (kissing spines). Gevolmachtigde heeft een bedrag van € 61,37 vergoed. De Commissie oordeelt dat Gevolmachtigde nog een bedrag van € 430,29 aan Consument dient te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvullende reacties van Gevolmachtigde na de zitting op stukken van 14 maart en 11 april 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft voor haar paard [naam paard] (verder: het Paard) via Gevolmachtigde bij Catlin insurance Company (UK) Ltd. een Equipe 3 Paardenverzekering met aanvullende Equipe 3 Ziektekostenverzekering (verder: de Verzekering) afgesloten. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is - voor zover relevant - het volgende bepaald:

Equipe Algemene Voorwaarden

“Ziekte

Een aantasting van de gezondheid van het paard door een andere oorzaak dan een ongeval, ouderdom, slijtage of aandoening aan het bewegingsapparaat.”

Aanvullende Voorwaarden Equipe 3 Paardenverzekering

“Artikel E3-2: Totale Blijvende ongeschiktheid

De verzekerde paarden zijn verzekerd tegen totale blijvende ongeschiktheid door:

- ziekte
- ongeval
- aandoening aan het bewegingsapparaat, veroorzaakt door een ongeval

Er moet zijn vastgesteld dat behandeling niet mogelijk is, dit in overleg met ons en eventueel met onze veterinaire adviseur. (...)”

Aanvullende Voorwaarden Equipe 3 Ziektekostenverzekering

“Artikel E10-31 Schadevergoeding

De schadevergoeding bedraagt het bedrag van de veterinaire kosten dat gerelateerd is aan een gedekt voorval, in rekening is gebracht door een bevoegd dierenarts of diergeneeskundige kliniek en noodzakelijk is ter genezing van het paard. Daarbij gelden de volgende bepalingen:

- a. (...)
 - c. Per gebeurtenis geldt er een eigen risico van 25% van het bedrag dat onder de verzekeringsdekking valt. Het minimale eigen risico per gebeurtenis bedraagt € 50,00.
- (...)

Artikel E10-32 Uitsluitingen

De volgende kosten worden niet gedekt door deze verzekering:

- a. Kosten die verband houden met aandoeningen aan het bewegingsapparaat die niet door een ongeval zijn ontstaan.
- b. (...)
- f. fysiotherapie ”

2.2 Op 10 februari 2017 heeft een dierenfysiotherapeut het paard behandeld. Het totaalbedrag van de factuur voor die behandeling betreft € 140,00.

2.3 Per brief van 17 februari 2017 heeft een dierenarts van paardenkliniek [naam dierenkliniek] (voortaan: Dierenarts) Consument het volgende medegedeeld:

“(...) Algemeen: paard doorverwezen via dierfysio [naam fysio] wegens overvuld kniegewricht rechts.

(...)

*Bevindingen: paard alert, goede conditie, glanzende vacht, niet beslagen, toplijn wat arm bespied ivm rest lichaam, lumbaal regio tape aanwezig
paard laat zich erg moeilijk onderzoeken*

palpatie knie rechts overvuld, knie links ook iets, rugreflexen niet interpreteerbaar wegens sterke afweerreactie paard

*stap: beweegt wat komisch, vnl RA, stelreflexen kort draaien beperkt maakt iets zwaaiende beweging met buiten achterbeen, achten stappen zwaait uit met achterhand, achterwaarts stappen in orde, stappen met hoofd hoog verergerd zwaaiende beweging
draf harde bodem rechthoekig geen kreupelheden
draf harde volte rechtsom RV gevoelig, linksom LV gevoelig
draf zachte volte linksom en rechtsom: paard vertoont geen duidelijke kreupelheid, wel een ongecoördineerde manier van bewegen, rechtsom LV & RA soms een pas onzuiver galop zachte volte linksom en rechtsom ongecoördineerd*

Diagnose: milde gradatie van ataxie, om dit exact te bepalen is een MMEP test aangewezen

Advies / therapie: om uit te sluiten in hoeverre de klacht voortkomt uit ataxie ofwel uit pijnklachten is in overleg met de eigenaresse besloten het paard eerst 14d NSAID's te geven en verder normaal arbeid te geven en over 2 weken evaluatie

indien veel verandering optreedt advies verder te onderzoeken middels radiografie/echo hals en rug

indien weinig tot geen verandering optreedt kan een MMEP test uitgevoerd worden ter evaluatie van het neurologisch gestel"

- 2.4 Een factuur van de paardenkliniek van 17 februari 2017 voor een totaalbedrag van € 194,16 bestaat uit de volgende kosten die op 17 februari 2017 zijn gemaakt: € 39,93 voor "Visite 2"; € 36,30 voor "Orthopedisch onderzoek standaard" en € 117,93 voor "Inflacam 15 mg paard siroop 250 ml".
- 2.5 Consument heeft op 22 februari 2017 in verband met de gemaakte medische kosten voor het Paard, het "Schadeformulier paardenverzekering" van Gevolmachtigde ingevuld.
- 2.6 Op 9 maart 2017 is het Paard wederom door de Dierenarts onderzocht. De Dierenarts heeft Consument in een brief van 10 maart 2017 als volgt over dat onderzoek geïnformeerd:

"Algemeen: Controle

Paard heeft geen verbetering vertoond tijdens het krijgen van pijnstillers.

Bevindingen: Paard is alert, glanzende korte vacht, niet beslagen. Palpatie: beide knieën iets overvuld. Rechts meer dan links. Rug-en nekreflexen niet te beoordelen wegens gedrag.

Paard loopt komisch, vnl rechtsachter vertraagd.

Rechte lijn stap/zachte volte/hard volte geen kreupelheid.

Rechte lijn draf/zachte volte/harde volte geen kreupelheid.

Zachte bodem overgang draf naar stap zakt paard iedere keer door knie rechterachterbeen rechtsom. Linksom ook enkele keren door linker knie maar niet systematisch zoals rechtsom.

Galop: ongecoördineerde gang

Kort draaien: zwaaiende beweging buitenbeen, rechts erger dan links.

Stappen met hoofd in de lucht: waggelende gang en af en toe 'parade' pas vnl rechtsvoor

Diagnose: Milde vorm ataxie

Advies / therapie: Advies: doorsturen naar kliniek voor MEPP-test, eventueel voorafgaand röntgenologisch/echografisch onderzoek hals en rug."

- 2.7 Een factuur van de paardenkliniek van 15 maart 2017 voor een totaalbedrag van € 67,16 bestaat uit de volgende kosten die op 9 maart 2017 zijn gemaakt: € 30,86 voor "Herhalingsvisite 2" en € 36,30 voor "Orthopedisch onderzoek standaard".
- 2.8 Vervolgens zijn op 24 maart 2017 röntgenfoto's van het Paard genomen en heeft de Dierenarts naast de milde vorm van ataxie, radiografisch kissing spines thoracolumbaal gediagnostiseerd. Dierenarts heeft Consument hierover met een brief van 26 maart 2017 geïnformeerd.
- 2.9 Een factuur van de paardenkliniek van 26 maart 2017 voor een totaalbedrag van € 402,32 bestaat uit de volgende kosten: € 272,25 voor "Röntgenfoto's 14 stuks"; € 130,07 voor "Behandeling rug / wervelkolom" en verschillende medicijnen die niet in rekening zijn gebracht.
- 2.10 Per e-mailbericht van 11 april 2017 heeft de veterinaire adviseur van Gevolmachtigde het volgende medegedeeld:

"Verslagen en beelden [mevrouw X].

Het paard is ivm een overvuld knie gewricht aangeboden bij [mevrouw X]. In de anamnese staan ook opmerkingen van de eigenaresse die wijzen in de richting van ataxie. Hoewel aanvankelijk gedacht is de lijn ataxie te vervolgen is vervolgens toch de orthopedische insteek gevolgd.

Van het onderzoek en behandeling tot dusver kunnen het onderzoek en de röntgenfoto's (4) van de hals als onderzoek naar ataxie worden beschouwd. De röntgenfoto's van de voeten, de knieën en de rug zijn orthopedisch. Ataxie bij het paard kan veroorzaakt worden door infectie ziektes of door aandoeningen in het hals gebieden.

Als ik het verhaal lees, is een Mepp test op termijn ook te verwachten, aan te raden."

2.11 De Dierenarts heeft Consument in haar brief van 14 april 2017 over het Paard als volgt geïnformeerd:

*“Algemeen: controle na inspuiting rug thv kissing spines
fysiotherapeute [naam fysio] tevens aanwezig*

Bevindingen: paard vrolijker, alerter

*beweging op rugniveau beter, is soepeler, draaft meer gedragen
neurologische zwakte blijft hetzelfde, daardoor blijft knikkende beweging in kniegewrichten
aanwezig bij overgangen galop naar draf en draf naar stap
beweegt tevens vanuit LV beter*

*Diagnose: milde vorm van ataxie
radiografisch kissing spines thoracolumbaal*

*Advies / therapie: gezien positieve effect van behandeling besluit paard onder zadel te gaan
belasten, om de dag onder het zadel, 20 min stappen, 10 min draven en 5 min galopperen
weidegang blijven geven
2x daags 1 schepje Harpagyl, indien goed gaat dit gradueel afbouwen*

*het neurologisch karakter van het probleem is wss al lange tijd aanwezig en vormt nu in combinatie
met kissing spines de spreekwoordelijke druppel
inzake ataxie is het van groot belang dat het paard goed in spierkracht wordt onderhouden om te
kunnen compenseren door de kissing spines adequaat te behandelen dmv medicatie, lokale injecties
en fysiotherapie wordt het paard in staat gesteld te kunnen blijven bewegen als rijpaard waardoor
spierkracht gehandhaafd blijft.*

*extra toevoeging: tijdens vorig consult zijn voet en knie radiografieën meegenomen ter uitsluiting van
hoefkatrol wegens ongelijke voeten en onregelmatigheid LV en ter uitsluiting van knie arthrose
wegens knikkende beweging en eerder gepalpeerde overvullingen. Gezien er nooit eerder
radiografieën waren genomen was het voor de prognose van groot belang dit uit te sluiten.”*

2.12 Een factuur van de paardenkliniek voor een totaalbedrag van € 83,13 van 14 april 2017 bestaat uit de volgende kosten: € 30,86 voor “Herhalingsvisite 2”; € 6,05 voor “Orthopedisch onderzoek beperkt” en € 46,22 voor “Harpagyl 900 gram”.

2.13 Per e-mail van 14 april 2017 heeft Gevolmachtigde Consument geïnformeerd dat de schadevergoeding € 61,37 bedraagt. Dit bedrag bestaat uit de kosten voor röntgenfoto's van de hals en 50% van het orthopedisch onderzoek waarop € 50,00 eigen risico in minder is gebracht. De kosten voor fysiotherapie zijn conform artikel E10-32 van de Aanvullende voorwaarden Equipe 3 Ziektekostenverzekering uitgesloten van de dekking.

2.14 Op 17 april 2017 heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de vergoeding van € 61,37. In dat bezwaar heeft Consument onder andere gesteld dat door Gevolmachtigde telefonisch toestemming voor onderzoek aan hals en rug is gegeven.

2.15 Per brief van 12 mei 2017 heeft Gevolmachtigde onder andere als volgt gereageerd:

“(...) Pas na het stellen van een diagnose kan beoordeeld worden of een schade al dan niet een gedekt voorval is onder de voorwaarden van de Equipe 3 Paardenverzekering. In sommige gevallen is dat na één onderzoek duidelijk, in andere gevallen zijn er meerdere onderzoeken nodig om een diagnose te stellen. Als na een aantal onderzoeken blijkt dat de veterinaire onderzoeken en/of behandelingen niet gerelateerd zijn aan een ziekte of ongeval, komen de desbetreffende kosten niet voor vergoeding in aanmerking. Aangezien u wettelijk een zorgplicht voor uw paard hebt, mag het feit dat er wel of geen recht op schadevergoeding bestaat, geen reden zijn om bepaalde onderzoeken en/of behandelingen uit te laten voeren, of niet. Derhalve volgt uit toestemming voor bepaalde onderzoeken en/of behandelingen niet automatisch de plicht tot schadevergoeding. (...)”

2.16 Met die reactie heeft Consument zich niet kunnen verenigen waarna zij een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.17 Naar aanleiding van de zitting op stukken zijn aanvullende vragen aan Gevolmachtigde gesteld. Gevolmachtigde heeft vervolgens onder andere uiteengezet uit welke kosten de vergoeding van € 61,37 aan Consument is opgemaakt. Bij die uiteenzetting heeft Gevolmachtigde alleen de facturen van 10 februari, 15 en 26 maart 2017 genoemd. Vervolgens zijn de facturen van 17 februari en 14 april 2017, die niet in die uiteenzetting zijn genoemd en die onderdeel uitmaken van de klachtuiting van Consument nogmaals aan Gevolmachtigde toegestuurd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van ongeveer € 600,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag. Gevolmachtigde is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De Dierenarts heeft vanaf het begin aangegeven vermoedelijk sprake was van ataxie en heeft daar ook qua behandeling op ingezet. Consument heeft Gevolmachtigde met klem verzocht contact op te nemen met de Dierenarts maar de Gevolmachtigde heeft hier geen gehoor aan gegeven.
- Gevolmachtigde heeft telefonisch toestemming gegeven voor het maken van röntgenfoto's en een Mepp-test. Consument heeft die toestemming gevraagd om de kosten daarvan vergoed te krijgen. Gevolmachtigde stelt ten onrechte dat die toezegging niet automatisch inhoudt dat de kosten ook door Gevolmachtigde dienen te worden vergoed.
- Vanwege het karakter van het paard en de stress die de reis naar de kliniek zou opleveren, heeft de Dierenarts voorgesteld eerst röntgenfoto's te maken.

- De Dierenarts heeft verschillende röntgenfoto's gemaakt, ook van het bewegingsapparaat om andere oorzaken van de klachten behoudens de ataxie uit te sluiten. Volgens de Dierenarts was sprake van zowel kissing spines als van een milde vorm van ataxie. Ataxie is een ziekte en valt onder de dekking van de Verzekering. Gevolmachtigde heeft echter alleen de kosten van de foto's die betrekking hebben op het zenuwstelsel, daar waar de oorzaak van de ataxie vandaan komt, vergoed. De overige kosten ter algemene vaststelling heeft Gevolmachtigde niet vergoed. Elk bezoek van de Dierenarts had echter mede tot doel de mate van ataxie vast te stellen.
- Kosten ter behandeling van kissing spines zijn niet verzekerd omdat dit een aandoening aan het bewegingsapparaat is.
- De kosten voor het onderzoek van de Dierenarts na het radiologisch onderzoek zijn in het geheel niet vergoed terwijl het onderzoek ook tot doel had de ataxie te onderzoeken.
- Consument heeft het eigen risico van € 50,00 al betaald.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Bij paardenverzekeringen wordt onderscheid gemaakt tussen schades die al dan niet verzekerd zijn onder dekking van de afgesloten Verzekering. Consument heeft een aanvullende Equipe 3 Ziektekostenverzekering voor het Paard gesloten. De kosten van diergeneeskundige hulp die het gevolg zijn van een gebeurtenis die verzekerd is op de Equipe 3 Paardenverzekering, vallen onder de dekking van de Equipe 3 Ziektekostenverzekering. De kosten voor onderzoek en behandeling van een ziekte en een ongeval komen voor vergoeding in aanmerking.
- Gevolmachtigde heeft het schadedossier ter beoordeling voorgelegd aan de veterinaire adviseur. De veterinaire adviseur heeft aangegeven welke kosten gemaakt zijn voor het onderzoek naar de aandoening aan het bewegingsapparaat en welke kosten gerelateerd zijn aan ataxie. Vervolgens heeft Gevolmachtigde de kosten met betrekking tot ataxie en 50% van het kreupelheidsonderzoek van het Paard vergoed.
- Ataxie is een aandoening aan het neurologisch systeem.
- Visites van een dierenarts komen voor vergoeding in aanmerking indien de dierenarts is geconsulteerd in verband met een ziekte of een ongeval.
- De kosten van de fysiotherapeut zijn niet vergoed omdat die op grond van artikel E10-32 sub f van de Aanvullende Voorwaarden Equipe 3 Ziektekostenverzekering van dekking zijn uitgesloten. De kosten voor de behandeling van 15 maart 2017 zijn voor 50% vergoed vanwege een gedeeltelijk onderzoek naar aanleiding van een ziekte (ataxie) en een gedeeltelijk onderzoek naar aanleiding van een aandoening aan het bewegingsapparaat. Een aandoening aan het bewegingsapparaat is niet gedekt conform artikel E10-32 sub a Aanvullende Voorwaarden Equipe 3 Ziektekostenverzekering. De kosten voor de behandeling van 26 maart 2017 zijn gedeeltelijk vergoed namelijk vier röntgenfoto's van de hals.

De overige foto's en de behandeling van de rug/wervelkolom is een aandoening aan het bewegingsapparaat en derhalve geen gedekt voorval. De schadevergoeding bedraagt € 61,37 zijnde de kosten van röntgenfoto's van de hals en 50% van de orthopedisch onderzoek minus het minimale eigen risico van € 50,00.

- De factuur van 17 februari 2017 heeft Gevolmachtigde niet bereikt en is daarom niet in behandeling genomen. De factuur van 14 april 2017 komt niet voor vergoeding in aanmerking omdat het een controle onderzoek betrof na de inspuiting van de kipping spines (aandoening bewegingsapparaat).

4 Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Gevolmachtigde de door Consument gevorderde kosten moet vergoeden. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. In beginsel zijn de verzekeringsovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden leidend. De Commissie zal die vraag per nota beantwoorden.

Nota 10 februari 2017 Fysiotherapie

- 4.2 Gevolmachtigde heeft de onder 2.2 genoemde kosten voor fysiotherapie niet vergoed. Kosten voor fysiotherapie zijn van dekking uitgesloten op grond van artikel E10-32 sub f van de Aanvullende Voorwaarden Equipe 3 Ziektekostenverzekering. Consument heeft niet gesteld dat en waarom de kosten voor fysiotherapie in dit geval wel voor vergoeding in aanmerking zouden komen. Gevolmachtigde heeft de kosten voor fysiotherapie terecht niet vergoed.

Nota van 17 februari 2017

- 4.3 Consument stelt dat zij recht heeft op vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor de Dierenarts en heeft ter onderbouwing van haar vordering de onder 2.4 genoemde factuur voor een bedrag van € 194,16 overgelegd. Gevolmachtigde stelt dat de factuur van 17 februari 2017 hem niet heeft bereikt en daarom niet in behandeling is genomen. Gevolmachtigde heeft, hoewel de Commissie hem daartoe in de gelegenheid heeft gesteld, nagelaten verder verweer te voeren. Gevolmachtigde moet de kosten van de onder 2.4 genoemde factuur vergoeden.

Nota van 15 maart 2017

- 4.4 Gevolmachtigde heeft 50% van de onder 2.7 genoemde factuur van 15 maart 2017 aan Consument vergoed omdat de kosten zowel verband houden met een onderzoek naar een ziekte als met een onderzoek naar een aandoening aan het bewegingsapparaat. Gevolmachtigde heeft voor zijn standpunt verwezen naar het onder 2.10 genoemde bericht van zijn veterinaire adviseur.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat alleen kosten voor onderzoek en behandeling van een ziekte (zoals ataxie) zijn verzekerd en niet de kosten voor een aandoening aan het bewegingsapparaat (zoals kissing spines). De Commissie overweegt dat de onder 2.7 genoemde factuur bestaat uit kosten voor een herhaalvisite als kosten voor orthopedisch onderzoek dat niet is verzekerd. Gevolmachtigde heeft dan ook terecht 50% van de onder 2.7 genoemde factuur vergoed.

Nota van 26 maart 2017

4.5 Consument stelt dat Gevolmachtigde alle door de Dierenarts genomen röntgenfoto's moet vergoeden omdat Gevolmachtigde telefonisch toestemming voor die foto's heeft gegeven. De Commissie verstaat deze stelling van Consument zo dat de toestemming van Gevolmachtigde ook betekende dat Gevolmachtigde de kosten van alle foto's zou vergoeden. Gevolmachtigde heeft niet betwist dat hij toestemming voor het maken van de röntgenfoto's heeft gegeven. Bij gebreke aan een voorbehoud van Gevolmachtigde over de kosten mocht Consument inderdaad aannemen dat Gevolmachtigde de kosten van de röntgenfoto's zou betalen. Hieraan doet niet af dat Gevolmachtigde Consument op de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en diens zorgplicht jegens het Paard heeft gewezen, nadat de foto's waren gemaakt. Dat is te laat. Gevolmachtigde had vóór het maken van de foto's Consument duidelijk moeten maken dat de kosten van de foto's op grond van de verzekeringsvoorwaarden mogelijk (deels) voor rekening van Consument zouden komen.

De factuur van 26 maart 2017 bestaat voor € 272,25 uit kosten voor röntgenfoto's. Hiervan heeft Gevolmachtigde reeds een bedrag van € 77,79 vergoed. De kosten van de andere röntgenfoto's van € 194,46 moet hij Consument nog vergoeden.

4.6 De factuur van 26 maart 2017 bestaat ook uit een bedrag van € 130,07 voor een behandeling aan de rug en wervelkolom. Tussen partijen staat niet ter discussie dat veterinaire kosten voor een aandoening aan het bewegingsapparaat niet zijn verzekerd. Onder het bewegingsapparaat moet worden verstaan alle delen van het lichaam die voor de beweging dienen, zoals botten, spieren, pezen en gewrichten. Daarmee ook de rug en de wervelkolom. Gevolmachtigde heeft de kosten van € 130,07 voor de behandeling aan de rug en wervelkolom terecht niet vergoed.

Nota van 14 april 2017

4.7 Gevolmachtigde stelt dat de kosten van de nota van 14 april 2017 niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat het een controleonderzoek betrof na inspuiting van de kissing spines. Consument stelt dat de factuur voor een bedrag van € 83,13 voor de helft moet worden vergoed omdat ook kosten zijn gemaakt voor de ataxie. Consument heeft ter onderbouwing van haar stelling de brief van de Dierenarts van 14 april 2017 overgelegd. In die brief geeft de Dierenarts adviezen voor zowel de ataxie als voor de kissing spines.

Consument heeft daarmee voldoende aannemelijk gemaakt dat de factuur van 14 april 2017 deels betrekking heeft op kosten die onder de dekking van de Verzekering vallen. Gevolmachtigde heeft geen feiten en omstandigheden gesteld die hieraan afbreuk kunnen doen. De Commissie begroot het deel van de kosten die Gevolmachtigde aan Consument moet vergoeden op 50%.

Slotsom

4.8 Uit de bovenstaande overwegingen volgt dat Gevolmachtigde aan Consument nog een bedrag van (€ 194,16 + € 194,46 + € 41,56=) € 430,29 dient te vergoeden. Dit bedrag is een aanvulling op het reeds door Gevolmachtigde aan Consument betaalde bedrag van € 61,37. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Gevolmachtigde het eigen risico reeds in rekening heeft gebracht zodat het eigen risico niet in mindering kan worden gebracht op het bedrag van € 430,29.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 430,29.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.