

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-55 I (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Dierenverzekering. Uitleg verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft een Franse Bulldog. Partijen verschillen van mening over de vraag of nauwe neusgaten een aandoening is. In dat geval zijn de kosten voor de operatie van de hond van Consument niet verzekerd. De Commissie legt het begrip “aandoening” objectief uit en oordeelt dat een aandoening net alleen een ziekte is maar ook een aantasting van het lichaam. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie vindt het niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Franse Bulldog met de naam [Nieuwe naam hond I] (vroeger: [oude naam hond I]). De patiëntenkaart van [Nieuwe naam hond I] vermeldt bij de datum van 14 mei 2012 – voor zover relevant - als volgt:

“(…) Ao: Stenotische neusgaten – te lange onderkaak – auscultatie: ga – verder ga (...)”

2.2 Consument heeft voor [Nieuwe naam hond 1] bij Verzekeraar een Aegon Huisdierenverzekering met de aanvullende module Crematie (verder: de Verzekering) gesloten. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden Aegon Huisdierenverzekering nr. 3026 (hierna: de Voorwaarden) vermelden onder andere:

“2. Wat is verzekerd en wat niet?”

Deze huisdierenverzekering bestaat uit één basisdekking Ziektekostenverzekering en twee aanvullende modules:

Basisdekking:

Ziektekostenverzekering

Modules:

- A. Crematie;
- C. Reis.

De Ziektekostenverzekering en de modules geven samen aan wat u heeft verzekerd. Daarbij is het volgende van belang: Alles wat op één van de modules is te verzekeren, valt niet onder de Ziektekostenverzekering. U heeft alleen recht op vergoeding van behandelingen die tijdens de verzekeringsduur zijn ontstaan. (...)

Vergoedingen

De vergoedingen voor de Ziektekostenverzekering en eventueel aanvullende modules zijn nooit meer dan de in de voorwaarden vermelde maximum vergoedingen per verzekeringsjaar en/of behandeling. De vergoedingen kunnen uitsluitend bestaan uit de uitgevoerde verrichtingen door de dierenarts of dierenarts-specialist. Hierbij houden we rekening met het eigen risico. Het eigen risico is € 50,00 per ingediende declaratie. Hierover leest u meer in hoofdstuk 3.

2.1. Ziektekostenverzekering

2.1.1 Wat is verzekerd?

Wordt uw huisdier ziek of krijgt het een ongeluk? Dan vergoeden we de kosten die hieronder staan. Wij vergoeden maximaal € 3.500,00 per verzekeringsjaar per verzekerd huisdier. Wij vergoeden deze kosten alleen als de behandeling medisch nodig en gebruikelijk is. En alleen als u de kosten in Nederland gemaakt heeft. In artikel 2.3.3 leest u wanneer er geen dekking is.

We vergoeden dan het volgende:

a (...)

2.3 Wat is niet verzekerd?

Hieronder leest u wanneer we (ziekte)kosten van uw huisdier niet vergoeden. Deze uitsluitingen gelden voor zowel de Ziektekostenverzekering als de aanvullende modules.

Wij vergoeden niet de kosten bij:

(...)

2.3.3 Overige uitsluitingen

Ook vergoeden wij niet de (ziekte)kosten:

a bij bestaande aandoeningen, letsel door ongeval of medische klachten.

We betalen niet voor:

- (...) De ziektekosten die u voor uw huisdier heeft gemaakt: voordat u deze verzekering had.
- De kosten die het gevolg zijn van ziekten of klachten die uw huisdier al had voordat u deze verzekering had.
- De kosten van complicaties die het gevolg zijn van een bestaande aandoening of uit letsel door een ongeval.
- De kosten voor behandelingen in de eerste 30 dagen van deze verzekering.
- De kosten die het gevolg zijn van ziekten of klachten die uw huisdier in die eerste dagen van de verzekering kreeg.

b (...)”

- 2.3 Op 6 oktober 2017 heeft Consument bij Verzekeraar een schademelding voor een totaalbedrag van € 648,00 ingediend. Consument heeft daarbij de volgende toelichting gegeven: “(...) De hond is geopereerd wegens acute klachten. Tevens foto van de rug gemaakt. Bij mijn andere hond [hond nummer 2], tevens bij u verzekerd hebben wij dezelfde operatie vergoed gekregen.”

Bij die melding heeft Consument het de volgende declaratie toegevoegd:

Huisdieren rek.				
Heden voldaan per kas : ██████████ ██████████ 06/10/2017				
Datum	Aantal	Diergeneeskundige hulp of geleverde medicijnen	BTW %	Bedrag D'arts

Betreft: ██████████				
Chipnr.: ██████████				
06/10/2017		Rontgenfoto wervelkolom, 2 opnames	21.00	67.19 WS
		Premedicatie en inleiding < 10 kg	21.00	10.83 WS
		Anaesthesie gas/bewaking hond	21.00	34.30 WS
		Operatie verhemelte/amandel/neusgat	21.00	289.75 WS
		Braunule IV inbrengen bij operatie	21.00	10.83 WS
		Pijnstilling(operatie)/10 kg/0.8rim	21.00	2.07 WS
		Scopie keel/luchtpijp/slokdarm	21.00	49.92 WS
		Wegwerp/hechtmaterialen	21.00	24.30 WS
	5	Vetergesic/Buprecare per 0.1ml (0.3	21.00	3.75 WS
		Rimadyl 20 mg 100 tabletten	6.00	36.03 WS
	10	Stomorgyl 10 mg (tabletten)	6.00	12.98 WS

				541.95
6.00 BTW % van 49.01				2.94
21.00 BTW % van 492.94				103.50

Totaal factuurbedrag:				648.39 Euro

Betaald per Pin				648.39

- 2.4 Per brief van 9 oktober 2017 heeft Verzekeraar Consument onder andere als volgt geïnformeerd:

Wat is uw schadevergoeding?

Uw schadevergoeding is op de volgende manier berekend:

Betaalrubriek	Bedrag	
Ziektekosten	€51,95	Medicatie Rimadyl en Stomorgyl
Toegepast eigen risico	€50,-	
Totaal	€1,95	
Ziektekosten	€81,30	Röntgenfoto's van de rug
Totaal	€81,30	
Ziektekosten	€171,72	1/3 van de operatie
Totaal	€171,72	
Totale uitkering	€254,97	

Op deze manier is het schadebedrag berekend

Wij betalen voor de operatie aan het verhemelte, neusgat en de amandelen 1/3 van het bedrag. Dit doen wij omdat de operatie aan het verhemelte en neusgat niet gedekt is op uw verzekering. Dat komt omdat bestaande aandoeningen en aandoeningen die zijn ontstaan in de wachtperiode van de verzekering zijn uitgesloten van de dekking. U kunt dit nalezen in de voorwaarden 3026 artikel 2.3.3.a;

- 2.5 Met dat standpunt heeft Consument zich niet kunnen verenigen en dat heeft tot de onderhavige klacht geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van € 393,42.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar stelt ten onrechte dat op 14 mei 2012, tijdens de wachttijd van de Verzekering, bij [Nieuwe naam hond I] nauwe neusgaten zijn vastgesteld. Op Verzekeraar rust de bewijslast dat [Nieuwe naam hond I] al voor de ingangsdatum van de Verzekering een aandoening had aan haar neus en gehemelte. Het BOS Syndroom is bij [Nieuwe naam hond I] niet vastgesteld. [Nieuwe naam hond I] kreeg pas op 5-jarige leeftijd last van te nauwe neusgaten waardoor zij hieraan geopereerd moest worden.
 - [Nieuwe naam hond I] had geen bestaande aandoening voorafgaand aan het ingaan van de Verzekering. Volgens GC-uitspraak 2017-233 dienen verzekeringsvoorwaarden objectief te worden uitgelegd. Een aandoening betekent objectief gezien ziekte. [Nieuwe naam hond I] is van het ras Franse Bulldog.

Die hebben nu eenmaal bepaalde uiterlijke kenmerken, zoals een korte snuit. Een uiterlijk kenmerk is geen aandoening. Consument verwijst ook naar GC-uitspraak 2016-367.

- Verzekeraar dient als redelijk handelend verzekeraar en niet als individuele verzekeraar declaraties te beoordelen.
- Consument mocht gerechtvaardigd vertrouwen dat de kosten voor de operatie van hond [Nieuwe naam hond I] zouden worden vergoed omdat exact dezelfde operatie bij de andere Franse Bulldog van Consument ook is vergoed.
- Stenotische neusgaten is een ander woord voor kleiner dan normale neusgaten. Kleiner dan normaal betekent niet dat sprake is van een ernstig erfelijk gebrek.
- Verzekeraar stelt ten onrechte dat een uiterlijk kenmerk een gezondheidsprobleem oplevert. Als dat zo is dan zou Verzekeraar voor Franse Bulldogs in het geheel geen verzekeringen moeten afsluiten.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar 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.

4.2 Verzekeraar stelt dat bij [Nieuwe naam hond I] sprake is van een aangeboren afwijking aan neusgaten en onderkaak. Verzekeraar heeft voor die stelling naar de patiëntenkaart van [Nieuwe naam hond I] verwezen. Op grond van artikel 2.3.3 sub a van de Voorwaarden zijn (ziekte)kosten bij bestaande aandoeningen, letsel door ongeval of medische klachten niet verzekerd. De kosten die Consument claimt zijn derhalve niet verzekerd. Ook in het geval dat de klachten naar aanleiding van de aandoening pas op een later moment tot uiting komen of als de verzekerde besluit pas op een later moment deze te laten behandelen.

Consument stelt dat bij [Nieuwe naam hond I] geen nauwe neusgaten zijn vastgesteld. Die stelling overtuigt niet. De onder 2.1 geciteerde patiëntenkaart van [Nieuwe naam hond I] vermeldt dat op 14 mei 2012 stenotische neusgaten – lees: nauwe neusgaten en een te lange onderkaak zijn vastgesteld. Aangezien partijen van mening verschillen over de vraag of nauwe neusgaten als *aandoening* onder de Voorwaarden valt, dienen de Voorwaarden te worden uitgelegd.

- 4.3 Voorop staat dat voor de uitleg van voorwaarden, waaronder verzekeringsvoorwaarden, bepalend is 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, het zogenoemde Haviltex-criterium. Een zuiver taalkundige uitleg is voor de uitleg van de voorwaarden niet doorslaggevend. Eveneens dient rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid is dat partijen niet hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden. Dit betekent dat de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief moeten worden uitgelegd.
- 4.4 Gezien het hierboven overwogene zal de Commissie het begrip *aandoening* objectief uitleggen. Voor de objectieve uitleg van het begrip *aandoening* zal de Commissie aansluiting zoeken bij de definitie van *aandoening* zoals weergegeven in de Van Dale (Vergelijk GC Kifid 29 juli 2015, 2015-225, r.o. 5.3.). In Van Dale, Groot Woordenboek der Nederlandse Taal, staat *aandoening* als volgt omschreven:

aandoening (de (v.))

I ziekelijke verandering in of aantasting van het lichaam of een van zijn delen: seksuele overdraagbare aandoening, geslachtsziekte; - ook als tweede lid in samenst. Als de volgende, waarin het eerste lid het zieke of aangedane orgaan of lichaamsdeel noemt: blaasaandoening, gewrichtsaandoening, heupaandoening, keelaandoening, leveraandoening, maagaandoening, nagelaandoening, nieraandoening, prostaataandoening

De Commissie is van oordeel dat uit de definitie in de Van Dale volgt dat een *aandoening* meer is dan een ziekte, namelijk ook een aantasting van het lichaam. [Nieuwe naam hond I] is aan haar nauwe neusgaten geopereerd. Nauwe neusgaten zijn geen normaal functionerende neusgaten en derhalve is sprake van een aantasting van de neus en dus een *aandoening* aan de neus. Dat [Nieuwe naam hond I] al bij haar geboorte nauwe neusgaten had en dat dit een uiterlijk kenmerk van Franse Bulldogs is maakt het oordeel dat nauwe neusgaten een *aandoening* is niet anders. Ook is voor dit oordeel niet relevant dat [Nieuwe naam hond I] niet eerder aan haar neusgaten is geopereerd of klachten heeft gehad. Op grond van artikel 2.3.3 sub a van de Voorwaarden worden kosten voor complicaties die het gevolg zijn van een bestaande *aandoening* immers niet door Verzekeraar betaald. De door Consument gevorderde kosten zijn niet gedekt onder de Verzekering.

- 4.5 Volgens Consument heeft zij gerechtvaardigd mogen vertrouwen dat de kosten voor de operatie van [Nieuwe naam hond I] zouden worden vergoed omdat exact dezelfde operatie bij de andere Franse Bulldog van Consument ook is vergoed. De Commissie overweegt dat Consument er niet op had mogen vertrouwen dat de kosten voor de operatie van [Nieuwe naam hond I] onder de Verzekering gedekt zijn omdat in een ander dossier die kosten wel zijn vergoed. Uit een kostenvergoeding alleen volgt immers niet dat de Verzekeraar bindend verklaart dat ook voor de toekomst een vergoeding zal plaats vinden en de kosten onder de dekking van de Verzekering worden begrepen.

4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.