

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0400

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	8 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	RVO Horses B.V., h.o.d.n. Hippo Horse Insurance, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de bemiddelaar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument klaagt dat zij kosten heeft moeten maken omdat de bemiddelaar haar vragen in de e-mail van 3 november 2022 nooit heeft beantwoord. Had de bemiddelaar haar vragen beantwoord, dan zou de consument ervoor hebben gekozen om de behandeling te staken en haar paard te laten inslapen. De bemiddelaar betwist dat hij vragen niet heeft beantwoord. De commissie oordeelt dat de bemiddelaar de kosten die de consument na haar vragen en vóór de euthanasie heeft gemaakt, dient te vergoeden. De bemiddelaar heeft de consument namelijk onvolledig geïnformeerd. De bemiddelaar had antwoord moeten geven op de gestelde vragen en daarbij moeten wijzen op de dekkingsuitsluitingen en als hij het antwoord niet wist, had hij de gevolmachtigde of de verzekeraar de vragen van de consument moeten voorleggen en de antwoorden moeten terugkoppelen aan de consument. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat als de bemiddelaar haar vragen wel had beantwoord, zij op basis van die informatie haar paard direct had laten inslapen en zij geen verdere kosten had gemaakt. De klacht is gegrond.

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) het verweerschrift van de bemiddelaar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bemiddelaar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument fysiek aanwezig. Namens de bemiddelaar was [naam] digitaal aanwezig. De bemiddelaar werd vertegenwoordigd door mr. S.B. Weyn, advocaat, kantoorhoudende te Hilversum, die fysiek aanwezig was bij de hoorzitting.
- 1.3 De consument en de bemiddelaar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. S.W.A. Kelterman en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft met ingang van 11 februari 2021 via de bemiddelaar een verzekering bij A.S.R. Schadeverzekering N.V. voor haar paard afgesloten. Op de verzekering zijn vanaf 11 februari 2022 de 'HAV-010122 Algemene Voorwaarden' (hierna: de Algemene Voorwaarden) en H2-010122 Hippo**, H4-010122 Hippo**** en HZZ-010122 (hierna: de Bijzondere Voorwaarden) van toepassing. In de Algemene Voorwaarden staat voor zover relevant:

“9.12 (Eigen) gebrek

Er is geen recht op uitkering als er sprake is van schade die is veroorzaakt door een (eigen) gebrek van het paard. Met ‘(eigen) gebrek’ wordt in ieder geval bedoeld: rijtechnische problemen, karakterfouten, gedragsstoornissen, slecht passend harnachement of door enig toedoen van de ruiter.

9.17 Schadegeval ontstaan voor ingangsdatum, tijdens wachttijd of schorsing van verzekering

Er is geen recht op uitkering als er sprake is van een schadegeval dat is ontstaan of waarvan de oorzaak ligt:

- voor de ingangsdatum van de verzekering of
- tijdens de wachttijd van de verzekering (zie daarvoor de bijzondere voorwaarden) of
- tijdens een periode waarin de verzekering geschorst is in verband met wanbetaling zoals bedoeld in artikel 7.3”

- 2.2 Bij e-mail van 24 oktober 2022 heeft de consument de bemiddelaar toestemming gevraagd om haar paard te laten onderzoeken op de aandoening Equine Complex Vertebral Malformation (verder te noemen: ECVM) . Als bijlage heeft zij een verslag van 16 juni 2022 van een onderzoek door [naam dierenkliniek] meegestuurd.

- 2.3 Met de e-mail van 31 oktober 2022 heeft de bemiddelaar gereageerd op het verzoek van de consument. Daarin staat:

“(..) Naar aanleiding van herkenningspunten in het gedrag wilt u een onderzoek laten uitvoeren naar ECVM en vraagt zich af of deze kosten binnen de verzekering vallen. Medische kosten welke op eigen initiatief worden gemaakt zijn altijd voor uw eigen rekening. Uitsluitend noodzakelijke diergeneeskundige kosten komen voor vergoeding in aanmerking in geval van het verzekerde risico ziekte, ongeval of kreupelheid. Een dierenarts zou dan onderbouwd een indicatie moeten geven voor het onderzoek.

Wanneer er dan sprake is van een verzekerd risico ziekte, ongeval of kreupelheid, is er dekking onder de polis en wordt beoordeeld welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen.

Vooralsnog is er sprake van de klacht gedrag (rillerig, op hol slaan, etc) en kunnen wij op dit moment geen kosten vergoeden tenzij een medische aandoening aangetoond is. Echter, wanneer er sprake is van een orthopedische aandoening (definitie kreupelheid – medische afwijking bewegingsapparaat) kan van dekking geen sprake zijn aangezien de klachten binnen de wachttermijn van 2 maanden vallen na ingangsdatum van de verzekering.

Gezien bovenstaand is het op dit moment derhalve nog niet mogelijk om een uitspraak te doen over een eventuele vergoeding onder de verzekering. Wanneer u het paard voor onderzoek heeft aangeboden kunnen wij pas aan de hand van het onderzoeksverslag en eventuele beeldvorming dekking onder uw polis bepalen.”

2.4 Bij e-mail van 3 november 2022 heeft de consument de bemiddelaar de volgende vragen gesteld:

“Ik heb inmiddels [naam dierenkliniek] (op eigen kosten) onderzoek laten doen naar (o.m.) de halswervels C6/C7. Er is geconstateerd dat er veranderingen aan beide wervels zijn. De dierenarts heeft aangegeven dat er sprake is van ECVM, waar ik al bang voor was.

U heeft aangegeven dat wanneer er sprake is van een orthopedische aandoening er geen sprake kan zijn van dekking omdat de klachten binnen de wachttijd vallen. Wat bedoelt u hiermee precies? Valt ECVM onder orthopedische aandoeningen? En de wachttijd is 2 maanden, toch? Want de klachten die naar mijn mening te relateren zijn aan de ECVM, het wegstuiven onder de man, zijn pas na de 2 maanden ontstaan. Om precies te zijn op 13 april 2021, dag 61 na het ingaan van de dekking, toen mijn paard er als een raket vandoor ging en de berijder eraf viel.

De spanning aan de hand en de gedragsproblemen aan de longe zijn nl. wat mij betreft niet (volledig) te relateren aan de ECVM. Dat was echt jonge, onzekere paardenspanning. Die is kort na het ontstaan daarvan opgelost door een consequente benadering. Aan de hand en aan de longe is hij het liefste paard dat er is. Alleen het rijden onder de man is een groot probleem, en daar is nu een oorzaak voor gevonden, te weten ECVM.

Ik ben van mening dat mijn paard, met deze diagnose, ongeschikt is als rijpaard in de paardensport. Zou u mij kunnen adviseren omtrent de nu te nemen stappen?”

2.5 Bij e-mail van 7 november 2022 heeft de bemiddelaar de consument geantwoord per mail:

“Vervelend om te vernemen dat het ‘onderbuikgevoel’ mbt ECVM dan toch klopt. Om het dossier verder in behandeling te nemen ontvangen wij graag het verslag van [naam dierenkliniek] inclusief de beeldvorming inzake de gestelde prognoses en advies. Na beoordeling hiervan, brengen wij u op de hoogte van de uitslag.”

- 2.6 Bij brief van 19 december 2022 heeft de bemiddelaar dekking onder de verzekering afgewezen:

“Het dossier is beoordeeld door onze veterinaire adviseur. Hieruit blijkt dat het paard, nadat deze gerevalideerd is van een blessure knie RA, aangeboden is wegens gedragsklachten welke reeds sinds aankoop opgemerkt zijn. Dit uit zich in vluchtgedrag onder het zadel. Uit het onderzoek blijkt dat er veranderingen aan de hals en SI zijn gevonden welke diagnostisch zijn behandeld en doordat er geen verbetering heeft plaatsgevonden in de klacht, bestaat er geen relatie tussen de klacht en deze gevonden bemerkingen. Een harde diagnose of zelfs een waarschijnlijkheidsdiagnose is derhalve nog niet gesteld. Het paard wordt vooralsnog afgekeurd ivm de gedragsproblematiek, hetgeen niet verzekerd is onder de algemene voorwaarden HAV-010122, art. 9.12.

Gezien bovenstaande is het dan ook niet mogelijk akkoord te gaan met afkeuring van het paard omdat er geen sprake is van een verzekerd risico, namelijk ziekte, ongeval of kreupelheid.”

- 2.7 Op 10 januari 2023 heeft de bemiddelaar de consument definitief laten weten dat er geen recht op dekking is. In deze e-mail staat:

“Op basis van de medische gegevens welke uitvoerig door onze veterinaire adviseur is bekeken en ook besproken is met uw dierenarts, staat onze beoordeling vast. Een onderbouwing gegeven door [naam eigenaresse revalidatiecentrum] is niet medisch onderbouwd. De veranderingen zoals die bij [naam paard] zijn aangetroffen komen voor bij paarden met en zonder klachten. Een behandeling van deze aandoening heeft dan vaak geen effect. Hiermee is geen relatie aangetoond tussen de ECVM en de klacht. Bovendien is ECVM een aangeboren aandoening, hetgeen sowieso uitgesloten is van de verzekering. Maar zoals aangegeven is het oorzakelijk verband niet aangetoond en zou de klacht, welke gedrags gerelateerd is dan ook dus een gedragsprobleem kunnen zijn, hetgeen ook uitgesloten is van de verzekering. Wordt het vluchtgedrag veroorzaakt door een fysiek probleem welk nog niet gediagnostiseerd is, kan nader onderzoek, bijvoorbeeld middels scintigrafie hier nader licht in brengen.

De kosten welke u gemaakt heeft, kunt u niet bij ons verhalen. Het is voor ons niet mogelijk om op basis van speculaties en voorbeeld situaties een uitspraak te kunnen doen over dekking onder uw polis. Als schadeverzekeraar wordt de schade altijd beoordeeld aan de hand van een compleet dossier. U hebt 24.10.22 een aanvraag ingediend voor onderzoek bij het SMDC, d.d. 31.10.22 hebben wij u al aangegeven dat we in het dossier al tegen enkele punten aan lopen en we op dat moment geen uitspraak kunnen doen mbt dekking onder uw polis. Dit kan helaas pas na het onderzoek wanneer duidelijk is wat de exacte diagnose is aangezien we dan pas kunnen toetsen of er sprake is van een gedekt verzekerd risico. D.d. 03.11.22 vroeg u om nadere uitleg maar inmiddels had u het paard al aangeboden bij het SMDC. Aangezien er inmiddels een onderzoek had plaats gevonden, hebben wij gevraagd om het medisch dossier in te sturen zodat wij u een uitslag konden geven over de dekking.

De aanvraag voor blijvende ongeschiktheid is afgewezen omdat er op dit moment geen sprake is van een gedekt risico. Gezien de klacht is er vooralsnog sprake van een gedragsprobleem, hetgeen niet verzekerd is. Mocht u van mening blijven dat ECVM toch een rol zou spelen hierin, is er ook dan geen dekking onder de polis omdat het gaat om een aangeboren afwijking. Oorzaken/gebreken welke vóór aanvang van de verzekering aanwezig waren, zijn uitgesloten van de verzekering (HAV-010122 art 9.17).

Wij zullen de verzekering conform uw verzoek beëindigen.”

- 2.8 De consument is het oneens met het definitieve standpunt van de bemiddelaar en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument stelt dat de bemiddelaar zijn informatieplicht heeft geschonden en dat zij door deze schending kosten heeft gemaakt die anders niet waren gemaakt. De consument vordert een bedrag van € 2.699,69 van de bemiddelaar.
- 2.10 In haar e-mail van 3 november 2022 heeft de consument uitleg gevraagd over de mededeling van de bemiddelaar in zijn e-mail van 31 oktober 2022 dat orthopedische aandoeningen niet onder de dekking vallen als de klachten zijn ontstaan in de wachttijd. Specifiek heeft zij gevraagd of ECVM onder orthopedische aandoeningen valt. De bemiddelaar heeft geen nadere uitleg gegeven of antwoord gegeven op haar vragen. De consument heeft daarna kosten gemaakt en pas bij brief van 10 januari 2023 blijkt dat ECVM nooit gedekt is. Als haar vragen bij e-mail van 3 november 2022 waren beantwoord, was het de consument duidelijk geworden dat ECVM niet onder de dekking van de verzekering viel en dan had zij geen verdere kosten gemaakt. Dit omdat een paard met ECVM niet behandeld kan worden en dus ongeschikt is als rijpaard en zij haar paard direct had laten inslapen. De kosten die de consument na 3 november 2022 heeft gemaakt dienen daarom voor rekening van de bemiddelaar te komen.
- 2.11 De kosten die de consument heeft gemaakt bestaan uit: de verzekeringspremie over de periode 11 december 2022 tot en met 11 januari 2023 (€ 173,59), vergoeding van de stallings- en trainingskosten, facturen van Horses in Hands van 4 december 2022 en 22 december 2022 (€ 795,10 en € 1.731,-).

Het verweer

- 2.12 De bemiddelaar voert de volgende verweren.
- 2.13 De bemiddelaar heeft zijn informatieplicht niet geschonden. Al in het eerste gesprek op 24 oktober 2022 heeft hij de consument gevraagd om alle informatie toe te sturen en heeft hij aangegeven dat dit met de veterinaire expert wordt besproken. Bij brieven van 31 oktober 2022 en 13 december 2022 heeft de bemiddelaar aangegeven dat aanvullende stukken nodig zijn voordat er een dekkingsstandpunt kan worden ingenomen.

Pas na ontvangst van het verslag van de dierenarts per mail van 13 december 2022 kan de dekking worden beoordeeld en wordt ook al op 19 december 2022 aangegeven dat er geen recht op dekking is. Eerder was dit niet mogelijk. Het argument dat als de bemiddelaar de vragen van de consument had beantwoord de consument had geweten dat ECVM niet was gedekt en de consument eerder haar paard had laten euthanaseren, is dus onjuist. Bovendien blijkt uit de vervolgcorrespondentie dat de consument het antwoord op deze vragen kent want ze begint zelf over de 2 maandentermijn. En als de consument echt antwoord had gewild op haar vragen, had ze daarop moeten aandringen bij de bemiddelaar. De consument heeft ook niet aangegeven dat ze het voornemen had het paard te laten euthanaseren om verdere kosten te voorkomen als er geen dekking zou zijn.

- 2.14 Dat de consument haar paard eerder had laten euthanaseren als de bemiddelaar antwoord had gegeven op haar vragen over of ECVM gedekt is, is ook onjuist omdat dit niet de reden is geweest om dekking af te wijzen. In de brief van 19 december 2022 is dekking afgewezen omdat sprake is van niet verzekerde gedragsproblematiek.
- 2.15 Op grond van artikel 9.17 van de algemene voorwaarden bestaat geen recht op dekking als de oorzaak/het gebrek al bestond voor het sluiten van de verzekering. ECVM is een aangeboren afwijking en was dus al aanwezig voor het sluiten van de verzekering en valt daarom nooit onder de dekking van de verzekering. Dat de consument pas op 10 januari 2023 is geïnformeerd dat ECVM nooit onder de dekking valt, komt omdat de consument pas op 13 december 2022 alle relevante stukken heeft aangeleverd. Er kan alleen een dekkingsstandpunt worden ingenomen nadat de medische stukken zijn beoordeeld en kan worden vastgesteld of daadwerkelijk sprake is van ECVM.
- 2.16 Ook is er geen causaal verband tussen het niet beantwoorden van de vragen en de door de consument gemaakte kosten. De kosten zien op een revalidatietraject voor het paard, hetgeen was geadviseerd door de dierenarts van de consument. Deze kosten staan dus los van de aandoening ECVM.
- 2.17 Bovendien is sprake van eigen schuld aan de zijde van de consument dat pas zo laat een dekkingsstandpunt kon worden ingenomen. Het eerste contact tussen de consument en de bemiddelaar is op 24 oktober 2022 geweest en bij e-mail van 31 oktober 2022 is de consument gevraagd om aanvullende informatie voor het beoordelen van het dekkingsstandpunt. De consument heeft uiteindelijk pas bij e-mail van 13 december 2022 de gevraagde informatie aan de bemiddelaar gestuurd. Haar verklaring dat dit aan de kliniek en de dierenarts lag, is niet door de consument onderbouwd.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie beantwoordt de vraag of de bemiddelaar de kosten die de consument heeft gemaakt dient te vergoeden.

De bemiddelaar moet de kosten van de consument vergoeden

- 3.2 De consument heeft zich op 24 oktober 2022 bij de bemiddelaar gemeld. Zij heeft toen gezegd dat zij vermoedde dat haar paard aan ECVM leed en zij heeft toestemming gevraagd om hiernaar röntgenologisch onderzoek te laten doen. ECVM is een aangeboren afwijking. Vervolgens heeft de bemiddelaar de consument geïnformeerd dat *“wanneer er sprake is van een orthopedische aandoening (definitie kreupelheid – medische afwijking bewegingsapparaat) kan van dekking geen sprake zijn aangezien de klachten binnen de wachttijd van 2 maanden vallen na ingangsdatum van de verzekering”*. Die mededeling van de bemiddelaar aan de consument was onvolledig. De bemiddelaar heeft namelijk niet gemeld dat ECVM sowieso niet gedekt was. Vervolgens heeft de consument de bemiddelaar gevraagd om verduidelijking: *“[u] heeft aangegeven dat wanneer er sprake is van een orthopedische aandoening er geen sprake kan zijn van dekking omdat de klachten binnen de wachttijd vallen. Wat bedoelt u hiermee precies? Valt ECVM onder orthopedische aandoeningen?”*. De bemiddelaar heeft niet gereageerd op die nadere vragen van de consument over ECVM en de dekkingsuitsluiting. De bemiddelaar had antwoord moeten geven op de gestelde vragen en daarbij moeten wijzen op de dekkingsuitsluiting en als hij het antwoord niet wist, had hij de gevolmachtigde of de verzekeraar de vragen van de consument moeten voorleggen en de antwoorden moeten terugkoppelen aan de consument. De commissie kan zich voorstellen dat als de bemiddelaar de vragen zelf had beantwoord hij niet alle beperkingen met de consument kon bespreken, maar hij had ten minste kunnen wijzen op de overige uitsluitingen en/of beperkingen in de voorwaarden.
- 3.3 Als de bemiddelaar de consument had gewezen op de dekkingsuitsluitingen, dan zou de consument hebben geweten dat ECVM, dat een aangeboren afwijking is, al aanwezig was vóór het sluiten van de verzekering en dus niet gedekt was. De consument had dan geen verdere kosten gemaakt omdat zij dan haar paard direct had laten inslapen. De bemiddelaar betwist dit laatste door op te merken dat niet zeker is wat de consument had gedaan. De commissie passeert deze stelling van de bemiddelaar. Nadat bekend is geworden dat er geen dekking onder de verzekering is, heeft de consument het paard ook daadwerkelijk laten inslapen.
- 3.4 Ook het standpunt van de bemiddelaar dat sprake is van eigen schuld aan de kant van de consument en dat aandeel minstens 75% bedraagt, volgt de commissie niet. Aan de vraag of sprake is van eigen schuld komt de commissie niet meer toe nu de commissie ervan uit is gegaan dat het paard direct zou zijn geëuthanaseerd zodat verdere kosten en ook beperking van die kosten niet aan de orde zijn.

Conclusie

- 3.5 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consument gegrond is en dat haar vordering zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bemiddelaar een bedrag van € 2.699,69 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl