



Polisvoorwaarden  
*Figo Huisdierenverzekering*

Versie 01-09-2025

# In deze voorwaarden van jouw Figo Huisdierenverzekering lees je:

## Inhoud

|                                                                                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Belangrijke informatie</b>                                                   | <b>4</b>      |
| Wil je een wijziging doorgeven of heb je een vraag?                             | 4             |
| Wil je een declaratie indienen?                                                 | 4             |
| Waaraan moeten de ingediende nota's voldoen?                                    | 4             |
| Hoe berekenen wij jouw vergoeding?                                              | 4             |
| Aanvullende dekkingen                                                           | 4             |
| <br><b>1. Algemeen</b>                                                          | <br><b>5</b>  |
| 1.1 Begrippenlijst                                                              | 5             |
| 1.2 Waarop baseren wij jouw verzekering?                                        | 6             |
| 1.3 Wat mag je van ons verwachten?                                              | 7             |
| 1.4 Wat verwachten wij van jou?                                                 | 7             |
| 1.4.1. Je beantwoordt alle vragen die wij stellen bij je polisaanvraag eerlijk. | 7             |
| 1.4.2 Je geeft jouw huisdier de nodige zorg.                                    | 7             |
| 1.4.3 Registratie van jouw huisdier met een identificatiechip of ringnummer.    | 7             |
| 1.4.4 Je geeft het medisch dossier van jouw huisdier aan ons door.              | 7             |
| 1.4.5 Je geeft de volgende veranderingen aan ons door:                          | 7             |
| 1.4.6 Melding afwijkend gewicht van je hond                                     | 8             |
| <br><b>2. Jouw verzekering</b>                                                  | <br><b>8</b>  |
| 2.1 Wanneer begint jouw verzekering?                                            | 8             |
| 2.2 Hoe lang loopt jouw verzekering?                                            | 8             |
| 2.3 Wat is de bedenktijd van jouw verzekering?                                  | 8             |
| 2.4 Heb je een wachttermijn aan het begin van de verzekering?                   | 8             |
| 2.5 Wanneer eindigt jouw verzekering?                                           | 8             |
| 2.6 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?                                | 9             |
| 2.7 Wanneer kun je de verzekering wijzigen?                                     | 9             |
| <br><b>3. Je premie</b>                                                         | <br><b>10</b> |
| 3.1 Wanneer moet je de premie betalen?                                          | 10            |
| 3.2 Op welke manier betaal je de premie?                                        | 10            |
| 3.3 Wat gebeurt er als je niet (op tijd) betaalt?                               | 10            |
| 3.4 Kan je premie veranderen?                                                   | 10            |

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4. Een declaratie indienen</b>                                                           | <b>11</b> |
| 4.1 Hoe kun je een declaratie indienen?                                                     | 11        |
| 4.2 Binnen welke termijn moet je de nota's indienen?                                        | 11        |
| 4.3 Hoe beoordelen wij jouw declaratie?                                                     | 11        |
| 4.4 Is er overleg over jouw declaratie?                                                     | 11        |
| 4.5 Hoe berekenen wij jouw vergoeding?                                                      | 11        |
| 4.6 Wat kunnen wij doen wanneer het behandelplan of de medische kosten ongebruikelijk zijn? | 12        |
| 4.7 Wat doen wij wanneer wij fraude signaleren?                                             | 12        |
| 4.8 Kun je openstaande premies verrekenen met ingediende declaraties?                       | 13        |
| <b>5. Wat is er verzekerd?</b>                                                              | <b>13</b> |
| 5.1 Waar ben je voor verzekerd?                                                             | 13        |
| 5.2 Voor welke medische kosten ben je verzekerd?                                            | 13        |
| 5.3 Medische hulpmiddelen                                                                   | 16        |
| 5.3.1 Vergoedingen hulpmiddelen                                                             | 16        |
| 5.3.2 Reparatie, vervanging en reserve                                                      | 17        |
| 5.4 Second opinion                                                                          | 17        |
| 5.5 Wat gebeurt er als jij door toedoen van iemand anders zorgkosten moet maken?            | 17        |
| <b>6. Wat is niet verzekerd?</b>                                                            | <b>17</b> |
| 6.1 Voor welke medische kosten ben je niet verzekerd?                                       | 17        |
| 6.2 Algemene uitsluitingen                                                                  | 19        |
| 6.3 Ben je verzekerd tegen terrorisme?                                                      | 19        |
| <b>7. Klachten</b>                                                                          | <b>19</b> |
| 7.1 Wat kun je doen als je het niet met ons eens bent of een klacht hebt?                   | 19        |
| <b>8. Privacy</b>                                                                           | <b>20</b> |
| 8.1 Hoe gaan wij om met jouw persoonlijke gegevens?                                         | 20        |
| <b>Voorwaarden aanvullende dekking Gebit</b>                                                | <b>21</b> |
| 1. Waarvoor ben je verzekerd?                                                               | 21        |
| 2. Voor welke medische kosten ben je verzekerd?                                             | 21        |
| 3. Wanneer zijn kosten niet meeverzekerd?                                                   | 21        |
| 4. Hoe berekenen wij de vergoeding van jouw aanvullende dekking?                            | 21        |
| <b>Voorwaarden aanvullende dekking Reis</b>                                                 | <b>22</b> |
| 1. Waarvoor ben je verzekerd?                                                               | 22        |
| 2. Voor welke medische kosten ben je verzekerd?                                             | 22        |
| 3. Hoe berekenen wij de vergoeding van jouw aanvullende dekking?                            | 22        |

## Belangrijke informatie

Deze voorwaarden horen bij de Figo Huisdierenverzekering.  
Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

### Wil je een wijziging doorgeven of heb je een vraag?

- Ga naar [figopet.nl](https://figopet.nl)
- Of ga naar het contactformulier op onze website: [figopet.nl/klantenservice/](https://figopet.nl/klantenservice/)

### Wil je een declaratie indienen?

Je kunt jouw declaratie online indienen. Kijk voor meer informatie hierover op [www.figopet.nl/declareren](https://www.figopet.nl/declareren)

### Waarom moeten de ingediende nota's voldoen?

- Declaraties per mail of post worden alleen in behandeling genomen wanneer hier vooraf toestemming voor is verleend.
- Upload alle nota's en zorg ervoor dat de nota's goed leesbaar zijn.
- Zorg ervoor dat op de nota van de dierenarts duidelijk vermeld is welke behandelingen zijn gedaan, welk notabedrag daarbij hoort en wat het chip of ringnummer van het huisdier is.
- Heb je medische kosten gemaakt in het buitenland? Dan ontvangen wij graag een nota in het Engels. Wij houden dan de valutawaarde aan van de datum waarop wij de declaratie behandelen wanneer bedragen omgerekend moeten worden naar Euro's.
- Zorg dat op de factuur duidelijk vermeld is welk huisdier welke behandeling heeft gekregen.

### Hoe berekenen wij jouw vergoeding?

- De vergoeding die je krijgt is afhankelijk van de door jou samengestelde verzekering, deze is afhankelijk van:
- de hoogte van het door jou gekozen vergoedingspercentage. Je kunt kiezen uit een vergoedingspercentage van 50%, 70% of 90%.
- de door jou gekozen maximale vergoeding per jaar. Je kunt kiezen uit € 3.000, € 6.000 of onbeperkt.
- Of je een vrijwillig eigen risico hebt gekozen. Je kunt kiezen voor € 100, € 250 of € 500.

Op je polisblad vind je wat jij gekozen hebt.

Je eigen risico is € 0, € 100, € 250 of € 500 per verzekeringsjaar. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van je polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als je een nota declareert, worden de medische kosten die verzekerd zijn voor 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door jou gekozen vergoedingspercentage. Als je gekozen hebt voor een vrijwillig eigen risico dan trekken wij het openstaande eigen risico af van het uit te keren bedrag.

### Aanvullende dekkingen

Je kunt kiezen voor een aanvulling op je hoofddekking. De volgende aanvullende dekkingen zijn mogelijk:

- Gebit;
- Reis;

Bij oudere polissen kon een aanvullende dekking voor castratie en sterilisatie worden toegevoegd. Dit is niet langer mogelijk. De voorwaarden van deze dekking kan je [hier](#) vinden.

Op je polisblad zie je welke aanvullende dekkingen je hebt afgesloten.

# 1. Algemeen

## 1.1 Begrippenlijst

Onderstaande begrippen komen (vaker) in de polisvoorwaarden voor. Daarom leggen wij deze uit.

**Wij** zijn Figo en staan voor de beste zorg, een dierenleven lang! Figo is een handelsnaam van Veterfina B.V.

De Figo Huisdierenverzekering is afgesloten met AGILA Haustierversicherung AG. Dit is een verzekeraar uit Duitsland, gevestigd aan de Breite Straße 6-8, 30159 Hannover. AGILA is ingeschreven in het handelsregister van Hannover onder nummer HR B 54594. AGILA heeft een vergunning van de Duitse toezichthouder voor financiële markten, de BaFin, onder nummer 10005035.

De bestuurders van AGILA zijn: Marco Brandt, Johanna Meinecke en Gerlach Schreiber. De voorzitter van de Raad van Commissarissen is Patrick Dörin.

Veterfina B.V. is de gevolmachtigde van AGILA. Dat betekent dat Veterfina mag handelen namens AGILA. Veterfina heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12015415. Veterfina is ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 17189169. Het kantoor van Veterfina is gevestigd aan de Gatwickstraat 9, 1043 GL in Amsterdam.

Polishouders (verzekeringnemers) kunnen hun rechten uitoefenen via het kantoor van Veterfina B.V.

De persoon die de verzekering heeft afgesloten en in juridische zin eigenaar is van het verzekerde huisdier noemen wij de **verzekeringnemer**.

Wij spreken je in deze voorwaarden aan met '**je**' of '**jouw**'. Daarmee bedoelen wij de verzekeringnemer.

Het **verzekerd huisdier** is het huisdier dat je bij ons hebt aangemeld en op het polisblad staat. Dit huisdier is op het moment van aanmelding in jouw bezit en behoort tot jouw huishouden. De huisdieren die wij verzekeren zijn:

- Hond
- Kat
- Papegaaiachtigen
- Konijn

De **wachttermijn** is de periode van 30 dagen die ingaat op de ingangsdatum van je verzekering.

Met een **aantoonbaar ongeval** bedoelen wij een plotseling, onverwacht van buiten inwerkend geweld op het lichaam van het verzekerde huisdier, waaruit rechtstreeks een door een dierenarts vast te stellen lichamelijk letsel is ontstaan. Wij bedoelen hier letsel naar aanleiding van:

- Een verkeersongeval;
- Het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen, stoffen of vergiftigd voedsel;
- Brand of overstroming;
- Een confrontatie met een ander dier, zoals een bijtwond;
- Een botbreuk.

Met **ziekte** of **aandoening** bedoelen wij iedere afwijking of verstoring van de normale lichamelijke gesteldheid, welke leidt tot medische klachten, zoals vastgesteld door een dierenarts of specialist.

Met **medisch noodzakelijk** bedoelen wij de noodzaak van verpleging, onderzoek of behandeling die door de diergeneeskunde is erkend, voldoende beproefd en deugdelijk is bevonden.

Met **chirurgische behandeling** bedoelen wij iedere (operatieve) behandeling waarbij de dierenarts of specialist in weefsel snijdt.

Met **castratie** of **sterilisatie** bedoelen wij de operatieve behandeling van het inactief maken van de voortplantingsorganen

Met **dierenarts** bedoelen wij een bij de Nederlandse overheid geregistreerde dierenarts die bevoegd is diergeneeskunde uit te oefenen en een (mobiele) praktijkruimte heeft in Nederland.

Met **specialist** bedoelen wij een dierenarts met een specialisme dat is erkend door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD). De specialist staat ingeschreven in het Nederlands Veterinair Specialisten register of is geregistreerd als Europees of Amerikaans Specialist (Diplomate).

Met **consult** bedoelen wij het medische advies wat door een behandelaar wordt gegeven en direct gerelateerd is aan medische klachten.

Met **chemotherapie** bedoelen wij de behandeling van tumoren met medicijnen en/of chemotherapeutica inclusief alle aanvullende zorg die noodzakelijk is om deze behandeling goed te kunnen uitvoeren.

Met **symptoom** bedoelen we alle klachten die door een aandoening of ziekte ontstaan en afwijken van de normaal veronderstelde gezondheid van je huisdier. Het kan dus ook om verschillende klachten gaan die met elkaar te maken hebben.

Met **verzekeringsjaar** bedoelen wij een periode van 12 maanden die start vanaf de ingangsdatum of verlengingsdatum van de verzekering. Aan de hand van de behandeldatum wordt bepaald op welk verzekeringsjaar een nota van toepassing is.

## 1.2 Waarop baseren wij jouw verzekering?

- Op de gegevens die je aan ons doorgeeft. Daarom is het belangrijk dat je deze gegevens controleert. Zijn de gegevens niet juist, geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door.
- Op de door jou gegeven antwoorden. Het is van groot belang dat je onze vragen juist en zo volledig mogelijk beantwoordt.
- Op je polis. Deze polis ontvang je van ons nadat wij jouw aanvraag hebben geaccepteerd. Dat doen we op basis van de gegevens die je ons hebt gegeven.
- Op deze polisvoorwaarden.
- En eventuele aparte afspraken (clausules) die wij met jou maken. Deze lees je op je polisblad.

### 1.3 Wat mag je van ons verwachten?

- Dat wij jou zo snel mogelijk telefonisch te woord staan of reageren op jouw e-mail of brief.
- Dat wij jou met respect behandelen.
- Dat wij de medische kosten vergoeden die verzekerd zijn.
- Dat wij jou zo snel mogelijk helpen.
- Dat onze dienstverlening voldoet aan alle relevante wet- en/of regelgeving, waaronder de European Accessibility Act (EAA). Deze richtlijn wil de toegankelijkheid van producten en diensten voor mensen met een beperking verbeteren. Hoe wij de EAA-richtlijn hebben geborgd, lees je in onze conformiteitsverklaring. ([Link naar de verklaring](#)).

### 1.4 Wat verwachten wij van jou?

Je dient alle informatie aan ons te verstrekken die nodig is om de verzekeringsovereenkomst te kunnen uitvoeren. Wanneer wij om deze informatie vragen, dien je deze binnen 7 dagen aan te leveren. Als je dit niet doet dan behouden wij ons het recht de verzekering te beëindigen of aan te passen.

#### 1.4.1. Je beantwoordt alle vragen die wij stellen bij je polisaanvraag eerlijk.

Je bent verplicht om alle vragen die wij je stellen bij de polisaanvraag eerlijk te beantwoorden. Als je de vragen niet volledig of juist beantwoordt, kunnen wij de risico-inschatting niet goed uitvoeren. Als wij met de juiste gegevens een andere risico-inschatting hadden gemaakt, kunnen wij de volgende acties ondernemen:

- De polis nietig verklaren. Dit betekent dat de polis ongeldig wordt verklaard alsof deze nooit heeft bestaan.
- Een clause toevoegen. Dit betekent dat we aanvullende voorwaarden plaatsen op jouw polis. Je hebt daardoor geen recht om de polis tussentijds te beëindigen.
- Jouw declaratie afwijzen of eerdere uitbetalingen terugvorderen.
- Als je de vragen opzettelijk onjuist beantwoordt, betalen wij geen premie terug.

#### 1.4.2 Je geeft jouw huisdier de nodige zorg.

Het gaat hierbij om noodzakelijke en gebruikelijke (preventieve) zorg om ziekte en verwondingen te voorkomen.

#### 1.4.3 Registratie van jouw huisdier met een identificatiechip of ringnummer.

Als jouw huisdier nog geen identificatiechip of ring heeft, laat je deze zo spoedig mogelijk plaatsen maar uiterlijk tijdens het eerste bezoek aan de dierenarts. Het hebben van de chip- of ringnummer is verplicht voor de verzekering. Zonder chip- en/of ringnummer is jouw huisdier niet verzekerd. De identificatiechip moet voldoen aan de ISO-standaard.

#### 1.4.4 Je geeft het medisch dossier van jouw huisdier aan ons door.

Dat hoeft alleen als wij jou hier specifiek om vragen. Jij vraagt het medisch dossier dan binnen 7 dagen op bij de dierenarts of specialist. Als je dit niet doet dan behouden wij ons het recht de declaratie of aanvraag niet in behandeling te nemen.

#### 1.4.5 Je geeft de volgende veranderingen aan ons door:

- Andere vaste dierenartspraktijk
- Verhuizing
- Ander bankrekeningnummer
- Ander e-mailadres
- Je hebt jouw huisdier niet meer
- Jouw huisdier is overleden

### **1.4.6 Melding afwijkend gewicht van je hond**

Als je een kruising hebt en het volgroeid gewicht van je verzekerde hond is hoger of lager dan het op de polis vermelde gewicht, verwachten wij dat je dat ons zo snel mogelijk laat weten. Als jouw huisdier één jaar is heeft hij/zij zijn volgroeid gewicht bereikt. Dit is niet nodig als je een rashond hebt. Vanaf de datum dat je dit aan ons door hebt gegeven, stellen wij opnieuw de premie vast. Dit kan leiden tot een hogere of lagere premie.

## **2. Jouw verzekering**

### **2.1 Wanneer begint jouw verzekering?**

Je bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op het polisblad vermeld staat.

### **2.2 Hoe lang loopt jouw verzekering?**

Je verzekering loopt ten minste één jaar. Daarna verlengen wij je verzekering steeds met één jaar.

### **2.3 Wat is de bedenktijd van jouw verzekering?**

Als je van ons je eerste polisblad hebt ontvangen, dan heb je veertien dagen de tijd om bij ons aan te geven dat je de verzekering toch niet wilt afsluiten. Wij beëindigen de verzekering dan en deze is in dit geval dan nooit van kracht geweest. Je hoeft dan ook geen premie te betalen. Als je een declaratie indient in de bedenktijd dan ben je automatisch akkoord met je verzekering ongeacht de uitkomst van de declaratie en kan je je verzekering niet meer intrekken.

### **2.4 Heb je een wachttermijn aan het begin van de verzekering?**

Je bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op jouw polisblad staat vermeld. Vanaf deze datum geldt een wachttermijn van 30 dagen. Medische kosten die het gevolg zijn van een ziekte of aandoening waarvan de symptomen zijn ontstaan binnen deze wachttermijn, worden niet vergoed. Het maakt daarbij niet uit of de medische kosten tijdens de wachttermijn zijn gemaakt, of daarna.

Deze wachttermijn geldt niet:

- Voor het plaatsen van een identificatiechip.
- Voor medische kosten die vallen onder de preventie zorg uit artikel 5.2
- Indien er sprake is van een aantoonbaar ongeval zoals gedefinieerd in artikel 1.1 is de wachttermijn 2 dagen. Dag één van de wachttermijn is de ingangsdatum van de polis, de tweede dag betreft de dag na de ingangsdatum.

### **2.5 Wanneer eindigt jouw verzekering?**

- Je kunt de verzekering beëindigen na het eerste jaar, met een opzegtermijn van een maand. Neem hiervoor telefonisch contact met ons op of ga naar het contactformulier op onze website:  
[figopet.nl/klantenservice/](https://figopet.nl/klantenservice/)
- Wanneer wij de premie of voorwaarden wijzigen, en jij het daar niet mee eens bent, kun je binnen een maand opzeggen. Dit geldt ook gedurende het eerste verzekeringsjaar. Je verzekering eindigt dan op de dag dat de premie of voorwaardenwijziging ingaat.

Deze mogelijkheid tot tussentijdse opzegging geldt niet bij:

- een premieverlaging of een verbetering van de bestaande voorwaarden.
- een door de wet opgelegde wijziging in premie of voorwaarden.

**De verzekering eindigt ook als:**

- Je verhuist naar het buitenland.
- Je langer dan drie maanden achter elkaar in het buitenland bent.
- Het verzekerde huisdier niet meer van jou is. Dit kun je aan ons doorgeven via het contactformulier op onze website: [figopet.nl/klantenservice/](https://figopet.nl/klantenservice/). Deze moet ondertekend zijn door jou en de nieuwe eigenaar. De nieuwe eigenaar kan de verzekering overnemen.
- Het verzekerde huisdier al langer dan 30 dagen vermist is.
- Het verzekerde huisdier overlijdt. Stuur ons in dit geval een overlijdensverklaring. Als je het inslapen van je huisdier bij ons declareert is dit niet nodig.

Laat ons dit binnen 30 dagen weten. Als je ons dit langer dan 30 dagen na de bovenstaande gebeurtenis laat weten, behouden wij ons het recht de meldingsdatum aan te houden voor het beëindigen van de polis.

Eventueel te veel betaalde premie betalen we aan je terug. Je krijgt geen premie terug als wij de verzekering beëindigen als gevolg van misleiding of fraude

**2.6 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?**

Wanneer:

- Je meer schades meldt dan gemiddeld of je bedragen claimt die hoger zijn dan gemiddeld.
- Je fraude hebt gepleegd. Hiermee bedoelen wij dat je ons opzettelijk misleidt of probeert dat te doen, bijvoorbeeld als je de verzekering aanvraagt en de gezondheidsvragen van jouw huisdier niet eerlijk beantwoordt of als je een declaratie indient met een nota die hoger is dan de werkelijke kosten.
- Je de premie niet op tijd betaalt.
- Jij je niet houdt aan de polisvoorwaarden.
- Jij je niet houdt aan algemene gedragsnormen en daardoor de belangen van Figo schaadt. Hier valt bijvoorbeeld onder wanneer je onze medewerkers bedreigt, hen uitscheldt, geweld gebruikt of iets doet wat hierop lijkt.
- Als je op een nationale of internationale sanctielijst staat of wordt geplaatst.

In bovenstaande situaties ontvangt je schriftelijk bericht van ons met daarin de einddatum van jouw verzekering.

**2.7 Wanneer kun je de verzekering wijzigen?**

Op de momenten dat je verzekering verlengd wordt. Je kunt er dan voor kiezen om je verzekering uit te breiden of juist te beperken. Een wijziging in je verzekering zal eerst door ons beoordeeld worden, voordat wij hier toestemming voor kunnen geven. Het kan zijn dat wij hiervoor extra informatie van je nodig hebben.

## 3. Je premie

### 3.1 Wanneer moet je de premie betalen?

De premie moet je altijd vooraf betalen.

### 3.2 Op welke manier betaal je de premie?

Als je bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor automatische incasso, schrijven wij de premie automatisch van je rekening af rond de datum waarop je de premie moet betalen waarbij je ervoor moet zorgen dat er voldoende saldo op je rekening staat. Jouw bank voert dan de premiebetaling uit. Is de premie niet automatisch afgeschreven? Dan moet je er zelf voor zorgen dat je de premie iedere keer tijdig aan ons betaald.

### 3.3 Wat gebeurt er als je niet (op tijd) betaalt?

- Kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat je bijvoorbeeld te weinig saldo hebt of betaal je de premie niet op tijd? Dan sturen wij je een herinnering. Vanaf de datum van de eerste herinnering die wij jou sturen heb je geen dekking meer op je polis. In de periode vanaf de datum waarop wij jou de eerste herinnering hebben gestuurd tot aan de dag dat wij de betaling hebben ontvangen is de dekking opgeschort voor gemaakte medische kosten. Als je de premie alsnog betaalt, herstellen wij de dekking vanaf de dag dat je betaald hebt. Medische kosten die je hebt gemaakt in deze periode blijven dus ook na jouw betaling ongedekt. Als je de premie na het ontvangen van de derde herinnering nog steeds niet hebt betaald, beëindigen wij jouw polis automatisch. De verschuldigde premie moet alsnog aan ons worden voldaan.
- Wanneer wij de (vervolg)premie via de gerechtelijke weg of via een andere externe procedure moeten innen, komen alle bijkomende kosten inclusief rente voor jouw rekening.
- Als je de premie niet hebt betaald, heb je geen recht op een vergoeding. Heb je wel een vergoeding ontvangen? Dan hebben wij het recht om deze terug te vorderen.

### 3.4 Kan je premie veranderen?

Jaarlijks berekenen wij een nieuwe premie. Deze nieuwe premie laten we je een maand voor ingang van het nieuwe verzekeringsjaar weten.

Wij hebben het recht tussentijds de premie en/of de voorwaarden van zowel individuele verzekeringen als meerdere verzekeringen te herzien. Je wordt dan schriftelijk geïnformeerd over een verandering in premie en/of voorwaarden. Wanneer je het daar niet mee eens bent, kun je binnen een maand schriftelijk opzeggen. Je verzekering eindigt dan op de dag dat de premie of voorwaardenwijziging ingaat.

## 4. Een declaratie indienen

### 4.1 Hoe kun je een declaratie indienen?

Je kunt jouw declaratie online indienen. Kijk voor meer informatie hierover op [www.figopet.nl/declareren](http://www.figopet.nl/declareren)

- Declaraties per mail of post worden alleen in behandeling genomen wanneer hier vooraf toestemming voor is verleend.
- Upload alle nota's en zorg dat de gehele nota duidelijk zichtbaar en leesbaar is.
- Je moet per huisdier altijd apart een declaratie indienen.
- Zorg ervoor dat op de nota van de dierenarts altijd de naam van de dierenkliniek vermeld staat.
- Zorg ervoor dat op de nota van de dierenarts duidelijk vermeld is welke behandelingen zijn gedaan, welk notabedrag daarbij hoort en wat het chip of ringnummer van het huisdier is.

**Let op:** Zonder chip- of ringnummer kunnen wij de declaratie niet in behandeling nemen.

- Heb je medische kosten gemaakt in het buitenland? Dan ontvangen wij graag een nota in het Engels. Wij houden dan de valutawaarde aan van de datum waarop de declaratie wordt behandeld wanneer bedragen omgerekend moeten worden naar Euro's.

### 4.2 Binnen welke termijn moet je de nota's indienen?

Je kunt jouw nota's uiterlijk tot 3 jaar na behandeldatum indienen. Een nota ouder dan 3 jaar nemen wij niet meer in behandeling.

### 4.3 Hoe beoordelen wij jouw declaratie?

Als wij jouw declaratie hebben ontvangen, beoordelen wij op basis van de polisvoorwaarden welke medische kosten verzekerd zijn en wat de hoogte is van de vergoeding waar je recht op hebt.

Wij kunnen je vragen om aanvullende informatie, zoals een nadere specificatie van de gemaakte medische kosten. Declareer je kosten die voor een deel wel en een ander deel niet verzekerd zijn?

Dan splitsen wij de nota op naar evenredigheid en vergoeden wij alleen de verzekerde kosten.

### 4.4 Is er overleg over jouw declaratie?

Wij kunnen overleggen met jou of de dierenarts/behandelaar over je ingediende declaratie. Hiervoor heb je toestemming gegeven bij het aangaan van de verzekering en bij het indienen van jouw declaratie. Hierdoor kunnen wij beter bepalen of je recht hebt op een vergoeding. Mogelijk vragen we jou of de behandelaar om extra informatie:

- Wat de diagnose is of wat de behandelingen zijn;
- De aanvang van de klachten en de kosten van de behandelingen;
- Meer informatie over een behandeling of onderzoek dat de dierenarts of behandelaar adviseert;
- Meer informatie over het verzekerde huisdier. Wij mogen deze informatie direct opvragen bij de behandelaar.

### 4.5 Hoe berekenen wij jouw vergoeding?

De vergoeding die je krijgt is afhankelijk van de door jou samengestelde verzekering, deze is afhankelijk van:

- de hoogte van het door jou gekozen vergoedingspercentage. Je kunt kiezen uit een vergoedingspercentage van 50%, 70% of 90%.
- de door jou gekozen maximale vergoeding per jaar. Je kunt kiezen uit € 3.000, € 6.000 of onbeperkt.
- Of je een vrijwillig eigen risico hebt gekozen. Je kunt kiezen voor € 100, € 250 of € 500.

Op je polisblad vind je wat jij gekozen hebt.

Je eigen risico is € 0, € 100, € 250 of € 500 per verzekeringsjaar. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van je polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als je een nota declareert, worden de medische kosten die verzekerd zijn voor 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door jou gekozen vergoedingspercentage. Als je gekozen hebt voor een vrijwillig eigen risico dan trekken wij het openstaande eigen risico af van het uit te keren bedrag.

#### Voorbeeld

Je hebt de Figo Huisdierenverzekering met 70% vergoeding en een vrijwillig eigen risico van € 100 en een nota van € 150 waarbij de behandeling onder de dekking van jouw verzekering valt.

| 1 <sup>ste</sup> claim van verzekeringsjaar |            | 2 <sup>de</sup> claim van verzekeringsjaar |              |
|---------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|--------------|
| Notabedrag                                  | € 150      | Notabedrag                                 | € 150        |
| 70% vergoeding                              | € 105      | 70% vergoeding                             | € 105        |
| Eigen risico                                | € 100      | Eigen risico                               | € 0          |
| <b>Vergoeding</b>                           | <b>€ 5</b> | <b>Vergoeding</b>                          | <b>€ 105</b> |

#### 4.6 Wat kunnen wij doen wanneer het behandelplan of de medische kosten ongebruikelijk zijn?

1. Wij kunnen je doorsturen naar een andere dierenarts.
2. Wij vergoeden niet het hele bedrag. Vraagt de dierenarts een buitensporig hoog tarief of wijkt een behandelingsprotocol af van andere dierenartsen? Dan vergoeden wij deze extra kosten niet.
3. Wij vergoeden niets. Als wij de behandelingen niet vergoeden, dan laten wij jou dat in de afhandeling van jouw declaratie weten.

#### 4.7 Wat doen wij wanneer wij fraude signaleren?

Een verzekering sluiten we met elkaar af op basis van vertrouwen. Soms wordt dit vertrouwen beschaamd en daar kunnen wij en andere verzekerden de dupe van worden. Wij doen er daarom alles aan om fraude op te sporen en te onderzoeken. Als er fraude in het spel is, kunnen wij maatregelen nemen zoals:

1. Een schade niet vergoeden of jouw polis niet accepteren.
2. We kunnen medische kosten die te maken hebben met de fraude uitsluiten van dekking. We kunnen dan bijvoorbeeld met terugwerkende kracht een clause op de polis te plaatsen.
3. Een uitgekeerde vergoeding op jou verhalen.
4. Extra gemaakte kosten in rekening brengen.
5. Al jouw verzekeringen bij ons opzeggen. Er is dan geen recht op teruggave van betaalde premies.
6. Aangifte doen bij de politie en de fraude melden aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen wij andere verzekeraars voor fraudeurs.
7. Melden van de desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
8. De desbetreffende persoonsgegevens opnemen in het interne Incidentenregister. Dit register is uitsluitend inzichtelijk voor de medewerkers van de afdeling Speciale Zaken.
9. De interne onderzoekskosten verhalen via Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid (SODA). Hiervoor geldt een standaard schadevergoeding van € 532. Daarbovenop kunnen wij de ten onrechte gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen.

#### 4.8 Kun je openstaande premies verrekenen met ingediende declaraties?

Het is de verzekeringsnemer niet toegestaan om ingediende declaraties te verrekenen met openstaande premies.

### 5. Wat is er verzekerd?

#### 5.1 Waar ben je voor verzekerd?

Je bent verzekerd voor de medische kosten van je huisdier bij een dierenarts of specialist in Nederland. Je mag ook zonder doorverwijzing naar een dierenarts in België of Duitsland. In hoofdstuk 5.2 lees je hier meer over.

#### 5.2 Voor welke medische kosten ben je verzekerd?

- Het consult bij een dierenarts of specialist in verband met medisch noodzakelijke zorg als gevolg van een ziekte, een aandoening of een ongeval. Hieronder rekenen wij ook een videoconsult. Als je ervoor kiest de dierenarts bij jou thuis te laten komen, vergoeden we alleen de consultkosten en geen voorrij- of visitiekosten. Deze moeten apart op de nota vermeld worden door de dierenarts.
- Preventieve zorg. Hiermee bedoelen wij:
  - Vaccinaties;
  - Titerbepaling;
  - Preventieve gezondheidscontroles of gezondheidsconsult;
  - Zorgplannen van de dierenarts;
  - Preventieve behandeling tegen parasieten
  - Nagels knippen of snavel slijpen.

De maximale vergoeding voor preventieve zorg bedraagt € 75 per verzekeringsjaar. Er wordt over preventieve zorg geen eigen risico berekend.

- SOS-kosten. Wij vergoeden maximaal € 300 euro per verzekeringsjaar. Met SOS-kosten bedoelen wij:
  - Vergoeding van advertentiekosten bij vermissing van jouw huisdier. Wij keuren de advertentiekosten eerst goed voordat je een vergoeding krijgt.
  - Kosten voor de dierenambulance bij een verzekerde behandeling.
  - Pensionkosten van jouw huisdier als deze in een pension verblijft omdat jij bent opgenomen in het ziekenhuis. We hebben een aanvullende verklaring van jouw arts nodig.

**Let op:** Op de nota van deze kosten moet altijd het chipnummer van jouw huisdier staan, anders kunnen we de nota niet in behandeling nemen.

- Onderzoek dat nodig is om de ziekte of aandoening van uw huisdier vast te stellen, zoals:
  - Röntgenfoto;
  - Echoscopie;
  - Endoscopie;
  - Arthroscopie;
  - Bloed-, urine-, weefsel-, of ontlastingsonderzoek;
  - ECG (hartfimpje);
  - MRI- of CT-scan;
  - Bloeddrukmeting.
- Het plaatsen van een identificatiechip. Als er een consult wordt gerekend voor het plaatsen van de chip vergoeden wij deze niet. De identificatiechip moet voldoen aan de ISO-standaard.
- Operaties en behandelingen.
- Narcose. Dit geldt alleen als de narcose onderdeel is van een behandeling of operatie die is verzekerd.

- Pre-anesthetisch bloedonderzoek. Dit geldt alleen als de bijbehorende behandeling of operatie is verzekerd.
- Lasertherapie of laserchirurgie als deze is uitgevoerd door een dierenarts.
- Medisch noodzakelijke castratie en sterilisatie vanaf de leeftijd van 4 jaar. We bedoelen hier de chirurgische castratie of sterilisatie die uitgevoerd moet worden omdat er lichamelijke afwijkingen van de voortplantingsorganen zijn vastgesteld. Castratie of sterilisatie die is uitgevoerd naar aanleiding van gedragsproblemen vergoeden wij niet.
- Opname in een kliniek, als het verblijf bij een dierenarts noodzakelijk is voor de behandeling.
- Dwang- en sondevoeding als deze is toegediend door een dierenarts.
- Medicijnen voorgeschreven door een dierenarts. Hieronder vallen ook de receptuurskosten. Voor het recht op vergoeding is vereist dat:
  - De medicijnen geregistreerd zijn in Nederland door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen of vallen onder de cascaderegeling van het Besluit diergeneeskundigen artikel 5.1;
  - De medicijnen voor maximaal 2 maanden per medische indicatie zijn verstrekt. Neem je een grotere hoeveelheid af? Dan kunnen wij de vergoeding van alle verstrekte medicijnen afwijzen;
  - Als de medicijnen bij een apotheek koopt, moet op de nota het chipnummer van jouw huisdier staan en hebben we een recept van jouw dierenkliniek nodig.
- Euthanasie. Hieronder valt het laten inslapen van je huisdier en het afvoeren van je overleden huisdier. We vergoeden ook de visitkosten als de euthanasie bij jouw thuis plaatsvindt.
- Crematie of begrafenis. Hieronder vallen de kosten van de individuele of collectieve crematie of begrafenis, inclusief de bijbehorende vervoerskosten. Met vervoerskosten bedoelen we het vervoer van een adres in Nederland naar een dierencrematorium of dierenbegraafplaats in Nederland. Grafrecht of grafhuur vergoeden wij niet.
- Fysiotherapie op doorverwijzing van jouw dierenarts, als deze is uitgevoerd door een fysiotherapeut.
  - Hieronder vallen ook hydrotherapie, lasertherapie en shockwavetherapie;
  - De behandelende fysiotherapeut moet voorkomen op de lijst van praktiserende fysiotherapeuten van de Nederlandse Vereniging van Fysiotherapie voor Dieren ([www.nvfd.nl](http://www.nvfd.nl));
  - Wij vergoeden maximaal € 500 per verzekeringsjaar.
- Chiropractie. De behandelaar moet een dierenarts zijn of een behandelaar die is aangesloten bij de IVCA (<https://ivca.de/>).
- Orthomanuele Therapie. De behandelaar moet een dierenarts zijn.
- Osteopathie. De behandelaar moet een dierenarts zijn of een osteopaat die voorkomt op de lijst van Nederlandse therapeuten van ICREO ([www.icreo.com](http://www.icreo.com)), IREO (<https://irequineosteo.org/>) of NVDO (<https://nvdierosteopathie.nl>).
- Gedragstherapie door een diergedragstherapeut.
  - Wij vergoeden dit alleen als je door jouw dierenarts bent doorverwezen;
  - De behandelaar moet aangesloten zijn bij een van de volgende instanties of organisatie:
    - Het platform van Professionele Diergedragstherapeuten ([www.sppd.nl](http://www.sppd.nl)),
    - De Nederlandse Vereniging van gedragstherapeuten voor Honden (NVGH) (<https://www.nvgh.nl/>);
    - Edupet Dierenwelzijn Keurmerk (<https://keurmerk.edupet.nl/>)
    - De behandelaar heeft een Dierbaar-keurmerk. ([huisdierenspecialist.nl/dierenspecialisten](http://huisdierenspecialist.nl/dierenspecialisten))
  - Wij vergoeden maximaal € 300 per verzekeringsjaar.
- Homeopathie. De behandeling moet worden verricht door een dierenarts die vermeld staat op de betreffende lijst van te consulteren homeopathisch werkende dierenartsen van de KNMvD ([www.scwd.nl](http://www.scwd.nl)) of een behandelaar die is aangesloten bij de Beroepsvereniging klassiek homeopaten voor dieren (BKHD) (<https://bkhd.nl/>).
- Homeopathische medicijnen. Hiermee bedoelen wij:

- Homeopathische diergeneesmiddelen met een handelsvergunning;
- Geregistreerde Chinese kruiden.

De medicijnen moeten zijn voorgeschreven door een dierenarts.

- Acupunctuur. De behandelaar moet een dierenarts zijn die voorkomt op de doorverwijslijst van de vereniging van de Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten ([www.acupunctuurbij dieren.nl](http://www.acupunctuurbij dieren.nl)). Goudacupunctuur vergoeden wij niet.
- Behandeling tegen kanker, hiermee bedoelen wij:
  - Chemotherapie.
  - Bestraling/radiotherapie voor de behandeling tegen kanker.
  - De medicinale behandeling van tumoren.
  - Enzym-behandeling
- Scintigrafie, isotopenonderzoek en de behandeling met radioactief jodium.
- Transplantaties met lichaamseigen (bloed)cellen zoals stamceltherapie, ACP en IRAP. De kosten voor eventuele opslag van stamcellen vergoeden wij niet.
- Bloedtransfusie. We vergoeden alleen de medische kosten die gemaakt worden voor het verzekerde dier en niet voor het donordier.
- Gebitsongevallen. Hieronder vallen de kosten die je maakt om de schade aan tanden of kiezen te herstellen na een ongeval. Schade aan tanden of kiezen die is ontstaan door slijtage, ziekte of onvoldoende gebitsverzorging wordt niet gedekt, tenzij je de aanvullende dekking voor gebit hebt.
- Medische hulpmiddelen. In artikel 5.2. kun je vinden welke hulpmiddelen wij vergoeden, welke vergoeding je krijgt en welke aanvullende voorwaarden daarvoor gelden.
- Verwijzingskosten naar een andere behandelaar. Hieronder valt een doorverwijzing naar een dierenarts of specialist in Nederland. Hieronder valt ook een doorverwijzing naar een dierenarts of specialist in België of Duitsland door je Nederlandse dierenarts.

## 5.3 Medische hulpmiddelen

### 5.3.1 Vergoedingen hulpmiddelen

Je huisdier heeft in bepaalde gevallen mogelijk een hulpmiddel nodig. In onderstaande tabel geven wij je een overzicht van hulpmiddelen die wij vergoeden en welke niet. Het percentage dat we vergoeden is afhankelijk van de door jou samengestelde verzekering. Wij vergoeden alleen hulpmiddelen die zijn voorgeschreven door een dierenarts.

| Hulpmiddel                   | Vergoeding | Hulpmiddel            | Vergoeding |
|------------------------------|------------|-----------------------|------------|
| Aerocat                      | ✓          | Orthopedische schoen* | 50%        |
| Bench                        | x          | Pillenschietter       | x          |
| Brace*                       | 50%        | Prothesen*            | 50%        |
| Carelift of loophulp         | x          | Rolstoel*             | 50%        |
| Glucosemeter                 | ✓          | Schoentjes            | ✓          |
| Insulinepen                  | ✓          | Soft Paws             | x          |
| Katkor, Uripet of Dog-i-Noir | ✓          | Tabletdeler           | x          |
| Kraag of Mooncollar          | ✓          | Tekentang             | x          |
| Medical Pet shirt            | ✓          | Thermometer           | x          |
| Medische bandages*           | 50%        | Thunder shirt         | x          |
| (Medische) tuigen            | x          | Toe Grips             | x          |
| Nagelschaar                  | x          | Verbandmiddelen       | ✓          |
| OptiVizor*                   | 50%        | Zonnebril*            | 50%        |
| Orthopedisch kussen          | x          | Zuurstofkooi          | x          |

*Als jouw hulpmiddel niet in de lijst staat, kun je contact met ons opnemen. Wij beoordelen dan of je toch een vergoeding kunt krijgen.*

#### Hulpmiddelen met een \*

Voor deze hulpmiddelen behouden wij ons het recht voor vergoeding van het hulpmiddel te weigeren. Om te kunnen beoordelen of het hulpmiddel voor vergoeding in aanmerking komt, verwachten wij dat je ons de doorverwijzing met de diagnose inclusief patiëntenkaart vooraf overhandigt. Houd je je hier niet aan en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt je recht op vergoeding of vergoeden wij minder.

Voor deze hulpmiddelen geldt ook dat wij tijdens de gehele looptijd van de verzekering maximaal één van deze hulpmiddelen vergoeden. Let op: Dus niet per verzekeringsjaar.

#### Borg

Soms moet je borg betalen als je een hulpmiddel leent van jouw dierenarts. Deze kosten vergoeden wij niet. Als je het hulpmiddel weer netjes terugbrengt na gebruik, ontvang je de borg weer terug van jouw dierenarts.

#### Verzend- of vervoerskosten

Wij vergoeden geen verzend- of vervoerskosten van hulpmiddelen.

### **5.3.2 Reparatie, vervanging en reserve**

#### **Reparatie en vervanging**

Als het hulpmiddel gerepareerd, of vervangen moet worden, kun je contact met ons opnemen. Wij beoordelen dan of wij de reparatie of vervanging vergoeden. Als er sprake is van onjuist gebruik of toerekenbare onachtzaamheid, moet je de kosten van de reparatie of vervanging zelf betalen.

#### **Reserve-exemplaar**

Wij vergoeden geen reserve-exemplaren.

### **5.4 Second opinion**

Twijfel je over de diagnose of het behandelplan van een dierenarts? Dan mag je altijd een andere dierenarts binnen Nederland om zijn mening vragen. Je betaalt dan de helft van deze second opinion kosten zelf.

### **5.5 Wat gebeurt er als jij door toedoen van iemand anders zorgkosten moet maken?**

Indien je een derde aansprakelijk kunt stellen voor medische kosten voor jouw verzekerde huisdier, kunnen wij op deze partij de uitgekeerde kosten verhalen. Je bent dan verplicht alle medewerking te verlenen die daarbij nodig is. Als je dat niet doet dan nemen wij de declaratie voor de betreffende kosten niet in behandeling.

## **6. Wat is niet verzekerd?**

### **6.1 Voor welke medische kosten ben je niet verzekerd?**

- De ziekte, symptomen aandoening of klacht is al aanwezig voordat de verzekering is ingegaan en/of ontstaat voor de wachtermijn van 30 dagen voorbij is. Alle vervolg behandelingen die na deze 30 dagen plaatsvinden zijn ook niet verzekerd.
- Erfelijke en/of aangeboren ziektes/aandoeningen die gerelateerd zijn aan het fokken op gewenste uiterlijke kenmerken. Wij bedoelen hiermee bijvoorbeeld:
  - Brachycephaal Obstructief Syndroom (BOS);
  - Syringomyelie of Chiari-malformatie (te kleine schedel).
- Preventieve zorg anders dan vermeld in artikel 5.2. Hiermee bedoelen wij dat je zorgkosten maakt om ziektes, aandoeningen of klachten te voorkomen of om informatie over de gezondheid van jouw huisdier te verkrijgen. Bijvoorbeeld:
  - Preventieve röntgenfoto's voor bijvoorbeeld HD- onderzoek;
  - DNA-testen naar genetische eigenschappen;
  - Zelftesten;
  - Kortwieken bij vogels.
- Preventieve castratie of sterilisatie of de medische castratie of sterilisatie tot de leeftijd van 4 jaar inclusief vervolgbehandelingen en -onderzoeken.
- Alle preventieve anticonceptie vergoeden wij niet, hiermee bedoelen wij ook chemische castratie (bijv. Suprelorin of poezenpil).
- Je maakt kosten voor het voortplantingsproces van jouw huisdier. Hieronder valt ook:
  - De begeleiding als jouw huisdier drachtig is;
  - De begeleiding bij geboorte;
  - Baarmoederspoeeling;
  - Abortus.

- Jouw huisdier krijgt een gebitsbehandeling. Wij bedoelen hiermee alle onderzoeken of behandelingen die plaatsvonden aan tanden en/ of kiezen. Ook als het onderzoek of behandeling het gevolg is van een ziekte of aandoening die niet met het gebit te maken heeft. Als je de aanvullende dekking Gebit hebt meeverzekerd, geldt deze uitsluiting niet.
- Jouw huisdier krijgt een beugel. Orthodontie is niet verzekerd.
- Jouw huisdier krijgt dieetvoeding. Dat is niet verzekerd, ook niet als de dierenarts het heeft voorgeschreven of als de dierenarts hierbij begeleidt.
- Jouw huisdier krijgt behandelingen of medicijnen tegen een parasitaire infectie, zoals wormen, vlooien, teken en mijten.
- Je koopt diergeneesmiddelen zoals verzorgingsmiddelen, voedingssupplementen, vitaminepreparaten of vrij verkrijgbare geneesmiddelen. Ook als er een medische indicatie is vergoeden wij dit niet.
- Jouw huisdier krijgt een cosmetische ingreep.
- Jouw huisdier krijgt een experimenteel onderzoek of behandeling. Bijvoorbeeld een vitamine C infuus, Ozontherapie, Fotodynamische therapie of een orgaantransplantatie. Wij beoordelen of het een experimentele behandeling betreft.
- Kunstlenzen.
- Injecties met hyaluronzuur.
- Jouw huisdier krijgt behandelingen of onderzoeken die niet medisch noodzakelijk zijn. Dit zijn behandelingen waar jouw huisdier zelf niets aan heeft.
- Jouw huisdier krijgt een vervolgbehandeling voor een ziekte of aandoening waarvoor je niet verzekerd bent.
- De kosten voor een telefonische- of e-mailconsulten.
- Je maakt kosten die niets te maken hebben met de behandeling, zoals:
  - Voorrij of visitekosten. Dit is wel verzekerd bij de euthanasie van je huisdier;
  - Vervoerskosten;
  - Een toeslag voor het gebruik van bedrijfsruimten of instrumenten;
  - Verzend- of vervoerskosten van hulpmiddelen of medicijnen.
- Sectie op jouw huisdier. Dit is onderzoek naar de doodsoorzaak van jouw huisdier.
- Onderzoek, behandelingen en diergeneesmiddelen ter bestrijding van infecties veroorzaakt door parasieten zoals wormen, vlooien, teken, mijten, zandvliegen en muggen. Tenzij dit gedekt is onder de preventieve zorg in artikel 5.1. Hiermee bedoelen wij ook de onderzoeken en behandelingen naar buitenlandziektes, Hieronder vallen bijvoorbeeld:
  - Anaplasmosis;
  - Babesiose;
  - Bartonella (kattenkrabziekte)
  - Borreliose.
  - Brucellose;
  - Hartworm (Dirofilaria);
  - Ehrlichiose (Ehrlichia);
  - Hepatozoon;
  - Leishmaniose (Leishmania).
- Vachtbehandeling inclusief wassen. Ook als er een medische indicatie is, vergoeden wij dit niet.
- Alternatieve en niet-reguliere geneeswijzen zoals bio-resonantietherapieën of fytotherapie inclusief de daarbij behorende consulten en medicatie.
  - Goudacupunctuur.

## 6.2 Algemene uitsluitingen

- De ziekte, symptomen, aandoening of klacht ontstaat door een epidemie. Het is een epidemie als per diersoort minimaal 1% van het aantal bij Figo Nederland verzekerde dieren binnen een jaar getroffen wordt door dezelfde ziekte of aandoening.
- De ziekte, symptomen, aandoening of klacht ontstaat door ernstige conflicten (molest) zoals een gewapend conflict, burgeroorlog of opstand.
- Jij hebt (of jouw gezinslid heeft) de ziekte, symptomen, aandoening of klacht met opzet of grove schuld veroorzaakt.
- Wanneer je (bewust of onbewust) onvolledige of onjuiste informatie doorgeeft bij jouw declaratie, heb je geen recht op vergoeding. Wij mogen dan jouw verzekering direct beëindigen zonder premierestitutie.
- We vergoeden geen medische kosten voor jouw huisdier als deze voortkomen uit de bedrijfsmatige inzet van het dier zoals bij bewaking of politiewerk, of als er sprake is bij een financieel belang zoals in bepaalde onderdelen van de wedstrijdsport.
- Gemaakte kosten van de behandelingen uitgevoerd door een dierenarts, dierenartsassistente of andere behandelaar op diens eigen, bij ons verzekerde huisdieren, komen niet voor vergoeding in aanmerking.

## 6.3 Ben je verzekerd tegen terrorisme?

Dat ligt aan het Protocol afwikkeling Claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Wij vergoeden schade volgens het Protocol afwikkeling Claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Daarin staat dat wij de vergoeding kunnen beperken, bijvoorbeeld bij terrorisme of kwaadwillige besmetting. Je vindt de volledige tekst van dit protocol op [terrorisneverzekerd.nl](https://terrorisneverzekerd.nl).

Vanaf het moment dat de NHT heeft beslist dat er recht is op schadevergoeding, heb je twee jaar de tijd om jouw declaratie in te dienen. Dit recht vervalt als je de declaratie later dan twee jaar hierna indient. Voor schade door terrorisme geldt dus een andere regel over verjaring dan bij andere declaraties.

## 7. Klachten

### 7.1 Wat kun je doen als je het niet met ons eens bent of een klacht hebt?

Ben je niet tevreden over ons product of onze service? Dan horen wij dat graag. Probeer altijd eerst in gesprek te gaan met een van onze medewerkers. Dit kan een medewerker zijn die je eerder hebt gesproken zoals iemand van de klantenservice of de medewerker die jouw declaratie heeft behandeld. Vind je samen geen oplossing? Dan kun je een klacht bij ons indienen. Wij beantwoorden je klacht binnen 14 werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij je dat weten.

Je kunt de klacht sturen naar:

Figo  
Postbus 20746  
1001 NS Amsterdam  
Of mailen naar: [info@figopet.nl](mailto:info@figopet.nl) ov.v. Directieklacht

### Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Als je het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van je klacht, dan kun je naar het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Je hebt 3 maanden de tijd nadat wij ons definitieve klachtstandpunt hebben ingenomen om je bezwaar kenbaar te maken bij het KIFID. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële dienstverleners.

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')**

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 3 338 999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vindt u op de website van het KiFiD: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

**Bevoegde rechter**

Als je geen gebruik wil maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het KiFiD is verstreken, kunt je het geschil voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

## 8. Privacy

**8.1 Hoe gaan wij om met jouw persoonlijke gegevens?**

Als je contact met ons legt of een verzekering afsluit, registreren wij jouw gegevens. Dit doen wij om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Uiteraard behandelen we jouw gegevens volgens de vereisten die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) daaraan stelt.

Op onze website <https://figopet.nl/klantenservice/documenten/> vind je onze privacyverklaring en contactgegevens.

## Voorwaarden aanvullende dekking Gebit

Voor de aanvullende dekking Gebit gelden onderstaande voorwaarden in aanvulling op de polisvoorwaarden van de Figo Huisdierenverzekering. Op je polisblad zie je of je deze aanvullende dekking hebt meeverzekerd.

### 1. Waarvoor ben je verzekerd?

Als je de aanvullende dekking Gebit hebt afgesloten, ben je verzekerd voor de medisch noodzakelijke kosten voor een onderzoek of behandeling aan het gebit bij een dierenarts die staan vermeld in artikel 2.

De maximale vergoeding bedraagt € 500 per verzekeringsjaar. Wij bedoelen hiermee alle behandelingen of onderzoeken die plaatsvinden aan tanden, kiezen of tandvlees, ook als het onderzoek of de behandeling het gevolg is van een ziekte of aandoening die niets met het gebit van je huisdier heeft te maken.

### 2. Voor welke medische kosten ben je verzekerd?

- Gebitscontrole of gebitsconsult;
- Gebitsreiniging;
- Polijsten;
- Extracties (het trekken van tanden en/of kiezen);
- Wortelkanaalbehandelingen;
- Plaatsen van vullingen;
- Dentale röntgenfoto's;
- Narcose, bloedonderzoek, medicijnen en middelen die horen bij een van bovenstaande behandelingen/ onderzoeken.

### 3. Wanneer zijn kosten niet meeverzekerd?

Als jouw dierenarts voor ingang van de verzekering afwijkingen aan het gebit van je huisdier heeft geconstateerd zoals tandsteen of ontsteking van het tandvlees. De eerste gebitsbehandeling in de looptijd van de verzekering is dan niet meeverzekerd.

### 4. Hoe berekenen wij de vergoeding van jouw aanvullende dekking?

Wij bereken de vergoeding van jouw aanvullende dekking op dezelfde manier als die van de Figo huisdierenverzekering, zoals beschreven in hoofdstuk 4.5.

De maximale vergoeding voor de aanvullende dekking Gebit is € 500 per verzekeringsjaar.

Als je een nota declareert, worden de medische kosten die verzekerd zijn voor 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door jou gekozen vergoedingspercentage. Als je gekozen hebt voor een vrijwillig eigen risico dan trekken wij het openstaande eigen risico af van het uit te keren bedrag.

Als de berekende vergoeding hoger is dan € 500 dan krijg je maximaal € 500 euro van ons. Het bedrag wat je op deze aanvullende dekking krijgt vergoed telt mee voor de maximale vergoeding per verzekeringsjaar welke is gekoppeld aan jouw Figo Huisdierenverzekering. Als je dit bedrag hebt bereikt keren wij dat verzekeringsjaar geen vergoeding meer uit.

## Voorwaarden aanvullende dekking Reis

Voor de aanvullende dekking Reis gelden onderstaande voorwaarden in aanvulling op de polisvoorwaarden van de Figo Huisdierenverzekering. Op je polisblad zie je of je deze aanvullende dekking hebt meeverzekerd.

### 1. Waarvoor ben je verzekerd?

Als je de aanvullende dekking Reis hebt afgesloten, ben je verzekerd voor de onvoorziene medisch noodzakelijke kosten bij een dierenarts of specialist als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval in het buitenland. We vergoeden dit alleen als de behandeling niet kan wachten tot terugkeer in Nederland. De maximale vergoeding bedraagt € 1.000 per verzekeringsjaar.

### 2. Voor welke medische kosten ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor alle medische kosten die worden vermeld in artikel 5.2. van de voorwaarden van de Figo Huisdierenverzekering in het buitenland.

#### Belangrijk

Indienen van nota's van in het buitenland gemaakte kosten: De nota's moeten in alle gevallen in het Nederlands of Engels zijn opgesteld, zodat wij de nota's kunnen beoordelen. Op de nota moeten de naam en het chipnummer van jouw huisdier staan. Verder moet bij de declaratie een patiëntenkaart ('medical chart') in het Nederlands of Engels worden meegestuurd. De nota's moeten ook voldoen aan wat er in artikel 4.1 van de voorwaarden staat beschreven. Houd je je hier niet aan? Dan kunnen wij jouw declaratie niet in behandeling nemen.

### 3. Hoe berekenen wij de vergoeding van jouw aanvullende dekking?

Wij bereken de vergoeding van jouw aanvullende dekking op dezelfde manier als die van de Figo huisdierenverzekering, zoals beschreven in hoofdstuk 4.5.

De maximale vergoeding voor de aanvullende dekking Reis is € 1.000 per verzekeringsjaar.

Als je een nota declareert, worden de medische kosten die verzekerd zijn voor 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door jou gekozen vergoedingspercentage. Als je gekozen hebt voor een vrijwillig eigen risico dan trekken wij het openstaande eigen risico af van het uit te keren bedrag

Als de berekende vergoeding hoger is dan € 1.000, krijg je maximaal € 1.000 van ons. Het bedrag wat je op deze aanvullende dekking krijgt vergoed telt mee voor de maximale vergoeding per verzekeringsjaar die geldt voor jouw Figo Huisdierenverzekering. Als je dit bedrag hebt bereikt keren wij in dat verzekeringsjaar geen vergoeding meer uit.

#### Vreemde valuta

Als jouw nota niet in euro's is opgemaakt maar in een andere valuta, dan houden wij de valutawaarde aan van de datum waarop wij de declaratie behandelen wanneer bedragen omgerekend moeten worden naar euro's.