

TIPS 2012



OMBUDSMAN
VAN DE VERZEKERINGEN

Inhoudstafel

Verzekeringstak TIP

- | | | |
|--------------------------|-----------|---|
| Auto | 1 | Geef de verschillende gebruikelijke bestuurders van het voertuig aan! |
| Auto | 2 | Vergeet niet dat de vervaldatum van het contract primeert op de datum van de groene kaart! |
| Auto | 3 | Kijk uw bonus-malus bij uw nieuwe verzekeraar na alvorens uw contract op te zeggen! |
| Auto | 4 | Denk aan het Europees netwerk FIN-NET bij een grensoverschrijdend geschil! |
| Brand | 5 | Zorg ervoor dat u in uw woning "regelmatig" verblijft! |
| Brand | 6 | Breng uw verzekeraar op de hoogte van speciale voorwerpen en waardevolle collecties! |
| Brand | 7 | Licht uw verzekeraar in als u een bezoldigde hobby heeft! |
| Rechtsbijstand | 8 | Vraag geen toepassing van de objectiviteitsclausule als de verzekeraar het geschil niet dekt! |
| Alle Risico's GSM | 9 | Ga na of de publiciteit overeenstemt met de contractvoorwaarden! |
| Gezondheidszorgen | 10 | Vraag bij twijfel altijd schriftelijke bevestiging van de dekking! |
| Gezondheidszorgen | 11 | Kijk bij een overlijden uw hoedanigheid als verzekerde en die van uw kinderen in het contract na! |
| Leven | 12 | Geef uw nieuw adres door! |
| Leven | 13 | Zorg ervoor dat alle onderschrijvers van de overeenkomst met de wijzigingen akkoord gaan! |
| Leven | 14 | Ga de looptijd van uw belegging na! |
| Tussenpersonen | 15 | Lees aandachtig het door de bemiddelaar ingevulde document alvorens dit te ondertekenen! |
| Tussenpersonen | 16 | Kijk na dat uw tussenpersoon in geval van verhuis uw diverse verzekeringscontracten aanpast! |



Geef de verschillende gebruikelijke bestuurders van het voertuig aan!

Sophie, die zelf geen auto had, gebruikte regelmatig die van haar man Pierre. Na enkele jaren beslist ze een Golf te kopen die ze op haar naam wil verzekeren.

Opdat zij het laagste tarief zou kunnen genieten, vraagt haar verzekeraar haar te bewijzen dat ze in de afgelopen vijf jaar geen enkel schadegeval geleden heeft. Ze wendt zich tot de verzekeringsonderneming van de auto van Pierre. Deze weigert haar een schade-attest op haar naam af te leveren. Volgens de verzekeraar kan dit document enkel op naam van Pierre, de verzekeringsnemer, opgesteld worden.

Verbaasd wendt Sophie zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman bevestigt aan Sophie de wettelijke verplichting van de verzekeringsonderneming¹. Een schade-attest op naam van Pierre kan niet het rijgedrag van Sophie aantonen. Bovendien staat Sophie niet geregistreerd als bestuurder van het voertuig. De Ombudsman bevestigt dan ook dat de verzekeringsonderneming objectief gezien geen informatie kan verstrekken over het schadeverleden van Sophie.

Bijgevolg kan Sophie haar rijervaring niet bewijzen en moet zij de verzekering als nieuwe bestuurder onderschrijven.

1 K.B. van 16 januari 2002 tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen en van het koninklijk besluit van 14 december 1992 betreffende de modelovereenkomst voor verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen, B.S., 14 februari 2002, in werking getreden op 1 januari 2004.



Vergeet niet dat de vervaldatum van het contract primeert op de datum van de groene kaart!

Op het autosalon besluit Louis van verzekeraar te veranderen op basis van een publiciteit voor een voordeligere Autoverzekering. De geldigheidsdatum van zijn groene kaart gaat tot 15 juni en hij stelt dus vast dat hij binnen de wettelijke termijn is om zijn contract op te zeggen². Hij verstuurt een aangetekende brief met de vraag zijn contract op de jaarlijkse vervaldag te annuleren. Tegelijkertijd sluit hij bij een andere verzekeringsonderneming een nieuwe Autoverzekering af die ingaat op 15 juni.

Jammer genoeg is Louis op 2 juni slachtoffer van een verkeersongeval. Hij geeft het ongeval aan zijn oude verzekeraar aan. Deze weigert tussen te komen. De overeenkomst werd op de vervaldag van het contract, namelijk op 31 mei, beëindigd. Louis richt zich tot zijn nieuwe verzekeraar die antwoordt dat zijn overeenkomst pas op 15 juni ingaat. Louis reed dus zonder verzekering gedurende twee weken.

Ontevreden richt Louis zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman informeert bij beide verzekeringsondernemingen en onderzoekt de stukken van het dossier.

Na analyse hiervan, bevestigt zij aan Louis dat de in de oude overeenkomst opgenomen vervaldatum wel degelijk 31 mei is en dat de verzekeringsonderneming dit trouwens bevestigt heeft bij ontvangst van de opzeg van het contract. Louis reageert hierop door te verwijzen naar de geldigheidsdatum van de groene kaart. De Ombudsman legt hem uit dat, opdat een verzekerde zonder onderbreking met een geldige groene kaart zou kunnen rondrijden, de verzekeringsonderneming een kaart aflevert waarop de geldigheidsperiode automatisch met enige tijd verlengd wordt, zonder dat dit enig effect heeft voor de vervaldatum van de overeenkomst. Bovendien had Louis bij zijn nieuwe verzekeraar 15 juni als ingangsdatum gevraagd. Juridisch gezien was Louis dus jammer genoeg niet verzekerd toen het ongeval zich voordeed.

2 Art. 30 W.L.V.O.



Kijk uw bonus-malus bij uw nieuwe verzekeraar na alvorens uw contract op te zeggen!

Omdat Victor niet tevreden is over de afhandeling van zijn laatste auto-ongeval, zegt hij zijn verzekering op. Ondanks verscheidene schadegevallen genoot Victor bij deze verzekeraar levenslang een bonus-malus -2 dankzij een joker. Bij zijn zoektocht naar een nieuwe verzekeraar neemt hij contact op met verscheidene verzekeringsondernemingen. Ze weigeren hem echter te verzekeren omdat hij in de afgelopen vijf jaar zes schadegevallen had.

Victor is verbaasd dat de verzekeringsondernemingen noch zijn bonus-malus noch zijn joker willen overnemen. Het gaat immers om ongevallen waarvoor hij niet aansprakelijk was.

Bijgevolg schakelt hij de Ombudsman in.

De vraag van Victor houdt verband met de aanvaardingspolitiek van de risico's van de verzekeringsondernemingen. Dit commerciële beleid valt niet onder de bemiddelingsbevoegdheid van de Ombudsman.

De Ombudsman legt wel aan Victor uit dat het eenvormige bonus-malussysteem sinds 2004 afgeschaft is³. Bijgevolg heeft elke verzekeraar zijn eigen bonus-malussysteem ontwikkeld. De graad op de bonus-malusschaal bij het onderschrijven van een nieuwe overeenkomst evenals de schommeling ervan bij schadegevallen verschillen van verzekeringsonderneming tot verzekeringsonderneming.

De Ombudsman adviseert Victor dan ook om verscheidene verzekeringsondernemingen te raadplegen, waarbij hun nu weet dat zij niet verplicht zijn de voordelen, die hij vroeger genoot, over te nemen. Het is immers zo dat de door een verzekeringsonderneming toegekende voordelen, zoals een joker of bonussen, niet bindend zijn voor een nieuwe verzekeraar.



Denk aan het Europees netwerk FIN-NET bij een grensoverschrijdend geschil!

Op reis in België heeft Kristina een verkeersongeval met een Belgische automobilist. De politie komt ter plaatse om de gebruikelijke vaststellingen te doen. Bij haar terugkeer in Polen doet Kristina aangifte aan haar verzekeraar. Ze meent daarbij dat ze in haar recht is.

Zes maanden later is ze nog steeds niet vergoed. Ongerust richt ze zich tot de Ombudsman in Polen die de Belgische Ombudsman ondervraagt.

Om antwoord te kunnen geven, neemt de Ombudsman kennis van het dossier bij de Belgische verzekeringsonderneming van de tegenpartij.

De Ombudsman stelt vast dat de verzekeraar op het strafdossier wacht alvorens een standpunt in te nemen, want zijn verzekerde betwist zijn aansprakelijkheid. De aanvraag tot het verkrijgen van een kopie werd ingediend. Bij ontvangst ervan zal de verzekeringsonderneming zich over de aansprakelijkheid uitspreken en al deze gegevens aan haar correspondent in Polen doorspelen.

Dankzij het netwerk FIN-NET kon de Poolse Ombudsman Kristina op de hoogte brengen en geruststellen.



Zorg ervoor dat u in uw woning “regelmatig” verblijft!

Terwijl Pierre en Caroline in hun villa in Spanje verblijven, wordt in hun woning in België ingebroken. Bij hun terugkeer doen ze onmiddellijk aangifte van het schadegeval bij hun Diefstalverzekeraar. De verzekeringsonderneming weigert tussen te komen omdat Pierre en Caroline langer dan 90 dagen per jaar van huis weg zijn.

Pierre en Caroline gaan daar niet mee akkoord, omdat hun woning beveiligd is met een uitgebreid alarmsysteem dat op het moment van de inbraak trouwens ingeschakeld was. Ze hadden dus alle nodige voorzorgsmaatregelen genomen.

Desondanks blijft de verzekeringsonderneming bij haar standpunt. Pierre en Caroline vragen de Ombudsman tussen te komen.

De Ombudsman neemt kennis van de diverse elementen van het dossier bij de verzekeringsonderneming. Uit het expertiseverslag blijkt dat Pierre en Caroline over een tweede verblijf in Spanje beschikken en daar minstens vier maanden per jaar doorbrengen. De algemene voorwaarden sluiten diefstal uit als het goed niet regelmatig wordt bewoond. Dit is volgens de algemene voorwaarden wanneer het goed gedurende meer dan 90 dagen per jaar, waarvan 60 dagen opeenvolgend, niet wordt bewoond.

Op basis van die gegevens kan de Ombudsman niet anders dan de beslissing van de verzekeringsonderneming bevestigen. Zij raadt Pierre en Caroline wel aan om het contract te laten aanpassen aan hun bijzondere situatie.



Breng uw verzekeraar op de hoogte van speciale voorwerpen en waardevolle collecties!

In het huis van Didier werd ingebroken. De dieven stalen onder meer een gouden horloge en een lithografie van Dali. Didier doet aangifte van de diefstal aan zijn Brandverzekeraar, die een expert aanstelt. In de schadevaststelling worden het horloge en de litho niet opgenomen. De expert is namelijk van mening dat Didier noch het bezit noch de waarde van de gestolen voorwerpen kan bewijzen. Didier dringt aan omdat het om familiestukken gaat die hij via erfenis verkregen heeft.

De verzekeraar behoudt zijn standpunt. Didier richt zich bijgevolg tot de Ombudsman.

De Ombudsman neemt kennis van de diverse elementen van het dossier. Uit het expertiseverslag blijkt dat de aanvraag tot terugbetaling van het horloge en de litho door geen enkel element gestaafd wordt (attesten, foto's, facturen, ...). Bovendien heeft de verzekeringsonderneming Didier voorgesteld hem het forfaitaire maximumbedrag uit te betalen dat bepaald is in de algemene voorwaarden voor juwelen en waardevolle voorwerpen.

Aangezien Didier bevestigd heeft dat hij over geen enkel element beschikt om zijn aanvraag te verantwoorden, laat de Ombudsman hem weten dat het voorstel van de verzekeraar billijk is. De Ombudsman geeft hem wel de raad zijn contract aan te passen, zodat alle waardevolle voorwerpen, met een beschrijving en een schatting, erin opgenomen en gedekt worden.



Licht uw verzekeraar in als u een bezoldigde hobby heeft!

Fred is leraar houtbewerking. Hij heeft thuis ook een werkplaats ingericht waar hij hout bewerkt als hobby.

Jammer genoeg ontstaat er brand in zijn werkplaats. Hij doet aangifte van de schade aan zijn Brandverzekeraar, die een expert ter plaatse stuurt. Op grond van het expertiseverslag, waarin het beschadigde materiaal beschreven wordt, besluit de verzekeringsonderneming dat het om professioneel materiaal gaat. Om die reden vergoedt zij Fred via toepassing van een evenredigheidsregel. Om een professioneel risico te verzekeren had hij een viermaal hogere premie moeten betalen. Fred begrijpt die beslissing niet want zijn schrijnwerkerij is een hobby.

Omdat de verzekeringsonderneming weigert op haar standpunt terug te komen, wendt Fred zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman neemt kennis van de elementen van het dossier bij de verzekeringsonderneming.

Zij stelt vast dat het om gesofisticeerd materiaal gaat. De verzekeraar kan echter geen elementen aanvoeren die aantonen dat Fred het vak van schrijnwerker in bijberoep uitoefent. Hij haalt immers geen enkel inkomen uit zijn hobby.

Na onderhandelingen kan de Ombudsman de verzekeringsonderneming er dan ook van overtuigen haar standpunt te herzien en geen evenredigheidsregel toe te passen.



Vraag geen toepassing van de objectiviteitsclausule als de verzekeraar het geschil niet dekt!

Jan is eigenaar van een villa die hij verhuurt. Wegens slecht onderhoud van de verwarmingsinstallatie door de huurder, moet Jan hoge herstellingskosten betalen. Hij wil een deel van de kosten op de huurder verhalen en vraagt zijn Rechtsbijstandsverzekeraar tussen te komen voor de verhaalkosten.

De verzekeringsonderneming weigert dit. Enkel geschillen met betrekking tot het hoofdverblijf en het tweede verblijf van Jan vallen onder de dekking.

Jan is alles behalve tevreden. Hij vindt dat zijn Rechtsbijstandsverzekeraar hem minstens zou kunnen bijstaan in een bemiddelingspoging buiten het gerecht om. Aangezien de verzekeraar blijft weigeren, roept Jan de objectiviteitsclausule in om het advies van een advocaat over de weigering tot tussenkomst te vragen.

De verzekeraar weigert deze objectiviteitsclausule toe te passen, zodat Jan zich tot de Ombudsman wendt.

De Ombudsman neemt contact op met de verzekeringsonderneming en onderzoekt de elementen van het dossier.

Het verhuurd goed kan niet beschouwd worden als een hoofd- of tweede verblijf. Geschillen hierover vallen dus niet onder de dekking.

De Ombudsman legt bovendien aan Jan uit dat hij de objectiviteitsclausule niet kan inroepen. Dit is enkel mogelijk bij een meningsverschil over de gedragslijn die zal gevolgd worden voor de regeling van een gedekt schadegeval⁴. De objectiviteitsclausule kan niet worden toegepast op geschillen over de vraag of het schadegeval al dan niet onder de dekking valt.

4 Art. 93 W.L.V.O.



Ga na of de publiciteit overeenstemt met de contractvoorwaarden!

Kate koopt een iPhone en onderschrijft de verzekering waarvoor de winkel publiciteit maakt. Dit laatste vermeldt dat diefstal gedekt is.

Enkele maanden later wordt haar iPhone, die ze in haar jaszak gestopt had, gestolen tijdens een etentje op het terras van een restaurant.

Ze geeft de diefstal aan haar verzekeraar aan. Ze voegt eraan toe dat ze niet weet of haar telefoon gestolen werd toen ze haar jas nog aan had of toen hij op de leuning van haar stoel hing. Ze geeft wel nog mee dat ze haar jas bijna de hele tijd aan had, omdat het frisjes was.

De verzekeringsonderneming weigert tussen te komen omdat de diefstal kan gepleegd zijn wanneer haar jas op de stoel hing. Verbaasd voert Kate aan dat volgens de publiciteit diefstal zonder enige beperking gedekt wordt.

De verzekeraar blijft bij zijn standpunt, zodat Kate zich tot de Ombudsman richt.

De Ombudsman neemt kennis van de elementen van het dossier bij de verzekeringsonderneming. Uit de algemene voorwaarden blijkt dat enkel zakkenrollen en diefstal met geweld door de verzekering gedekt zijn. De verzekeringsonderneming gaat er echter van uit dat zakkenrollen neerkomt op het stelen van voorwerpen die men op zich draagt.

Over deze definitie bestaat geen eensgezindheid. Om het begrip 'zakkenrollen' te objectiveren, raadpleegt de Ombudsman diverse bronnen. Zij stelt hierbij vast dat het voorwerp dat gestolen wordt, niet noodzakelijk in een gedragen kledingstuk of handtas moet bevinden.

Bovendien vermeldt de publiciteit van het verzekeringscontract dat diefstal zonder enige beperking is gedekt.

Op grond van deze elementen en het feit dat de jas van Kate nooit veraf was (op haar stoelleuning), kan de Ombudsman de verzekeraar ervan overtuigen zijn standpunt te herzien.



Vraag bij twijfel altijd schriftelijke bevestiging van de dekking!

Michel moet een heelkundige ingreep ondergaan. Hij belt naar zijn Hospitalisatieverzekeraar. Deze bevestigt dat alle kosten en erelonen voor een eenpersoonskamer ten laste van de verzekeraar vallen.

Enkele maanden later eist zijn verzekeraar de betaling van een vrijstelling van 200 euro. Michel betwist dit en verwijst hiervoor naar het telefoongesprek.

Aangezien de verzekeringsonderneming geen enkel spoor terugvindt van de tijdens het telefoongesprek meegegeven informatie, blijft ze bij haar eis tot betaling op basis van de contractuele voorwaarden.

Ontevreden richt Michel zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman wendt zich tot de verzekeringsonderneming om de algemene voorwaarden van het contract van Michel te raadplegen. Zij stelt vast dat bij ziekenhuisverblijf in een eenpersoonskamer een vrijstelling van 200 euro voorzien is. Volgens de procedure verstuurt het ziekenhuis de factuur rechtstreeks naar de verzekeraar die ze dan betaalt. Vervolgens wordt de verzekerde gevraagd de vrijstelling aan de verzekeringsonderneming terug te betalen.

De Ombudsman legt uit aan Michel dat er op objectieve wijze niet kan nagegaan worden dat tijdens het telefoongesprek een afwijking op de algemene voorwaarden werd toegestaan. Zij moet dan ook de toepassing van de contractuele voorwaarden bevestigen.



Kijk bij een overlijden uw hoedanigheid als verzekerde en die van uw kinderen in het contract na!

Jules is met pensioen, maar geniet nog steeds een Hospitalisatieverzekering via zijn vroegere werkgever. Lisa, zijn echtgenote, 81 jaar oud, is eveneens onder dit contract verzekerd. Ze betalen 53 euro per maand voor beiden. Jammer genoeg overlijdt Jules. De vroegere werkgever van Jules, die van het overlijden op de hoogte gesteld wordt, richt een brief aan Lisa om haar ervan te verwittigen dat ze als gevolg van het overlijden van Jules niet langer onder het contract valt. Ze kan wel nog in eigen naam een contract onderschrijven voor een jaarpremie van 1 000 euro.

Verbaasd wendt Lisa zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman neemt kennis van de Hospitalisatieverzekeringsovereenkomst bij de verzekeringsonderneming. Daarin is bepaald dat als de hoofverzekerde van de overeenkomst overlijdt, de andere aangeslotenen de hoedanigheid van verzekerde verliezen. Op juridisch vlak is dus de schrapping van de aansluiting gegrond.

In het licht van de moeilijke situatie van Lisa tracht de Ombudsman toch met de verzekeringsonderneming een alternatieve oplossing te vinden. De verzekeringsonderneming wendt zich tot de ex-werkgever van Jules en in gemeenschappelijk overleg wijzigen ze het contract. Op die manier blijft Lisa verzekerd in de collectieve verzekering, tegen dezelfde tariefvoorwaarden en dit ondanks het overlijden van haar echtgenoot. Opgelucht aanvaardt Lisa dit voorstel.

Geef uw nieuw adres door!

In 2004 koopt Karel een villa. Hij onderschrijft een hypothecaire lening waaraan een Schuldsaldoverzekering gekoppeld is. In 2008 verhuist hij en verhuurt zijn vroegere woning. In juni 2010 richt hij zich tot zijn verzekeringsonderneming omdat hij geen fiscaal attest van de betaling van de premie van zijn Schuldsaldoverzekering ontvangen heeft. De verzekeringsonderneming antwoordt dat zijn overeenkomst opgezegd is. Karel is verbaasd want hij heeft nooit een herinneringsbrief ontvangen.

Hij schakelt de Ombudsman in.

De Ombudsman wint inlichtingen in over de elementen van het dossier bij de verzekeringsonderneming. Zij stelt hierbij vast dat er voor de premie van januari 2009 op 2 april 2010 een aangetekende brief verstuurd werd naar het oude adres van Karel. Hij had blijkbaar vergeten zijn nieuw adres door te geven. Aangezien de premie niet betaald was, werd het contract gereduceerd⁵.

Karel had onmiddellijk de verzekeraar van zijn adreswijziging op de hoogte moeten brengen. Hij deed dit pas in 2010. Conform de reglementering⁶, aanvaardt de verzekeringsonderneming het contract opnieuw in werking te stellen op voorwaarde dat Karel een nieuwe medische vragenlijst invult. Uitzonderlijk staat de verzekeraar wel toe dat Karel van het nieuwe gunstig tarief kan genieten.

⁵ Art. 15 K.B. Leven.

⁶ Art. 21 K.B. Leven.

Zorg ervoor dat alle onderschrijvers van de overeenkomst met de wijzigingen akkoord gaan!

Erik en Anne zijn getrouwd en onderschrijven samen een Levensverzekering. Na enkele jaren gaan ze uit elkaar en Erik vraagt aan de verzekeringsonderneming het contract af te kopen. Alvorens het kapitaal te betalen, eist de verzekeringsonderneming dat beiden de aanvraag tot afkoop voor akkoord ondertekenen.

Erik vindt dit overbodig want hij heeft alle premies met zijn bankrekening betaald en volgens het echtscheidingsvonnis behoudt ieder het geld dat op zijn rekening staat.

Omdat de verzekeringsonderneming blijft weigeren, richt Erik zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman wendt zich tot de verzekeringsonderneming en neemt kennis van de elementen van het dossier. Zij stelt vast dat het contract wel degelijk op naam van beide echtgenoten staat en ontdekt dat Anne met de afkoop instemt, maar vraagt dat het kapitaal op haar rekening gestort wordt. Aangezien het kapitaal ondeelbaar is, kan de verzekeringsonderneming het niet verdelen. Zij stelt echter voor dat ze in gemeenschappelijk overleg een mandataris aanstellen aan wie het kapitaal gestort zal worden en die vervolgens met de verdeling ervan belast zal worden.

Aangezien de polis ook door Anne ondertekend werd, adviseert de Ombudsman aan Erik om in te gaan op het voorstel van de verzekeringsonderneming, dat juridisch onderbouwd is.

Ga de looptijd van uw belegging na!

Emma raadpleegt haar verzekeringsbemiddelaar. Ze wil namelijk een bedrag beleggen met gewaarborgde inrestvoet en gewaarborgd kapitaal. Tevens wil ze van de vrijstelling van roerende voorheffing genieten.

Op grond van het advies ondertekent ze op 11 mei 2003 een onderschrijvingsformulier voor een contract dat eindigt op 11 mei 2011.

Bij het verstrijken van de overeenkomst ontvangt Emma de afrekening van de verzekeringsonderneming. Tot haar grote verbazing ontdekt zij dat er toch roerende voorheffing ingehouden wordt. Ontevreden wendt ze zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman stelt vast dat er tussen de datum waarop het contract afgesloten werd en de einddatum minder dan acht jaar ligt. De afsluitdatum van het contract is immers op het moment dat er een wilsovereenstemming is tussen de partijen. Dit is ten vroegste op het moment dat de verzekeraar het onderschrijvingsformulier ontvangt, namelijk op 13 mei 2003. De wet bepaalt echter dat een overeenkomst een looptijd van meer dan acht jaar moet hebben om van de roerende voorheffing vrijgesteld te zijn⁷.

Uit de contacten met de tussenpersoon blijkt duidelijk dat Emma een overeenkomst van langer dan acht jaar wilde sluiten om de roerende voorheffing te vermijden. De tussenpersoon geeft toe dat hij nagelaten heeft haar te adviseren over de juiste einddatum. De verzekeraar had ook zelf een initiatief kunnen nemen door een aanpassing van data voor te stellen in aansluiting met de intentie op het onderschrijvingsformulier.

Na heel wat discussie stelt de verzekeringsonderneming in overleg met de tussenpersoon voor dat elke partij een derde van de roerende voorheffing ten laste zou nemen. Emma kon bij de ontvangst van de overeenkomst ook nagaan of de looptijd wel degelijk acht jaar was en zo eventueel de einddatum van de overeenkomst laten aanpassen. Emma stemt met dit voorstel in en bedankt de Ombudsman voor haar tussenkomst.

7 Art. 21, 9° Wetboek van de inkomstenbelasting.

Lees aandachtig het door de bemiddelaar ingevulde document alvorens dit te ondertekenen!

Bij de aankoop van een nieuwe wagen beslist Emilie van Autoverzekering (inclusief Omnium) te veranderen. Zij ontvangt het schade-attest en is verbaasd dat de laatste drie ongevallen, die geregeld werden in Omnium, niet vermeld worden. Ze informeert bij haar verzekeringsmakelaar, die antwoordt dat op het attest enkel de schadegevallen vermeld worden waarin een vergoeding aan een tegenpartij werden uitgekeerd. De tussenpersoon vult de verzekeringsaanvraag in en Emilie ondertekent dit. Hij overhandigt haar tevens een voorlopige groene kaart. Enkele dagen later krijgt ze een telefoontje waarbij haar gemeld wordt dat de verzekeraar het contract annuleert omdat zij de drie ongevallen, geregeld in kader van haar Omniumverzekering, niet heeft aangegeven. Emilie is verwonderd: zij had haar tussenpersoon nochtans hier mondeling van op de hoogte gebracht. Emilie wendt zich tot de Ombudsman.

Na de makelaar ondervraagd te hebben, contacteert de Ombudsman de verzekeraar. Ze stelt vast dat het antwoord op de vraag over het aantal schadegevallen over de afgelopen vijf jaar in de verzekeringsaanvraag negatief is. Bovendien staat onderaan het document uitdrukkelijk vermeld dat Emilie, door het document te ondertekenen, akkoord gaat met alle opgenomen elementen, zelfs al werd het document door een derde ingevuld. De Ombudsman bevestigt dan ook tegenover Emilie dat de beslissing van de verzekeraar om het contract te annuleren wegens valse verklaring, terecht is. De verzekerde moet immers alle elementen voor de beoordeling van het risico aangeven⁸. De Ombudsman wijst de tussenpersoon wel op zijn verplichting om bij het invullen van de documenten alle elementen voor de beoordeling van het risico die hem bezorgd worden, aan te geven. Aangezien in dit geval het oorspronkelijke contract al opgezegd was, had de fout van de tussenpersoon echter geen nadelige gevolgen. Indien de bemiddelaar de drie ongevallen vermeld had, zou de verzekeraar ook geweigerd hebben Emilie te verzekeren.

8 Art. 5 W.L.V.O.

Kijk na dat uw tussenpersoon in geval van verhuis uw diverse verzekeringscontracten aanpast!

Brigitte heeft haar verzekeringscontracten bij haar bankkantoor onderschreven. Ze verhuist en gaat naar het dichtstbijzijnde bankkantoor van dezelfde groep om de overdracht van haar rekeningen en haar diverse verzekeringspolissen te regelen.

Enkele maanden later wordt de villa die ze huurt, door een brand verwoest. Toen ze de woning verliet om enkele boodschappen te doen, vergat ze een kaars te doven. Er ontstond brand. Aangezien zij aansprakelijk is, eist de eigenaar terugbetaling van de schade.

Brigitte doet aangifte van de brand aan haar verzekeraar. Deze weigert tussen te komen omdat de villa waar zij woont niet in de overeenkomst vermeld staat.

In paniek vraagt Brigitte de tussenkomst van de Ombudsman.

De Ombudsman neemt contact op met het bankkantoor, de tussenpersoon van de verzekeringsovereenkomsten.

Bij analyse van het dossier stelt zij vast dat de bediende vergeten is de adreswijziging in de Brandverzekering van Brigitte op te nemen.

De verzekeringsonderneming erkent de fout van de verzekerings-tussenpersoon en aanvaardt, tot grote opluchting van Brigitte, de schade ten laste te nemen.



Ombudsman van de Verzekeringen

de Meeûssquare 35
B - 1000 Brussel

Tel. +32 (0)2 547 58 71
Fax +32 (0)2 547 59 75
info@ombudsman.as

www.ombudsman.as