

2013



OMBUDSMAN  
VAN DE VERZEKERINGEN

**De Ombudsman kon in 50% van de vragen een oplossing aanreiken voor de consument. Wanneer dit niet mogelijk is, geeft ze hem evenwel de nodige informatie. De consument zal dan het standpunt van de verzekeringsonderneming, ook al is dit negatief, beter kunnen begrijpen. Het zijn veelal deze klachten, die aan de basis liggen van de “Tips 2013”.**

# Inhoudstafel

Verzekeringstak	Tip
1 <b>Auto</b>	Breng uw verzekeraar op de hoogte als u uw auto verkoopt!
2 <b>Auto</b>	Indien uw auto en moto bij dezelfde verzekeraar verzekerd zijn, wees dan voorzichtig bij een wijziging van uw contract!
3 <b>Auto</b>	Geef een wijziging van de gebruikelijke bestuurder door!
4 <b>Auto</b>	Onthoud dat niet noodzakelijk de hele periode waarin het voertuig geïmmobiliseerd is, vergoed wordt!
5 <b>Brand</b>	Verzamel zo veel mogelijk bewijzen van een nakend gevaar!
6 <b>Brand</b>	Vergeet niet dat, bij een aankoop van een gebouw, u mogelijk nog drie maanden gedekt bent door de Brandverzekering van de verkoper!
7 <b>Brand</b>	Wacht niet om het saldo van de kosten van de wederopbouw te eisen!
8 <b>Brand</b>	Doe altijd de deur slotvast als u uw woning verlaat!
9 <b>Rechts-bijstand</b>	Vraag het akkoord van uw verzekeraar alvorens u een advocaat inschakelt!
10 <b>BA Familiale</b>	Annuleer uw Familiale verzekering niet wegens een scheiding!
11 <b>Gezondheids-zorgen</b>	Went u uw individuele Hospitalisatieverzekering niet te behouden bij een aansluiting bij een collectieve verzekering, zeg deze dan tijdig op!
12 <b>Gezondheids-zorgen</b>	Zeg uw verzekering Gewaarborgd Inkomen niet op als u arbeidsongeschikt bent!
13 <b>Leven</b>	Denk aan de gevolgen voor uw Schuldsaldo-verzekering bij de terugbetaling van uw lening!
14 <b>Leven</b>	Houd rekening met de impact van de uitbetaling van een periodieke uitkering op een geïnvesteerd kapitaal!
15 <b>Leven</b>	Vergeet niet dat u het akkoord van de aanvaardende begunstigde nodig hebt om een Begrafenisverzekering af te kopen!
16 <b>Tussen-personen</b>	Went u dat uw geïnvesteerd kapitaal beschermd wordt, vraag hiervan dan bevestiging!

## Auto

### Breng uw verzekeraar op de hoogte als u uw auto verkoopt!

Op 15 november 2012 verkoopt Luk zijn Peugeot 207 aan zijn zoon Antoine, die in Spanje woont. Hij onderneemt onmiddellijk de nodige stappen om te kunnen rijden met een nummerplaat op zijn naam in Spanje.

Drie maanden na de verkoop beseft Luk dat hij zijn nummerplaat niet heeft laten schrappen en dat hij zijn verzekering niet heeft opgezegd. Op 15 januari 2013 verstuurt hij een aangetekende brief aan zijn verzekeraar met de vraag het contract vanaf 15 november 2012 stop te zetten. De verzekeraar noteert de opzeg, maar dan wel op de datum van de aangetekende brief, zijnde 15 januari 2013.

Verwonderd wendt Luk zich tot de Ombudsman.

De wetgeving stelt dat de verzekeringsnemer onverwijld de verzekeringsonderneming op de hoogte moet brengen van de verkoop van het voertuig<sup>1</sup>. Doet hij dit niet, dan kan de verzekeraar de verzekeringspremies eisen tot op het ogenblik dat hij van de verkoop op de hoogte wordt gesteld. Bovendien roept de verzekeraar in dat de verzekeringsdekking toch nog kon ingeroepen worden bij een vervangingsvoertuig.

Op basis van deze elementen, heeft de Ombudsman aan Luk moeten uitleggen dat een eigendomsoverdracht niet automatisch tot de vernietiging van de overeenkomst leidt.

<sup>1</sup> Art. 33-35 modelovereenkomst.

## **Indien uw auto en moto bij dezelfde verzekeraar verzekerd zijn, wees dan voorzichtig bij een wijziging van uw contract!**

Hugo verzekerde zijn Volvo en zijn Harley Davidson bij dezelfde verzekeringsonderneming en genoot daardoor een belangrijke korting op de premie van de verplichte BA-verzekering van zijn moto.

Enkele jaren later beslist Hugo zijn auto te verkopen en zegt de verzekeringsovereenkomst van zijn auto op. De verzekeringsovereenkomst verhoogt onmiddellijk de premie voor de moto. Hugo wenst dan ook met onmiddellijke ingang zijn polis op te zeggen wegens premieverhoging. De verzekeringsovereenkomst registreert zijn vraag, maar enkel tegen de volgende jaarlijkse vervalddag, zijnde zeven maanden later.

Misnoegd wendt Hugo zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman ondervraagt de verzekeringsovereenkomst en neemt kennis van de bijzondere voorwaarden van het contract. Hierin is vermeld dat als het verzekeringscontract voor de auto geschorst of opgezegd wordt, de premie van het verzekeringscontract van de moto automatisch opgetrokken wordt tot aan het volledig tarief.

Op basis van dit element kan de Ombudsman alleen maar bevestigen dat de beslissing van de verzekeraar correct was. Het gaat namelijk niet om een tariefverhoging maar om het verlies van een contractueel voorziene korting. Hugo kan bijgevolg de overeenkomst niet vóór de jaarlijkse vervalddag opzeggen.

### Geef een wijziging van de gebruikelijke bestuurder door!

Julien koopt een Polo en onderschrijft een verplichte BA-verzekering Auto. In het verzekeringsvoorstel wordt vermeld dat hij de voornaamste en gebruikelijke bestuurder van het voertuig is. Hij wijst zijn 20-jarige dochter Emilie, die binnenkort haar rijbewijs zal halen, als toevallige bestuurder aan.

Enkele maanden later heeft Emilie een ongeval waarvoor ze verantwoordelijk is. Zij geeft het schadegeval aan de verzekeringsonderneming aan die een onderzoek instelt. Daarbij wordt vastgesteld dat Emilie ondertussen elke dag met de auto naar de les gaat. De verzekeraar weigert tussen te komen en zegt de overeenkomst op.

Julien kan daar niet mee akkoord gaan en schakelt de Ombudsman in.

De Ombudsman richt zich tot de verzekeringsonderneming en neemt kennis van de stukken van het dossier.

In zijn verklaring aan de inspecteur heeft Julien toegegeven dat hij de Polo voor zijn dochter gekocht heeft en dat zij, na het behalen van haar rijbewijs, er meestal zelf mee reed. Zo is Emilie eigenlijk de voornaamste en gebruikelijke bestuurder van de Polo geworden.

De wet bepaalt echter dat de verzekeringsnemer bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst alle gekende omstandigheden die het risico kunnen verzwaren en het premiebedrag kunnen beïnvloeden, moet aangeven<sup>2</sup>. Indien er zich in de loop van de overeenkomst een risicowijziging voordoet, moet hij de verzekeraar daarvan op de hoogte brengen<sup>3</sup>.

Aangezien Julien opzettelijk aan de verzekeringsonderneming niet heeft meegedeeld dat Emilie de gebruikelijke bestuurder ging worden, erkent de Ombudsman dat de weigering tot tussenkomst van de verzekeraar gegrond is en dat deze de ontvangen premies niet moet terugstorten.

<sup>2</sup> Art. 5 W.L.V.O.

<sup>3</sup> Art. 25 en 26 W.L.V.O.

## **Onthoud dat niet noodzakelijk de hele periode waarin het voertuig geïmmobiliseerd is, vergoed wordt!**

Eva heeft een autoongeval, waarvoor ze niet aansprakelijk is. De Autoverzekeraar stelt een expert aan om de herstellingskosten te bepalen. In zijn verslag sluit deze expert bepaalde schade uit, omdat hij meent dat die van vóór het ongeval dateert. Eva betwist dit en vraagt haar Rechtsbijstandsverzekeraar een tegenexpert aan te stellen om haar te verdedigen.

Jammer genoeg duurt het drie maanden voordat beide experts het eens worden en Eva toelating krijgt om haar wagen te laten herstellen. Zij eist dan ook een vergoeding voor de periode van drie maanden dat ze haar wagen niet heeft kunnen gebruiken. De verzekeraar weigert en betaalt enkel de gebruiksderiving voor de periode van het ongeval tot de dag van de eerste expertise.

Ontevreden vraagt Eva de tussenkomst van de Ombudsman die inlichtingen bij de verzekeringsonderneming inwint.

Na onderzoek van het dossier stelt de Ombudsman vast dat als gevolg van de schade aan de motor het voertuig inderdaad niet meer kon rijden. Uit de aanpassing van het verzekeringscontract blijkt dat Eva na het ongeval een nieuwe wagen gekocht die zij drie weken later in het verkeer bracht.

Op deze basis kon de Ombudsman de verzekeringsonderneming ervan overtuigen toch drie weken gebruiksderiving te betalen. Zij beschikte echter over geen argumenten om de gevraagde vergoeding van drie maanden te vragen.

## Verzamel zo veel mogelijk bewijzen van een nakend gevaar!

Ingevolge hevige windstoten helt een populier op de eigendom van Isabelle gevaarlijk over. Hij is gedeeltelijk ontworteld en dreigt op de woning van de buurman te vallen. Geschrokken doet Isabelle een beroep op een expert evenals op een gespecialiseerde firma. Die zijn van oordeel dat de boom zo snel mogelijk geveld moet worden omdat hij een nakend gevaar vormt. Isabelle doet dit dan ook.

Enkele dagen later geeft Isabelle het schadegeval bij haar Brandverzekeraar aan. Die weigert echter tussen te komen omdat hij het hoogdringende karakter niet heeft kunnen vaststellen noch zijn voorafgaandelijk akkoord heeft kunnen geven.

Verwonderd richt Isabelle zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman wendt zich tot de verzekeringsonderneming om kennis te kunnen nemen van de stukken van het dossier.

Uit de dossierstukken blijkt niet onmiddellijk dat de boom dringend omgehakt moest worden. De Ombudsman vraagt bijgevolg aan Isabelle om haar verzoek te staven. Isabelle bezorgt foto's van de ontwortelde boom evenals het verslag van de expert waarin hij gedetailleerd beschrijft dat hij van oordeel was dat, door de hellingsgraad van de boom, hij op ieder ogenblik dreigde neer te vallen.

Met deze nieuwe elementen richtte de Ombudsman zich opnieuw tot de verzekeraar die op deze basis aanvaard heeft de factuur te betalen, tot grote tevredenheid van Isabelle.



## **Vergeet niet dat, bij een aankoop van een gebouw, u mogelijk nog drie maanden gedekt bent door de Brandverzekering van de verkoper!**

Patrick en zijn gezin nemen hun intrek in hun nieuwe villa die ze zopas van Bernard gekocht hebben. Na een maand wordt de villa door een brand beschadigd. Patrick, die zelf nog geen verzekering voor zijn nieuwe woning had afgesloten, dient het schadegeval bij de verzekeraar van de verkoper in, maar die weigert tussen te komen.

Patrick is verbaasd want hij had vernomen dat de woning nog gedurende drie maanden, vanaf de notariële akte, verzekerd was. Hij richt zich tot de Ombudsman om te bemiddelen.

De Ombudsman vraagt bij de verzekeringsonderneming waarom zij weigert tussen te komen, gezien de wet bepaalt dat de koper van een gebouw nog gedurende een termijn van drie maanden kan genieten van de Brandverzekering van de verkoper<sup>4</sup>. De verzekeraar antwoordt dat hij niet meer hoeft tussen te komen omdat Bernard de overeenkomst opgezegd heeft.

Ondanks de wet blijft de verzekeraar bij zijn standpunt, zodat de zaak aanhangig gemaakt wordt bij de rechtbank. Er volgt een lang proces tot voor het Hof van Cassatie. Het Hof bevestigt, zich baserend op de wet, dat de opzeg van de overeenkomst niet geldt ten aanzien van de koper gedurende de periode van drie maanden die volgt op de verkoopdatum<sup>5</sup>. De verzekeringsonderneming werd dan ook verplicht Patrick te vergoeden.

<sup>4</sup> Art. 57 § 1 W.L.V.O.

<sup>5</sup> Cass., 1 februari 2013, AR nr. C.12.0272.N, [www.cass.be/](http://www.cass.be/)

### Wacht niet om het saldo van de kosten van de wederopbouw te eisen!

De landbouwloods van Jules wordt volledig vernietigd door een brand. Op grond van de wet keert de verzekeraar 80% uit van het schadebedrag dat in het expertiseverslag vermeld staat<sup>6</sup>. Het saldo van 20% kan opgevraagd worden wanneer er aangetoond wordt dat er effectief een wederopbouw plaatsvindt.

Jules laat deze werken niet onmiddellijk uitvoeren, maar slechts vijf jaar later. Pas dan eist hij het saldo op. De verzekeraar weigert dit uit te betalen. Hij roept hiervoor de verjaring in omdat deze bijkomende aanvraag niet binnen een termijn van drie jaar vanaf de betaling van 80% ingediend werd<sup>7</sup>.

Ontgoocheld wendt Jules zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman ondervraagt de verzekeringsonderneming en wijst erop dat de termijn voor de betaling van het saldo van de schadevergoeding begint te lopen vanaf de datum waarop de wederopbouw van start gaat<sup>8</sup>.

Jules stelt dat de werkzaamheden niet vroeger konden starten wegens omstandigheden buiten zijn wil (zoals de tijd die nodig was voor de bouwvergunning). Aangezien de wet bepaalt dat de verjaringstermijn drie jaar bedraagt, vraagt de Ombudsman aan Jules bewijsstukken op over de stappen die hij tijdens die termijn gezet heeft. Jammer genoeg kan Jules geen enkel stuk of factuur voorleggen die de vertraging van de wederopbouw verantwoorden.

Bijgevolg had de Ombudsman geen elementen om haar onderhandelingen verder te zetten.

<sup>6</sup> Art. 67 § 3 W.L.V.O.

<sup>7</sup> Art. 34 W.L.V.O.

<sup>8</sup> Gent, 9 september 2004, *R.W.*, 2006-2007, p. 1238.

## **Doe altijd de deur slotvast als u uw woning verlaat!**

Olivier, die al te laat is, verlaat hals over kop zijn woning en trekt de deur gewoon achter zich dicht. Bij zijn terugkeer stelt hij vast dat de deur open staat en dat er in de woning ingebroken is. Hij vraagt zijn Diefstalverzekeraar tussen te komen. Die weigert echter omdat hij van oordeel is dat Olivier niet alle nodige voorzorgsmaatregelen getroffen heeft. Hij had de deur slotvast moeten doen!

Misnoegd wendt Olivier zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman onderzoekt de stukken van het dossier bij de verzekeringsonderneming. Zij merkt dat de getekende contractvoorwaarden uitdrukkelijk vermelden dat de verzekerde bij het verlaten van de woning alle deuren en vensters met al de voorziene sloten moet afsluiten. Hoewel het dichttrekken van de deur het niet gemakkelijk maakt de woning binnen te dringen, is het afsluiten ervan toch een extra voorzorgsmaatregel, hetgeen de toegang tot de woning nog meer bemoeilijkt. Het slotvast doen zou het risico op diefstal verkleind hebben<sup>9</sup>.

Op deze basis bevestigde de Ombudsman dat de beslissing van de verzekeraar gegrond is.

<sup>9</sup> Gent, 26 april 2012, *Bull. Ass.*, 2013, p. 77.

## Rechtsbijstand

### Vraag het akkoord van uw verzekeraar alvorens u een advocaat inschakelt!

Na een ongeval met haar wagen ondervindt Anne moeilijkheden om vergoed te worden. Ze geeft het schadegeval bij haar Rechtsbijstandsverzekeraar aan. Deze onderneemt de nodige stappen. Ongeduldig als ze is, contacteert ze ondertussen ook een advocaat. Na verscheidene acties bekomt haar advocaat dat zij vergoed wordt. Hij bezorgt zijn ereloonnota aan Anne die haar Rechtsbijstandsverzekeraar om de terugbetaling ervan verzoekt.

Deze laatste weigert en beroept zich daarbij op zijn recht om de nodige minnelijke stappen te zetten om de vergoeding te verkrijgen.

Anne begrijpt dit niet. Zij kan niet akkoord gaan met deze weigering en richt zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman neemt contact op met de verzekeringsonderneming om de stukken van het dossier te kunnen inzien. Zij stelt vast dat Anne de verzekeraar nooit op de hoogte heeft gebracht dat zij een advocaat heeft aangesteld. Er werd dan ook geen toelating gegeven om een advocaat te laten onderhandelen. De algemene voorwaarden en de wet bepalen echter dat de Rechtsbijstandsverzekeraar het dossier beheert en instaat voor de verdediging van de rechten van de verzekerde tijdens de minnelijke fase<sup>10</sup>. Overigens was de tussenkomst van een advocaat objectief gezien niet onontbeerlijk, omdat de schade buiten enige juridische procedure om kon worden teruggevorderd.

Om die redenen moest de Ombudsman bevestigen dat het standpunt van de verzekeraar correct was.

<sup>10</sup> Art. 90 en 92 W.L.V.O.

## Annuleer uw Familiale verzekering niet wegens een scheiding!

Emma, gescheiden, heeft een dochtertje van tien jaar dat de auto van de buurman beschadigd heeft. Ze geeft het geval bij haar verzekeraar BA Familiale aan en bezorgt hem een bestek van 850 euro. De verzekeringsonderneming antwoordt haar dat zij de buurman zal vergoeden voor de helft van de schade. Het saldo moet betaald worden door de vader van het kind.

Emma is het daarmee niet eens want de buurman eist dat zij de volledige schade betaalt, terwijl de vader weigert te betalen omdat hij op het ogenblik van het ongeval de hoede over het kind niet had. Trouwens, hij heeft geen Familiale verzekering. Verbaasd wendt Emma zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman ondervraagt de verzekeringsonderneming om nadere gegevens over het dossier te verkrijgen. Een verzekeraar Burgerlijke Aansprakelijkheid dekt de aansprakelijkheid van zijn verzekerde en neemt binnen de limieten van de overeenkomst de kosten, die het gevolg van een fout van deze laatste zijn, ten laste. In het geval van een kind van tien jaar blijven de ouders, ook al zijn ze gescheiden, hoofdelijk aansprakelijk voor de schade aangericht door hun kind. De verzekeraar roept ook in dat de rechtspraak meent dat dergelijk ongeval te wijten is aan een gebrekkige opvoeding.

Uiteindelijk moet Emma dus slechts de helft van de schade dragen. Na verder onderzoek aanvaardt de verzekeraar wel het volledige bedrag te betalen, maar hij keert zich tegen de vader om de helft ervan terug te vorderen.

## Gezondheidszorgen

**Went u uw individuele Hospitalisatieverzekering niet te behouden bij een aansluiting bij een collectieve verzekering, zeg deze dan tijdig op!**

Sinds verscheidene jaren heeft Michel een individuele Hospitalisatieverzekering. Hij verandert van werk en zijn nieuwe werkgever biedt hem een Hospitalisatieverzekering aan in het kader van een door de onderneming onderschreven collectieve overeenkomst. Als hij het vervalddagbericht voor de betaling van de premie van zijn individuele verzekering ontvangt, vraagt hij de onmiddellijke annulering ervan omdat hij sinds kort een collectieve Hospitalisatieverzekering heeft. De verzekeringsonderneming wil de overeenkomst wel annuleren, maar enkel tegen de volgende jaarlijkse vervalddag. Michel begrijpt niet waarom de overeenkomst niet onmiddellijk geannuleerd wordt. Hij wendt zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman ondervraagt de verzekeringsonderneming waarbij de individuele overeenkomst onderschreven werd. Zij stelt vast dat op het moment van de vraag van Michel de hoofdvervalddag nog niet voorbij was. Het verzekeringscontract bepaalt echter dat een opzeg minstens drie maanden vóór de vervalddag moet gebeuren. In casu was dit niet gebeurd doordat Michel op dat moment nog geen collectieve verzekering had. Van zodra dat hij kon genieten van deze verplichte aansluiting, heeft hij wel de maatregelen genomen om zijn contract op te zeggen. Op deze basis, kon de Ombudsman bij wijze van minnelijke regeling de verzekeraar ervan overtuigen de overeenkomst toch op die vervalddag op te zeggen.

### Zeg uw verzekering Gewaarborgd Inkomen niet op als u arbeidsongeschikt bent!

Julie is zaakvoerder van een BVBA. In 2009 heeft ze een ongeval waardoor ze gedurende verscheidene maanden haar werk niet kan uitvoeren. Gelukkig heeft ze een verzekering Gewaarborgd Inkomen, zodat ze een uitkering ontvangt ter compensatie van het inkomensverlies dat ze wegens langdurige arbeidsongeschiktheid lijdt.

Geconfronteerd met deze fysische problemen besluit Julie haar zaak stop te zetten. Terwijl de discussie over haar ongeschiktheidsgraad nog loopt, raadt haar verzekeringsadviseur haar aan dat contract op te zeggen. Zodra de opzeg ingaat, stopt de verzekeringsonderneming met de uitbetaling van de uitkering. Julie begrijpt deze beslissing niet omdat haar ongeval dateert van voor de opzeg. Aangezien de verzekeraar voet bij stuk houdt, richt ze zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman neemt kennis van alle stukken van het dossier bij de verzekeringsonderneming en stelt vast dat de verzekeraar regelmatig de verschuldigde uitkering tot aan de datum van de opzeg van het contract betaald heeft. Aangezien de tussenkomst van de verzekeraar Gewaarborgd Inkomen gekoppeld blijft aan een lopend contract, heeft de verzekeraar echter geen enkele verplichting meer wanneer dat contract beëindigd wordt. Indien Julie verder van de uitkering wilde genieten, had ze het contract moeten laten verderlopen. Ze had dus slecht advies gekregen van haar tussenpersoon, die aansprakelijk gesteld zou kunnen worden. Aangezien het om haar neef ging, verkoos ze geen verdere stappen te ondernemen.

## Denk aan de gevolgen voor uw Schuldsaldoverzekering bij de terugbetaling van uw lening!

In 2003 koopt Louis een villa. De aankoop financiert hij met een hypothecaire lening. Om de beste voorwaarden te kunnen genieten, sluit hij bij dezelfde financiële instelling een Schuldsaldoverzekering af.

In 2012 treedt er een sterke daling van de intrestvoeten op de markt op. Louis besluit zijn lening te herfinancieren door bij een andere bankinstelling een nieuwe, gunstigere lening af te sluiten. Hij vraagt wel om de dekking van zijn Schuldsaldoverzekering te laten doorlopen aangezien hij ondertussen een aantal gezondheidsproblemen heeft gehad. De verzekeringsonderneming weigert dit en annuleert het contract op de datum dat de lening terugbetaald wordt.

Ontevreden richt Louis zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman wint inlichtingen in bij de verzekeraar en roept in eerste instantie het recht op afkoop in dat door de wet uitsluitend aan de verzekeringsnemer toegekend wordt<sup>11</sup>. Op grond van dit principe kon de Schuldsaldoverzekering niet automatisch uitdoven als gevolg van de terugbetaling van de lening. Hiervoor moest Louis zijn toestemming geven.

De verzekeraar baseert zich daarentegen op de algemene voorwaarden waarin vermeld wordt dat de overeenkomst automatisch een einde neemt op het ogenblik dat de lening terugbetaald wordt. Aangezien Louis die overeenkomst ondertekend heeft, had de Ombudsman geen elementen meer om het standpunt van de verzekeraar te betwisten. Jammer genoeg moest Louis dan ook een nieuwe overeenkomst aanvragen tot dekking van het aan de nieuwe lening gekoppelde overlijdensrisico.

<sup>11</sup> Art. 114 W.L.V.O.



## Houd rekening met de impact van de uitbetaling van een periodieke uitkering op een geïnvesteerd kapitaal!

Caroline belegt 300 000 euro in een Levensverzekering. Ze wenst het belegde kapitaal te vrijwaren, maar wil bovendien ook een maandelijkse rente van 1 000 euro.

Daartoe onderschrijft zij een Tak 21-Levensverzekering die voorziet in een gewaarborgde rentevoet en een mogelijkheid tot winstdeelname. Na enkele jaren stelt Caroline vast dat haar contract in waarde is afgenomen. Verwonderd richt zij zich tot de Ombudsman.

Na onderzoek van de elementen van de door de verzekeraar bezorgde overeenkomst, stelt de Ombudsman vast dat de maandelijkse rente die Caroline ontvangt, eigenlijk periodieke afkopen zijn. Deze worden in mindering gebracht van het bedrag van de reserve, zijnde de waarde van het contract. Caroline was zich daarvan niet bewust.

In de beginfase van het contract, betaalde de verzekeringsonderneming de rente door middel van de toegekende winstdeelname. De laatste jaren werd er echter geen winstdeelname meer toegekend door de slechte beursresultaten. De verzekeraar moest bijgevolg uit het kapitaal van de verzekering putten om de rente aan Caroline te kunnen betalen. Dit verklaart dan ook waarom de waarde van haar contract gedaald was.

Na deze uitleg vroeg Caroline haar verzekeraar om de maandelijkse uitkering te verminderen om op die manier de verdere daling van haar kapitaal te beperken.

### Vergeet niet dat u het akkoord van de aanvaardende begunstigde nodig hebt om een Begrafenisverzekering af te kopen!

Bezorgd over de organisatie van haar begrafenis sluit Lea een Begrafenisverzekering af en wijst als begunstigde de begrafenisonderneming Alpha aan, die dit aanvaardt. Enkele jaren later wenst ze haar contract af te kopen en dient daartoe een aanvraag bij de verzekeringsonderneming in.

De verzekeringsonderneming antwoordt dat zij daarvoor het akkoord nodig heeft van de begrafenisonderneming, waaraan zij dus de vraag stelt. Enkele weken later herinnert Lea de verzekeraar, die antwoordt dat hij nog steeds geen reactie ontvangen heeft.

Ongeduldig en ongerust over het uitblijven van een reactie richt Lea zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman wendt zich tot de verzekeringsonderneming om kennis te nemen van de stukken van het dossier. De verzekeringsonderneming bevestigt dat zij de begrafenisondernemer ondervraagd heeft, maar tevergeefs. Het dossier zit vast want de wet bepaalt dat de verzekeringsnemer zijn contract enkel kan afkopen als de aanvaardende begunstigde daarvoor zijn instemming geeft<sup>12</sup>.

De Ombudsman vraagt de verzekeraar de begrafenisonderneming een aangetekende aanmaning te sturen. Naar aanleiding hiervan gaat de begrafenisonderneming uiteindelijk akkoord om de overeenkomst te beëindigen, zodat Lea het afkoopbedrag kan innen<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Art. 114 W.L.V.O.

<sup>13</sup> Zie *Cijfers en Analyse 2013 Ombudsman van de Verzekeringen*, p. 27.

### **Went u dat uw geïnvesteerd kapitaal beschermd wordt, vraag hiervan dan bevestiging!**

Sylvia erft een belangrijke geldsom die ze tegen een degelijk rendement wil beleggen. Op aanraden van haar tussenpersoon belegt zij het bedrag in een Levensverzekering dat interessante winstvooruitzichten biedt.

Na enkele jaren stelt zij vast dat haar belegging geslonken is. Tot haar grote verbazing beseft zij dat ze een Tak 23-Levensverzekering onderschreven heeft, waarvan het kapitaal de beursschommelingen volgt. Verwonderd richt ze zich tot haar makelaar die de informatiefiche alsook de behoefteanalyse voorlegt, die zij samen bij het onderschrijven van deze beleggingsovereenkomst ingevuld hebben.

Ongerst wendt Sylvia zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman neemt kennis van de stukken van het dossier, zowel bij de verzekeringsonderneming als bij de verzekeringsadviseur.

Na analyse van de ingevulde documenten stelt zij vast dat Sylvia een aanvraag voor een belegging zonder kapitaalbescherming ingediend heeft.

Bij het sluiten van de overeenkomst kreeg zij van de makelaar de informatiefiche en de algemene voorwaarden waarin de belangrijkste kenmerken van de overeenkomst opgenomen zijn en waarin uitdrukkelijk vermeld wordt dat het om een beleggingsproduct zonder kapitaalgarantie ging.

De Ombudsman kon bijgevolg niets anders dan bevestigen dat het Levensverzekeringsproduct waarin Sylvia belegd had, overeenstemde met de behoefteanalyse in het dossier.



Ombudsman van de Verzekeringen

de Meeÿsquare 35  
B-1000 Brussel

Tel. +32 (0)2 547 58 71

Fax +32 (0)2 547 59 75

[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)