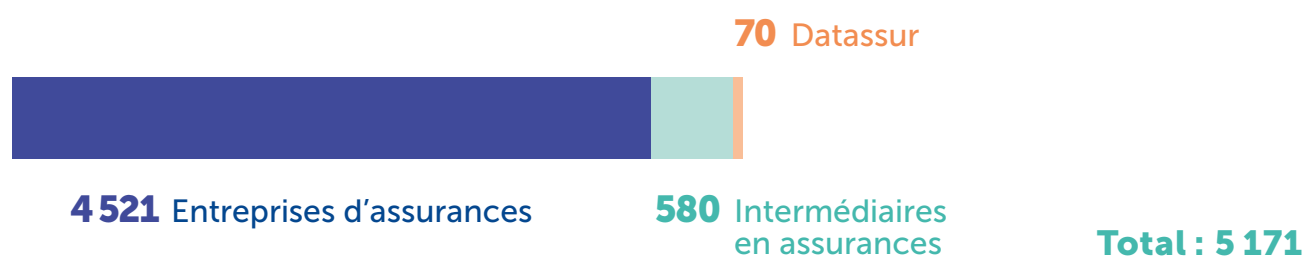


« Chiffres et Analyse 2015 », le rapport annuel de l’Ombudsman des Assurances

En 2015, 5171 demandes d’intervention:

En 2015, l’Ombudsman des Assurances a reçu 5171 demandes d’intervention dont 4382 ont été analysées. Ce nombre traduit une légère augmentation au regard de 2014. Dans 52 % des cas analysés et négociés, le consommateur a obtenu une solution en sa faveur. La majorité des demandes (87 %) sont introduites à l’encontre des entreprises d’assurances.



Une simplification dans la formulation des contrats est nécessaire

L’analyse des dossiers montre que la source des difficultés dans toutes les branches réside souvent dans la communication et la compréhension par le consommateur des clauses des contrats. Une formulation plus simple et une définition du vocabulaire technique permettraient d’éviter des contestations.

Les branches Vie, Soins de Santé et Annulation enregistrent plus de dossiers

Les demandes portent principalement sur les **branches Auto et Incendie** qui représentent 40 %. La résiliation d’un contrat demeure, en 2015, une source d’insatisfaction formulée tant à l’égard des entreprises d’assurances que des intermédiaires. Ces dossiers représentent 17 % des demandes introduites dans ces branches.

En **assurance Vie**, la baisse des taux d’intérêt a incité de nombreux consommateurs à renégocier leurs emprunts hypothécaires. Trop souvent, lors des refinancements, le volet assurance est négligé et la couverture de l’assurance Solde restant dû est ultérieurement une source de difficultés.

Les litiges en **Soins de Santé** sont souvent liés à l’interdiction de suppléments d’honoraires dans les chambres à deux lits. L’entreprise d’assurances refuse de rembourser ces suppléments qui seraient illégaux. Dans certaines situations, le patient comprend mal cette décision. C’est le cas de celui qui a opté pour une chambre à deux lits alors qu’il aurait pu choisir, sur base de son contrat, une chambre à un lit où il aurait bénéficié d’un remboursement complet.

Répartition par branche d’assurance	2015
Automobile	1 120
Incendie	997
Vie	867
Soins de Santé	561
Protection Juridique	469
Divers (transport, crédit, non précisé)	388
RC diverses	218
Annulation	213
Tous Risques (bijoux, GSM, PC, animaux domestiques...)	152
Assistance	116
Accidents du Travail	64
Individuelle Accidents	36
Total	5 171

Par ailleurs, l'Ombudsman a enregistré une hausse des réclamations sur le refus d'intervention en **assurance Annulation**. C'est souvent au moment de la réservation d'un voyage que le consommateur conclut ce type de contrat et qu'il prête trop peu d'attention au contenu des conditions d'intervention de l'assureur.

Recommandations

QUELLES SONT LES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2015 ?

L'Ombudsman en formule deux :

En assurance Soins de Santé, l'Ombudsman recommande de publier officiellement l'autorisation d'une augmentation de la prime

Les hausses des primes dans cette branche sont encadrées par la loi et elles nécessitent une autorisation si elles excèdent l'index. Afin d'éviter des contestations et par là, des réclamations auprès de son service, l'Ombudsman préconise une publicité des autorisations de hausse tarifaire par les autorités de contrôle ainsi qu'une mention sur les quittances renvoyant vers ces accords.

Pour plus d'informations, voir Chiffres et Analyse 2015, p. 25.

En assurance Vie, l'Ombudsman recommande d'imposer un délai strict pour la liquidation du capital.

L'Ombudsman est fréquemment saisi par les bénéficiaires qui, au moment de la liquidation, sont irrités par le délai mis pour le paiement du capital. Aucune législation, ni règlement n'impose de délais. Or, les conséquences d'un retard de versement peuvent être très pénalisantes pour les bénéficiaires particulièrement suite à un décès. L'Ombudsman estime que, comme dans d'autres branches d'assurance, les délais de gestion devraient être fixés et que leur non-respect devrait être sanctionné par des indemnités compensatoires.

Pour plus d'informations, voir Chiffres et Analyse 2015, p. 29.

Astuces

ET AUSSI DES ASTUCES POUR LE CONSOMMATEUR

Assurance Auto :

Vérifiez la valeur assurée de votre véhicule en Omnium !

Assurance Soins de Santé :

Vérifiez si les frais de revalidation sont assurés dans le contrat !

Assurance Vie :

Tenez compte de votre nouvelle assurance Solde restant dû lors du refinancement de l'emprunt hypothécaire !



Si vous souhaitez plus d'informations, veuillez consulter notre site internet www.ombudsman.as/



J. Van Elderen
Ombudsman des Assurances
Tél. : 02 547 58 71