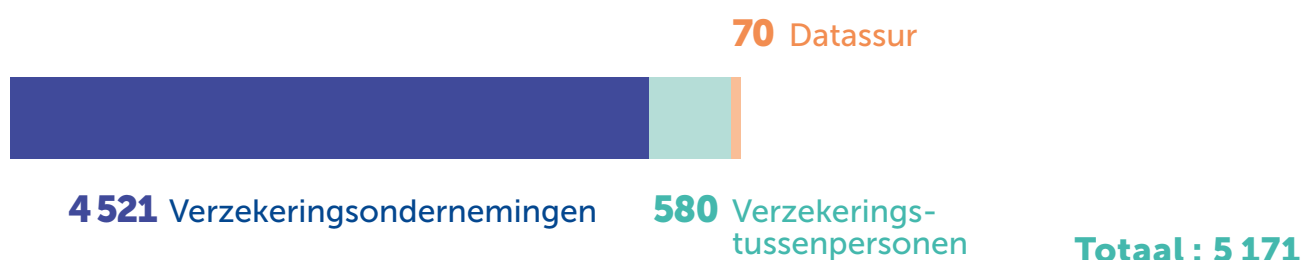


Cijfers en Analyse 2015, het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen

5171 vragen tot tussenkomst in 2015:

In 2015 ontving de Ombudsman van de Verzekeringen 5171 vragen tot tussenkomst waarvan 4382 verder werden behandeld. Dit is lichte stijging ten opzichte van 2014. Van de onderzochte en afgesloten dossiers, kreeg de consument in 52% van de gevallen voldoening. De meerderheid van de dossiers (87%) werd ingediend tegen de verzekeringsondernemingen.



Een eenvoudiger en uniform taalgebruik in polissen is wenselijk

Op basis van de ontvangen dossiers blijkt dat, in alle verzekeringstakken, het verkeerd begrijpen door de consument van de soms omslachtig geformuleerde contractvoorwaarden, dikwijls de oorzaak van de klachten is. Een vereenvoudigd taalgebruik en eenvormige definities van de technische begrippen zouden heel wat betwistingen kunnen vermijden.

Stijging van het aantal klachten in Levens-, Gezondheidszorgen- en Annulatieverzekering

De meeste klachten hebben betrekking op de **Auto- en Brandverzekering**, die 40% vertegenwoordigen. De opzeg van een verzekeringspolis blijft in 2015 één van de voornaamste struikelblokken voor de consument en dit zowel in de klachten tegen de verzekeringsondernemingen als tegen de verzekeringstussenpersonen. Zij vertegenwoordigt 17% van de klachten in deze verzekeringstakken.

De toename van de klachten in **Levensverzekering** vloeit voort uit de huidige lage rentevoeten. Het herfinancieren van een lening kan dan voordeel opleveren. De consument verwaarloost hierbij soms het verzekeringsluik, waardoor de dekking van de Schuldsaldoverzekering achteraf voor moeilijkheden zorgt.

De betwistingen in **Gezondheidszorgenverzekering** staan vaak in verband met het verbod op ereloonsupplementen in een tweepersoonskamer. Wanneer deze toch worden opgevraagd, weigert de verzekeraar ze te vergoeden wegens mogelijke onwettelijkheid. Dit zorgt des te meer voor frustratie wanneer de verzekerde bewust gekozen had voor een tweepersoonskamer

Uitsplitsing per verzekeringstak	2015
Auto	1120
Brand	997
Leven	867
Gezondheidszorgen	561
Rechtsbijstand	469
Divers (transport, krediet, niet duidelijk omschreven)	388
BA diversen	218
Annulatie	213
Alle risico's (juwelen, GSM, PC, huisdieren...)	152
Bijstand	116
Arbeidsongevallen	64
Individuele ongevallen	36
Totaal	5171

terwijl hij een verzekeringsdekking geniet voor een eenpersoonskamer, waarbij alle ereloon-supplementen worden terugbetaald door zijn verzekeraar.

Tenslotte registreerde de Ombudsman een stijging van de klachten over de weigering tot tussenkomst in **Annulatieverzekering**. Deze verzekering wordt veelal afgesloten bij het boeken van de reis, waarbij de consument dikwijls te weinig aandacht besteedt aan de inhoud van de voorwaarden van tussenkomst van de verzekeraar.

Aanbeveling

WELKE ZIJN DE AANBEVELINGEN VAN 2015?

De Ombudsman formuleert twee aanbevelingen:

Gezondheidszorgenverzekeringen: Publicatie van de goedkeuring van de premieverhoging

De premieverhogingen in de Gezondheidszorgenverzekering zijn wettelijk geregeld. Wanneer een verzekeringsonderneming een premieverhoging wenst door te voeren, die de index overschrijdt, is een goedkeuring van de toezichhoudende overheden vereist. Om betwistingen en bijgevolg klachten te vermijden, beveelt de Ombudsman aan dat de toezichhoudende overheden de toelating tot premieverhoging publiceren en dat de verzekeringsondernemingen op het vervaldagbericht verwijzen naar deze goedkeuring.

Voor meer informatie, zie *Cijfers en Analyse 2015*, p. 25.

Levensverzekering: Striktere uitbetalingstermijnen!

In de Levensverzekering krijgt de Ombudsman dikwijls vragen van de begunstigde die, bij vereffening, ontevreden is over de termijn waarbinnen het kapitaal wordt uitbetaald. Geen specifieke wettelijke bepaling legt hiervoor termijnen op. De gevolgen van een betalingsvertraging kunnen echter zwaar doorwegen voor de begunstigten bij het overlijden van de verzekerde. De Ombudsman formuleert dan ook een aanbeveling om, net als voor andere verzekeringstakken, afhandelingstermijnen te voorzien, alsook sancties bij het niet-naleven ervan.

Voor meer informatie, zie *Cijfers en Analyse*, p. 29.

Tips

EN OOK TIPS VOOR DE CONSUMENT

Autoverzekering:

Controleer de verzekerde waarde van uw voertuig in Omnium!

Gezondheidszorgenverzekering:

Kijk na in het contract of de revalidatiekosten verzekerd zijn!

Levensverzekering:

Houd rekening met de nieuwe Schuldsaldoverzekering bij een herfinanciering!



Voor meer informatie over de inhoud van deze tips, andere tips en het jaarverslag zelf "Cijfers en Analyse 2015", raadpleeg onze website www.ombudsman.as/



J. Van Elderen
Ombudsman van de Verzekeringen
Tel: 02/547 58 71