

Bent u slachtoffer van de overstromingen? De Ombudsman van de Verzekeringen kan u helpen bij een geschil met uw verzekeraar!

In de zomer 2021 teisterden overstromingen en waterellende België. De verzekeringssector probeert momenteel de massale vragen tot tussenkomst te verwerken. Ook onze Ombudsdienst werd al verschillende keren gecontacteerd door consumenten met praktische vragen over hun verzekeringspolis, de afhandeling van hun schadegevallen en de tussenkomst van andere instellingen zoals het rampenfonds.

Hoe kan u een klacht indienen?

Als Ombudsdienst komen we in de concrete dossiers pas tussen als er zich een geschil stelt tussen de consument en de verzekeraar. Als u bij een betwisting geen oplossing vindt met de verzekeraar, kan u onze tussenkomst vragen via het klachtenformulier op onze website www.ombudsman.as

of

via een mail of brief. We hebben hiervoor het volgende nodig:

- een korte beschrijving van uw klacht
- de naam van de verzekeringsonderneming of –tussenpersoon;
- dossierkenmerk

U kan dit bezorgen op

- info@ombudsman.as
- Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûssquare 35
1000 Brussel

Veelgestelde vragen

Deze informatie is indicatief en moet steeds worden getoetst aan de concrete elementen vna het verzekeringsdossier. Raadpleeg ook onze website www.ombudsman.as voor andere vragen of een update van de informatie.

Vragen rond de dekking

- ***Mijn garage liep onder water. Valt de schade aan mijn voertuig onder de waarborg verzekerde inhoud van de brandverzekering?***

In het algemeen is een voertuig niet gedekt in de brandverzekering behalve als u hiervoor een optionele waarborg onderschreef. Wanneer u een omnium (of mini-omnium) verzekering heeft voor uw voertuig, kan u de schade wel aangeven aan deze verzekeraar.

Indien er geen verzekering tussenkomst, richt u dan tot het [rampefonds](#). Zij zal nagaan of u via deze weg een vergoeding kan krijgen. Doe deze aangifte zo vlug mogelijk, want de termijnen voor aangifte zijn vrij kort.

- ***Mijn caravan werd meegesleurd tijdens de overstromingen. Ik had een dekking voor mijn caravan, maar toch komt de verzekeraar niet tussen.***

Indien u een brandverzekering heeft voor uw caravan, zit hierin de waarborg natuurrampen. De wetgeving voorziet echter dat er een uitsluiting kan zijn voor goederen die gemakkelijk verplaatsbaar zijn. Indien dit voor uw caravan het geval is en de uitsluiting is opgenomen in uw verzekeringscontract, zal er geen dekking zijn. In dat geval kan u een aanvraag doen bij het [rampefonds](#), die zal nakijken of ze u kan vergoeden.

- ***De verzekeraar past een vrijstelling toe. Ik dacht dat de vrijstelling was afgeschaft in een brandverzekering?***

Er bestaat inderdaad de mogelijkheid om een vrijstelling te laten schrappen in uw brandverzekering. Dit moet echter uitdrukkelijk zijn vermeld in uw contract. Meestal moet u hiervoor ook een hogere premie betalen.

Heel wat brandverzekeringen voorzien bijgevolg wel nog een vrijstelling. Veel contracten bepalen ook een hogere vrijstelling wanneer u in een overstromingsgebied woont. Kijk hiervoor uw contract verder na.

- ***Ik heb momenteel geen woning door de overstromingen. Zal de verzekeraar mijn voorlopige huurkosten ten laste nemen?***

Deze kosten zijn in principe verzekerd in uw brandverzekering. De verzekeraar zal normaal gezien de kosten ten laste nemen tot uw woning terug bewoonbaar is.

Vragen rond de termijnen

- ***Binnen welke termijn moet de verzekeraar uitbetalen?***

Door de grote toevloed van het aantal aanvragen, de expertises en vragen tot uitbetalingen, kan het zijn dat de regeling van uw vraag wat langer duurt.

Er bestaat wel een wettelijke regeling voor de vergoedingstermijnen. Wanneer er geen betwisting is over het bedrag van de schadevergoeding, moet de verzekeraar het

afgesproken bedrag betalen binnen 30 dagen. In geval van betwisting, wordt er overgegaan tot een expertise waarbij zowel de verzekeraar als de verzekerde een expert aanstellen. De wet voorziet in beginsel een termijn van 90 dagen om deze expertise af te sluiten. De schade wordt dan vergoed binnen de 30 dagen volgend op het afsluiten van de expertise. Hierop bestaan er echter uitzonderingen. In geval van een natuurramp kunnen deze termijnen worden verlengd door de bevoegde minister.

Vragen rond de expertise

- ***Ik ontving een schadebegroting voor de vergoeding van mijn schade. Deze blijkt lager te zijn dan mijn geleden schade.***

Alvorens het bedrag te aanvaarden, vraag na bij de expert waarom er een verschil is en welke schade precies werd geweigerd of verminderd. Indien u geen akkoord bereikt met de expert, kan u een tegenexpertise vragen waarbij u zich kan laten bijstaan door de expert van uw keuze.

In afwachting hiervan, kan u wel al vragen dat het deel waarover geen discussie bestaat, al wordt uitbetaald.

- ***De expert is van mening dat mijn beschadigd goed kan worden hersteld. Hiermee ben ik het niet eens.***

Op enkele contractuele uitzonderingen na, wordt uw schade in principe vergoed in nieuwwaarde. Wanneer echter de schade kan hersteld worden, kan u de verzekeraar niet verplichten om een nieuw goed terug te betalen. Wanneer u twijfelt of schade wel kan worden hersteld, kan u wel een voorbehoud laten opnemen. Dit kan dan hernemen dat wanneer de herstelling niet voldoende is of niet correct werd uitgevoerd, de vergoeding opnieuw kan worden berekend.

- ***De expert weigert mijn bestek te aanvaarden en stelt voor dat ik een andere hersteller contacteer.***

U kan zelf de hersteller kiezen die uw schade zal herstellen. Wanneer de expert meent dat het bestek « overdreven » is, kan hij vragen om dit te vergelijken met een bestek van andere herstellende. Wanneer er een betwisting blijft, kan u een tegenexpertise vragen.

De brandverzekeraar voorziet in een vergoeding voor deze tegenexpertise. Deze is wel meestal beperkt tot een bepaald bedrag. Informeer bij uw brandverzekeraar en uw expert welke kosten hiervoor ten laste kunnen genomen worden door de verzekeraar. Wanneer uw expert een hogere vergoeding vraagt en u heeft een rechtsbijstandsverzekering onderschreven, kan u navragen of deze verzekering tussenkomst voor het overige deel.

- ***De expert en de tegenexpert vinden geen akkoord.***

In dat geval kan u vragen om een derde expert of een expert-arbiter aan te stellen. Hij zal in gemeenschappelijk akkoord worden aangesteld om een oplossing te vinden voor het geschil.

- ***Ik tekende een document op een tablet, maar ik weet niet wat ik getekend heb.***

Vraag een kopie van het getekend stuk. Dit kan u ook bezorgd worden via de post of via mail.

