

HET JAARVERSLAG 2023 IN 10 PUNTEN



1



EVOLUTIE EN RESULTAAT VAN DE AANVRAGEN

In 2023 ontving de Ombudsman 8.301 vragen tot tussenkomst. Dit is een stijging van 5% ten opzichte van 2022. De Ombudsman kon in 59% van de onderzochte geschillen een oplossing bekomen.

Deze toename wordt voornamelijk vastgesteld in de [gsmverzekering](#), met een sterke stijging van de klachten over SFAM, dat inmiddels failliet is.

2



BIJZONDERE AANDACHT VOOR DE ONDERTEKENING VAN HET VERZEKERINGSCONTRACT

De Ombudsman wordt meer en meer gecontacteerd door consumenten die zich niet herinneren dat ze een bepaald verzekeringscontract hebben onderschreven. Bij nader onderzoek blijkt dat ze dit dikwijls toch hebben ondertekend maar via digitale weg en niet helemaal hebben stilgestaan bij de impact ervan. Er bestaan ondertussen meerdere vormen van ondertekening, die allemaal een andere vorm van beveiliging met zich meebrengen.

3



LICHTE VERBETERING IN DE TOEGANKELIJKHEID EN DE TERMIJNEN

In 2023 stelt de Ombudsman in het algemeen een lichte daling met 4% vast van de klachten over de opvolging van de vragen van de consument door de verzekeraar. Toch maken ze nog 27% van alle vragen tot tussenkomst uit. Er is een verbetering in de brandverzekering en in de autoverzekering. Andere verzekeringstakken doen het minder goed. Bij verder onderzoek blijkt dat er hier voornamelijk een gebrek is in de communicatie met de consument. De nieuwe wetgeving over de regelingstermijnen in verzekeringen, die in werking treedt in oktober 2024, zal hier een verbetering in brengen.

4



BRANDVERZEKERING: DE KOUDE DOUCHE VAN DE ONDERVERZEKERING

Onderverzekering kan een aanzienlijke impact hebben op het bedrag van de vergoeding. Deze kan vermeden worden door het invullen van een evaluatierooster bij het aangaan van de brandverzekering. Dit systeem is voornamelijk gebaseerd op het aantal ruimtes, dat de verzekerde heeft meegegeeld. Fouten hierin of het niet aanpassen van dit aantal ruimtes na een renovatie of verbouwing, kunnen leiden tot onderverzekering.

5



ZIEKTEVERZEKERING: SLUIT TIJDIG DE TANDVERZEKERING AF!

In 2023 ontving de Ombudsman meer vragen over de weigering tot tussenkomst in ziekteverzekering (+28%). Een groot deel van die weigeringen heeft betrekking op de tandzorgverzekering. Orthodontiebehandelingen zijn niet meer weg te denken de laatste jaren. Het moment van onderschrijving van de verzekering blijft echter van cruciaal belang. Sommige consumenten onderschrijven een verzekering nadat de tandarts heeft aangegeven dat hun kind later orthodontie nodig zal hebben. Dit kan leiden tot een weigering door de verzekeraar wegens voorafbestaande aandoening.

6



**RECHTSBIJSTAND: MINNELIJK BEHEER GRAAG!
ZOLANG HET EFFICIËNT BLIJFT...**

De Ombudsman wordt regelmatig gecontacteerd door de consument over het beheer door de rechtsbijstandsverzekeraar tijdens de minnelijke fase van het geschil. Alvorens een dossier toe te vertrouwen aan een advocaat, proberen verzekeraars het conflict met de tegenpartij minnelijk op te lossen. Dit minnelijk beheer kan voordelig zijn, niet alleen op economisch vlak maar ook om de gerechtelijke achterstand te verminderen. Soms is het echter niet meer haalbaar als bijvoorbeeld de tegenpartij niet meer reageert of strafrechtelijk wordt vervolgd.

7



**ANNULATIEVERZEKERING: DEKT DE VERZEKERING
GEKOPPELD AAN DE KREDIETKAART NIET ELKE
REISANNULATIE?**

Sommige kredietkaarten omvatten een annulatieverzekering als bijkomend voordeel. De consument is in de veronderstelling dat deze verzekering tussenkomst verleent voor elke reden tot annulatie van de reis. Meestal zijn er echter beperkingen, waardoor er toch geen of een gedeeltelijke tussenkomst is, zoals de wijze waarop de reis werd betaald, de gedekte personen en de maximale vergoedingsgrens.

8



**DE NIEUWE RISICO'S: FIETSVERZEKERING, EEN
PRODUCT DAT NOG NIET HELEMAAL OP WIELTJES LOOPT**

Fietsen, en vooral elektrische, worden meer en meer gebruikt. Ook hun waarde is toegenomen. Dit leidt ook tot een groter aantal diefstallen. De verzekeringssector biedt nieuwe producten aan om dit risico te dekken. Deze recente producten staan echter nog in hun kinderschoenen. De belangrijkste reden van de ingediende dossiers bij de Ombudsman hierover is de weigering van tussenkomst bij diefstal. De verzekeraar verleent in het algemeen maar tussenkomst als de fiets is vastgemaakt aan een vast voorwerp.

9



OPVOLGING VAN VORIGE AANBEVELINGEN

De reeds geformuleerde tips van de Ombudsman hebben de wetgever het afgelopen jaar geïnspireerd.

Enkele belangrijke stappen vooruit:

- De opzegregels werden gewijzigd
- De regelingstermijnen werden gekaderd
- De expertise in brandverzekering werd gereguleerd en een gedragscode verschijnt binnenkort

10

**AANBEVELING VAN DE OMBUDSMAN: UITBREIDING MOGELIJKHEID RECUPERATIE
ANTICIPATIEVE TAKS IN PENSIOSPAAARVERZEKERING**

Pensioenspaarverzekeringen worden in de meeste gevallen op de 60-jarige leeftijd onderworpen aan de anticipatieve taks. Wanneer de consument echter geen fiscaal voordeel heeft genoten tijdens het pensioensparen, is deze taks niet verschuldigd. De consument kan dan om een rechtzetting vragen. De termijn hiervoor is beperkt tot 2 jaar vanaf de inning van de taks op 60 jaar. De taks kan bijgevolg niet meer worden teruggevorderd bij de vereffening van het kapitaal op 65 jaar. De ombudsman stelt enkele denkpistes voor om deze onaangename verrassing voor de consument te vermijden:

- een duidelijke en transparante informatie over de inning van deze taks en de korte terugvorderingstermijn
- verlenging van de terugvorderingstermijn
- een centralisatie van de informatie over deze taks.

