

Het jaarverslag 2019 in 10 punten!

1. In 2019 een stijging van 4% van het aantal aanvragen tegenover 2018 🗨️

De Ombudsman ontving 6726 aanvragen tot tussenkomst in 2019. De verzekeringstakken auto, brand, leven en gezondheidszorgen registreren het grootste aandeel van deze vragen. Niet elke aanvraag is echter een klacht. Zo contacteerde de consument in 2019 steeds vaker de Ombudsman voor een onpartijdig advies over een algemene verzekeringsvraag (+ 18%). De Ombudsman kon hem de nodige inlichtingen geven en zo voorkomen dat deze vragen klachten werden.

2. De Ombudsman bereikte in 60% van de onderzochte vragen een oplossing 🗨️

Dit cijfer is licht gestegen ten opzichte van de vorige jaren en is te verklaren door de talrijke vragen over vertragingen in het schadebeheer, die snel konden worden opgelost.

3. De toegankelijkheid van de verzekeraar wordt meer en meer in vraag gesteld 🗨️

De gebrekkige communicatie, het uitblijven van reactie op vragen en de lange beheerstermijnen bij de verzekeraar blijven de belangrijkste oorzaken van ontevredenheid bij de consument. Samen vertegenwoordigen zij 30% van de aanvragen.

4. Strikte termijnen onder vuur in de gezondheidszorgenverzekering 🗨️

De terugbetaling van de kosten voor en na de hospitalisatie is beperkt tot een strikte termijn van bijvoorbeeld 30 dagen voor en 90 dagen na de hospitalisatie. Door een volgeboekte agenda van de zorgverleners vallen de medische kosten in verband met de hospitalisatie echter meer en meer buiten deze periode. Moet er hier geen rekening worden gehouden met de medische realiteit? De Corona-crisis zorgde bij de meeste verzekeraars al voor een versoepeling van deze termijnen.

5. De klimaatopwarming heeft gevolgen voor de brandverzekering 🗨️

De droogte van de laatste zomers veroorzaakte een inkrimping van de grond en scheuren in sommige gebouwen. Deze schade wordt momenteel niet aanzien als verzekerd onder de waarborg natuurrampen, die is opgenomen in de brandverzekering. Blijft dit standpunt wel houdbaar nu er verwacht wordt dat er zich meer en meer droogteproblemen zullen voordoen?

6. Moet de waarborg “strafrechtelijke verdediging” in de rechtsbijstandsverzekering niet worden uitgebreid? 🗨️

Meer en meer conflicten worden opgelost via alternatieve manieren van geschillenregling, zoals via een strafrechtelijke bemiddeling. Momenteel zijn de verdedigingskosten voor deze bemiddeling meestal slechts beperkt verzekerd in de rechtsbijstandsverzekering.

7. Opnieuw meer aanvragen over de schuldsaldoverzekering 🗨️

De aangekondigde afschaffing van de woonbonus leidde tot een grotere toeloop op de immobiëlenmarkt en onrechtstreeks op de aanvragen voor de schuldsaldoverzekering. De Ombudsman ontving dan ook heel wat vragen rond onder meer de mogelijkheden tot vervanging ervan, de premiezetten en de omvang van het ontvangen bedrag als deze werd afgekocht.

8. Annulatie, een kwestie van timing 🚩

Het ogenblik van de annulatie van de reis is doorslaggevend om de tussenkomst te berekenen van de verzekeraar in de annulatiekosten. Zodra de consument op de hoogte is dat hij niet kan vertrekken, moet de reis worden geannuleerd. Gebeurt dit later, dan kan de verzekeraar zijn tussenkomst beperken.

9. Opnieuw een stijging in de GSM verzekering 🚩

Er is in 2019 opnieuw een uitgesproken stijging van het aantal vragen met betrekking tot GSM verzekeringen (+ 77%). Het is voor de consument dikwijls onduidelijk hoe hij zijn contract moet opzeggen en tot wie hij zich hiervoor moet richten. Bij een schadegeval hebben vele vragen betrekking op de weigering tot tussenkomst. Hier stelt de Ombudsman vast dat de contractuele beperkingen onvoldoende gekend zijn door de consument.

10. Aanbeveling: Hou het digitale menselijk! 🚩

Verzekeraars ontwikkelen hun digitale tools steeds verder, wat soms voor verwarring kan zorgen bij de consument. Digitale communicatie is soms te geautomatiseerd, te ingewikkeld of onvolledig en houdt niet altijd voldoende rekening met de verlangens en behoeften van de consument.

De Ombudsman beveelt daarom aan de sector het volgende aan:

• Stel de juiste vragen 🚩

Bij de online onderschrijving van een verzekeringscontract zou bijvoorbeeld gebruik kunnen worden gemaakt van een precieze en duidelijke vragenlijst. Op die manier kunnen de behoeften en verlangens van de consument en het te verzekeren risico correct worden geëvalueerd.

• Verstrek begrijpelijke informatie 🚩

Bij een wijziging van een contract of bij een schadegeval zouden contractuele beperkingen duidelijker kunnen worden gecommuniceerd.

• Blijf bereikbaar 🚩

Contactpersonen zouden voor elke consument vlot bereikbaar moeten zijn. Menselijk contact blijft immers het beste middel om een klacht te voorkomen!

Meer informatie op
www.ombudsman-insurance-annualreport.be

en op de website
www.ombudsman.as



OMBUDSMAN
VAN DE VERZEKERINGEN

Laurent de Barys
Ombudsman van de Verzekeringen
Tel.: 02 547 58 71