



De Ombudsman van de Verzekeringen komt tussen in een geschil met een verzekeringsmaatschappij of een verzekeringstussenpersoon. Het is aangewezen dat het geschil in eerste instantie wordt voorgelegd aan de klachtendienst van de betrokken onderneming of tussenpersoon.

Wanneer de aanvrager hier geen voldoening bekommt of onmiddellijk de tussenkomst wenst van de Ombudsdienst van de Verzekeringen kan hij zich richten tot de Ombudsman.

Ingevolge het KB van 21 juni 2006 is de Ombudsdienst Verzekeringen, genaamd 'Ombudsman van de Verzekeringen', opgericht onder de vorm van een VZW erkend bij het MB van 17 november 2006.

Zijn bevoegdheden zijn omschreven in het artikel 322 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014.

De Ombudsman van de Verzekeringen is een onafhankelijke en onpartijdige erkende gekwalificeerde entiteit zoals bedoeld in titel 4 van de wet van 4 april 2014 tot invoering van het boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van economisch recht.

## PROCEDUREREGLEMENT

### 1. Opdrachten en bevoegdheden

De Ombudsman van de Verzekeringen is bevoegd voor geschillen tussen de aanvrager (particulier, zelfstandige, vereniging, onderneming) en een verzekeringsonderneming of een geregistreerde verzekeringstussenpersoon, toegelaten in België, die betrekking hebben op een verzekeringsovereenkomst waarop het Belgisch recht van toepassing is.

De Ombudsman van de Verzekeringen is eveneens bevoegd voor de klachten tegen Datassur. Hij treedt op als beroepsinstantie en kan bijgevolg pas tussenkomen indien de vraag tot rechtzetting bij Datassur is afgewezen.

De Ombudsman van de Verzekeringen voert zijn opdracht in alle objectiviteit uit en verleent een advies zowel op basis van wetten, reglementen en polisvoorwaarden als op basis van het luik 'consumenten' van de gedragscodes van de verzekeringsondernemingen en van de verzekeringstussenpersonen.

De Ombudsman van de Verzekeringen houdt bij de uitoefening van zijn opdracht steeds rekening met het principe van de billijkheid en doet de bemiddeling om een minnelijke schikking te vergemakkelijken in de geschillen waarvoor een klacht is ingediend.

Om zijn taak goed uit te voeren, beschikt de Ombudsman van de Verzekeringen over een onderzoeks- en inzagerecht over alle elementen met betrekking tot het dossier en dit in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.

## **2. Taal van de aanvraag en taal van de procedure**

De aanvrager mag de Ombudsman van de Verzekeringen aanschrijven in het Nederlands, het Frans, het Duits en het Engels. Hij ontvangt een antwoord, naargelang zijn keuze, in het Nederlands of het Frans.

## **3. Indienen van de aanvraag**

De aanvrager dient zijn aanvraag schriftelijk in via een brief, een fax, een mailbericht of via het klachtenformulier op de website.

De contactgegevens van de Ombudsman zijn:

Adres: Ombudsman van de Verzekeringen  
de Meeûssquare 35  
1000 Brussel  
Tel: 02 547 58 71  
Fax: 02 547 59 75  
Mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

#### 4. Volledige aanvraag

De aanvraag wordt schriftelijk ingediend. De Ombudsman van de Verzekeringen start zijn onderzoek slechts op als de aanvraag volledig is.

De aanvraag is volledig wanneer zij volgende gegevens vermeldt:

##### IN IEDER GEVAL:

- 1) de identiteit en het adres van de indiener van de klacht
- 2) een korte omschrijving van de klacht
  
- 3) -> als de aanvraag gericht is tegen een verzekeringsonderneming:  
haar naam, het dossierkenmerk of het polisnummer  
-> als de aanvraag gericht is tegen een verzekeringsstussenpersoon:  
zijn volledige gegevens en het dossierkenmerk

##### EN BOVENDIEN:

- 1) als de aanvraag ingediend is door een vertrouwenspersoon aangeduid door de klager:  
het door de klager ingevuld en ondertekend mandaat samen met een kopie van zijn/haar identiteitskaart
- 2) als de aanvraag gaat over medische gegevens:  
een door de klager behoorlijk ingevulde en ondertekende toelating om kennis te nemen van deze gegevens samen met een kopie van zijn/haar identiteitskaart

#### 5. De onontvankelijkheidsgronden

Het boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' van het Wetboek van economisch recht voorziet in een limitatieve lijst van redenen op basis waarvan de klacht onontvankelijk kan zijn.

De Ombudsman van de Verzekeringen verklaart op deze basis onontvankelijk:

- De anonieme aanvraag of de aanvraag waarbij de tegenpartij niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar is.
- De verzonnen, kwetsende of eerrovende aanvraag.

- De aanvraag die niet valt onder de consumentengeschillen waarvoor de Ombudsman van de Verzekeringen bevoegd is:
  - Geschillen over de schade-afhandeling arbeidsongevallen in privé-sector: deze materie maakt deel uit van de sociale wetgeving, die de behandeling van dergelijke geschillen toevertrouwt aan het gespecialiseerd Fonds voor Arbeidsongevallen.
  - Geschillen waarop buitenlands recht van toepassing: de Ombudsman kan enkel optreden voor verzekeringsgeschillen die vallen onder het Belgisch recht.
  - Geschillen tussen beroepspersonen uit de verzekeringssector, zoals geschillen tussen makelaars, tussen een makelaar en een verzekeraar,...
  - Het commercieel beleid van een verzekeraar.
- Geschillen die reeds het voorwerp uitmaken van een vordering in rechte, zoals bijvoorbeeld een procedure voor de rechtbank: de Ombudsman streeft naar een minnelijke oplossing. Eenmaal een gerechtelijke procedure is ingeleid, kan de Ombudsman dan ook geen verdere stappen meer ondernemen.
- De aanvraag die de effectieve werking van de Ombudsman van de Verzekeringen in het gedrang zou brengen.

## 6. De procedurekost

Het beheer van de aanvraag is **gratis**.

Zoals voorzien in de wetgeving en vastgelegd in de statuten van de VZW, wordt de Ombudsman van de Verzekeringen gefinancierd door de verschillende actoren van de sector.

## 7. Het intrekingsrecht

Voor de aanvang van de procedure, deelt de Ombudsman van de Verzekeringen de aanvrager mee dat hij het recht heeft zijn aanvraag op elk ogenblik terug in te trekken. De aanvrager die zijn aanvraag wenst in te trekken, brengt de Ombudsman van de Verzekeringen daarvan schriftelijk op de hoogte.

## 8. Schorsing van de verjaring en schorsing van de invorderingsprocedure

- Van zodra de Ombudsman van de Verzekeringen een volledige aanvraag heeft ontvangen, zijn de toepasselijke **verjaringstermijnen geschorst**.

- Van zodra de Ombudsman van de Verzekeringen een volledige aanvraag heeft ontvangen en de betrokken instantie heeft aangeschreven, zijn de **invorderingsprocedure en de verhaalprocedure geschorst**.

In beide gevallen eindigt de schorsing op de dag waarop de Ombudsman van de Verzekeringen de partijen meldt dat de aanvraag onontvankelijk is of op de dag waarop hij het resultaat van zijn onderzoek meedeelt.

## 9. Proceduretermijnen

De Ombudsman van de Verzekeringen onderzoekt binnen *drie weken* de ontvankelijkheid van de aanvraag.

- Als de aanvraag onontvankelijk is: de Ombudsman van de Verzekeringen informeert de klager hierover via een duurzame drager. Hij motiveert zijn weigeringsbeslissing.
- Als de aanvraag ontvankelijk, maar onvolledig is: de Ombudsman van de Verzekeringen verzoekt de aanvrager om de ontbrekende gegevens te bezorgen (zie [4. Volledige aanvraag](#)).
- Als de aanvraag ontvankelijk en volledig is:
  - ° De Ombudsman van de Verzekeringen bevestigt per duurzame drager de ontvangst aan de klager en stuurt de aanvraag door aan de betrokken instantie;
  - ° De wettelijke termijn voor de analyse van de klacht begint te lopen;
  - ° De betrokken instantie beschikt over een termijn van één maand om haar gemotiveerd antwoord mee te delen;

De Ombudsman van de Verzekeringen verleent een advies of stelt een oplossing voor binnen *90 dagen* vanaf de ontvangst van de volledige aanvraag. Hij doet dit via een duurzame drager. Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

## 10. Billijkheid

De Ombudsman van de Verzekeringen ziet erop toe dat de partijen over een redelijke termijn beschikken om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die door de andere partij naar voor zijn gebracht en om hierop te antwoorden.

In elke fase van de procedure mogen de partijen hun informatie en documenten steeds doorsturen via mail, fax of de post.

Van zodra de aanvraag tot geschillenregeling ontvankelijk is verklaard, vraagt de Ombudsman van de Verzekeringen aan alle betrokken personen om niet langer rechtstreeks met elkaar te communiceren in het betrokken dossier maar om de documenten, argumenten en ingeroepen feiten aan de Ombudsman van de Verzekeringen te bezorgen, die er op toeziet om deze over te brengen aan de andere partij.

De verplichting om alle documenten, argumenten en gemelde feiten van de ene partij door te geven aan de andere partij ontslaat de Ombudsman van de Verzekeringen niet van zijn wettelijke verplichtingen om het beroepsgeheim van één van de betrokken partijen of van een derde te eerbiedigen en om de persoonsgegevens van derden aan de procedure tot geschillenregeling te eerbiedigen.

### 11. Vertrouwelijkheid

De Ombudsman van de Verzekeringen waarborgt tegenover derden het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die hem meegedeeld zijn. De inlichtingen die de Ombudsman zijn toevertrouwd in het kader van de procedure tot geschillenregeling mogen niet voor andere doelstellingen aangewend worden behalve voor hun verwerking in het kader van het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen.

### 12. Rechtsgevolgen en mededeling van de beslissing van de Ombudsman van de Verzekeringen

De Ombudsman van de Verzekeringen geeft een advies of stelt een oplossing voor via duurzame drager.

Hij verleent dit advies of stelt deze oplossing voor en hij verduidelijkt hierbij tegelijkertijd dat:

- dit advies of deze oplossing een moreel gezag heeft maar voor de partijen niet bindend is;
- de partijen het dossier nog steeds kunnen indienen voor de bevoegde rechtbanken;
- het advies of de oplossing van de Ombudsman tegengesproken kan worden door een rechterlijke beslissing;

### 13. Het recht zich te laten vertegenwoordigen

De natuurlijke persoon of de rechtspersoon voor wie de aanvraag is ingediend, heeft het recht zich te laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon (zie mandaat, [4.Volledige aanvraag](#)).

### 14. Het adviesrecht

De aanvrager kan steeds, **op eigen kosten**, het advies van een onafhankelijk expert inwinnen of zich laten bijstaan.

### 15. Belangenconflicten

De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van die aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid en hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met één van de partijen.

Als zich een belangenconflict voordoet, voorziet de Ombudsman van de Verzekeringen dat: een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil; of, indien het onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling; of, indien het onmogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.