



Ombudsman verzekeringen 2018: goed rapport voor de verzekeringsmakelaars

Uit het rapport van de Ombudsman Verzekeringen 2018 blijkt dat het aantal vragen tot tussenkomst in verband met de verzekeringstussenpersonen met 8% vermindert ten opzichte van het jaar voordien (678 in 2018), terwijl het totaal aantal vragen met 6% gestegen is (6491 in 2018).

Het aantal vragen in verband met de verzekeringstussenpersonen (waaronder verzekeringsmakelaars) zou nog beperkter zijn als de klachten in verband met de GSM-verzekering niet zouden meegeteld worden.

In de verzekering alle risico's GSM gaan de klachten over de weigering tot tussenkomst van de verzekeringsmaatschappij bij diefstal van het toestel. De polisvoorwaarden bepalen doorgaans dat enkel diefstal van de GSM door agressie of braak is gedekt. Wat wordt er hier echter mee bedoeld? Kan een bewijs worden geëist van een materiële impact? Moeten er geweld- of bloedsporen zijn? Zijn intimidatie en bedreiging voldoende opdat er sprake zou zijn van geweld? En, in dit laatste geval, hoe moet dit dan worden bewezen?

“Dat zijn inderdaad klachten die jaar op jaar terugkeren en waar de verzekeringsmakelaars niet bij betrokken zijn”, komt Kelly Schamphelaere, woordvoester van de Nederlandstalige makelaars tussen. “De GSM verzekeringen worden immers verkocht door GSM-verkopers, die voor de verkoop van GSM - verzekeringen met een jaarlijkse verzekeringspremie lager dan 200 euro niet moeten geregistreerd worden bij de FSMA. Ze worden als het ware vrijgesteld van heel wat wettelijke verplichtingen die de verzekeringsmakelaars wel moeten naleven. Het gaat hier vooral om wettelijke verplichtingen inzake consumentenbescherming”.

Het verwondert Kelly Schamphelaere niet dat de verzekeringsmakelaars een goed rapport hebben.

“Er zijn daar twee goede redenen voor”, vervolgt Kelly Schamphelaere. “ Een eerste reden is dat er veel klachten onmiddellijk opgelost worden tussen de consument en de verzekeringsmakelaar. De verzekeringsmakelaar staat dicht bij de klant en reageert proactief op mogelijke problemen bij een verzekeringsmaatschappij. Hij voelt goed aan wat er bij de klant leeft en door zijn expertise en onafhankelijkheid kan hij veel problemen in éérste lijn én op een menselijke manier oplossen”.

“Een tweede reden is de toenemende professionalisering van onze verzekeringsmakelaars en hun medewerkers. Ze zijn wettelijk verplicht om zich op verzekeringstechnisch en op wettelijk vlak regelmatig bij te scholen en dat werpt zijn vruchten af”.

En die opleiding is ook nodig want Europese en Belgische regelgeving leggen verschillende verplichtingen op die de verzekeringsmakelaars moeten naleven. Zo is voor hen de informatie- en adviesplicht een kerntaak bij het afsluiten van een spaar- of beleggingsverzekering.

“De klant weet niet altijd waarom er zoveel vragen moeten gesteld worden bij het afsluiten van een spaar- of beleggingsverzekering. Toch is bijvoorbeeld het schriftelijk vastleggen van de behoeftes van

de klant, zijn beleggingsdoelstellingen en zijn risico-appetijt een goede zaak om latere discussies te vermijden. Het is belangrijk dat de klant weet waar hij aan toe is wanneer hij een spaar- of beleggingsverzekering afsluit”, besluit Kelly Schamphelaere.