



## **Ombudsman verzekeringen 2019: goed rapport voor de verzekeringsmakelaars**

Uit het rapport van de Ombudsman Verzekeringen 2019 blijkt dat het aantal vragen tot tussenkomst in verband met de verzekeringstussenpersoon met 6 % verminderde ten opzichte van het jaar voordien. Daarmee daalde het aantal vragen van 678 naar 635. Het totaal aantal vragen is gestegen met 4% tot 6726.

De ombudsman noteerde in 2019 een sterke stijging (+77%) van de aanvragen in verband met de GSM-verzekeringen.

### **Het rapport van de Ombudsman zegt:**

“Meestal wordt de verzekering onderschreven bij de aankoop van de telefoon, soms gekoppeld aan een promotie, zoals een maand gratis verzekering. Helaas moet de consument die vervolgens zijn verzekeringscontract wil opzeggen, een lange weg afleggen vooraleer hij contact kan opnemen met de verzekeraar. Het is onbegrijpelijk en onaanvaardbaar dat veel contracten geen duidelijke informatie bevatten over de mogelijkheden en de formaliteiten om het contract op te zeggen. De Ombudsman heeft de consument in de meeste gevallen kunnen doorverwijzen naar de juiste dienst.

De Ombudsman betreurt ook dat verschillende verzekeraars, die deze dekkingen aanbieden, moeilijk bereikbaar zijn bij een schadegeval en veel te lange beheerstermijnen hebben. Het feit dat schadegevallen vaak worden beheerd door maatschappijen gevestigd in het buitenland bevordert de toegankelijkheid niet.

Tot slot wil de Ombudsman de aandacht blijven vestigen op de contractuele beperkingen van deze verzekeringen. De weigering tot tussenkomst is één van de belangrijkste motieven in de vragen bij de Ombudsman. Daarbij vormen de schadevergoedingen in natura een grote bron van ontevredenheid. De

consument moet bijzonder waakzaam zijn bij de afsluiting van een alle risico's GSM-verzekering en moet zich goed informeren over de identiteit van de verzekeringsonderneming, de aangeboden dekkingen en de respectievelijke beperkingen ervan."

"Dat zijn inderdaad klachten die jaar op jaar terugkeren en waar de verzekeringsmakelaars niet rechtstreeks bij betrokken zijn", komt **Kelly Schamphelaere**, woordvoester van de Nederlandstalige makelaars tussen".

"De GSM verzekeringen worden immers verkocht door GSM-verkopers, die in tegenstelling tot de verzekeringsmakelaars niet moeten geregistreerd worden door 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** voorts 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 de 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.

Tenslotte wijst de Ombudsman ook op het belang van het menselijk, fysiek contact.

### **Het rapport van de Ombudsman zegt**

"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. Daarom moet de mogelijkheid tot menselijk contact blijven bestaan, niet alleen voor mensen die moeilijkheden ondervinden in het gebruik van digitale tools, maar voor alle

consumenten. De contactpersonen zouden steeds eenvoudig bereikbaar moeten zijn. De digitalisering verlicht trouwens ook de administratieve werklast van de verzekeringstussenpersonen zodat er meer ruimte vrijkomt om de klantenrelatie optimaal te houden.

Menselijk contact blijft hierbij het beste middel om een klacht te voorkomen!”

**Kelly Schamphelaere:** ‘Dat klinkt als muziek in de oren voor de verzekeringsmakelaar. De combinatie van het persoonlijk contact en de bereikbaarheid met het digitale zorgt ervoor dat de verzekeringsmakelaar dé referentie is op de Belgische verzekeringsmarkt. De verzekeringsmakelaar is met andere woorden fygitaal”.

**Voor meer info:**

Kelly Schamphelaere, woordvoester van de Nederlandstalige verzekeringsmakelaars op het nummer 0472 34 89 67 of [kelly.scamphelaere@fvf.be](mailto:kelly.scamphelaere@fvf.be)

