

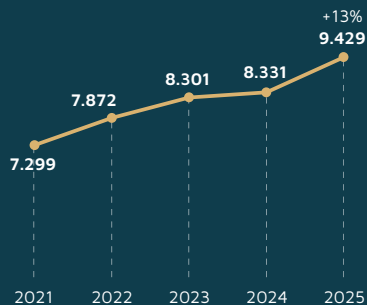
JAAR- VERSLAG

Het jaarverslag 2025 van de Ombudsman van de Verzekeringen herneemt de algemene tendenzen van de ontvangen aanvragen. Daarnaast formuleert de Ombudsman aanbevelingen om de dienstverlening, het imago van de verzekeringssector en de consumentenbescherming te verbeteren.

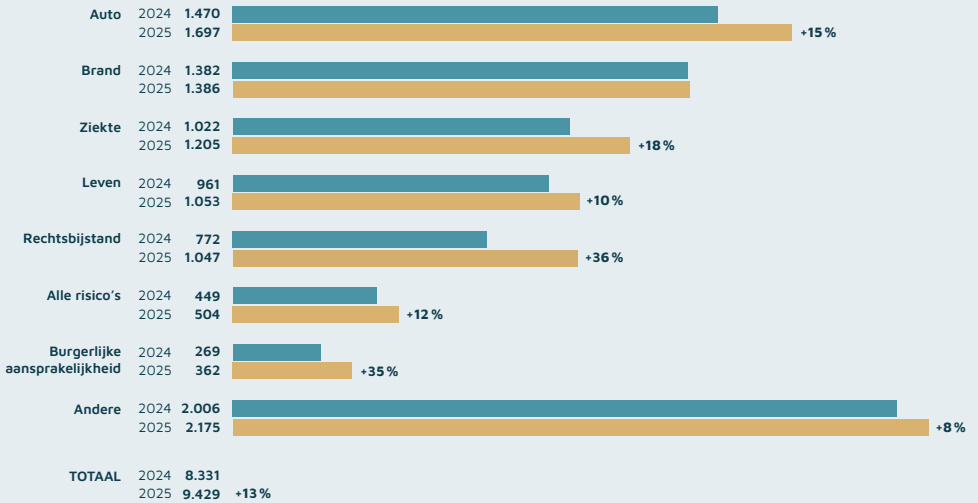


2025

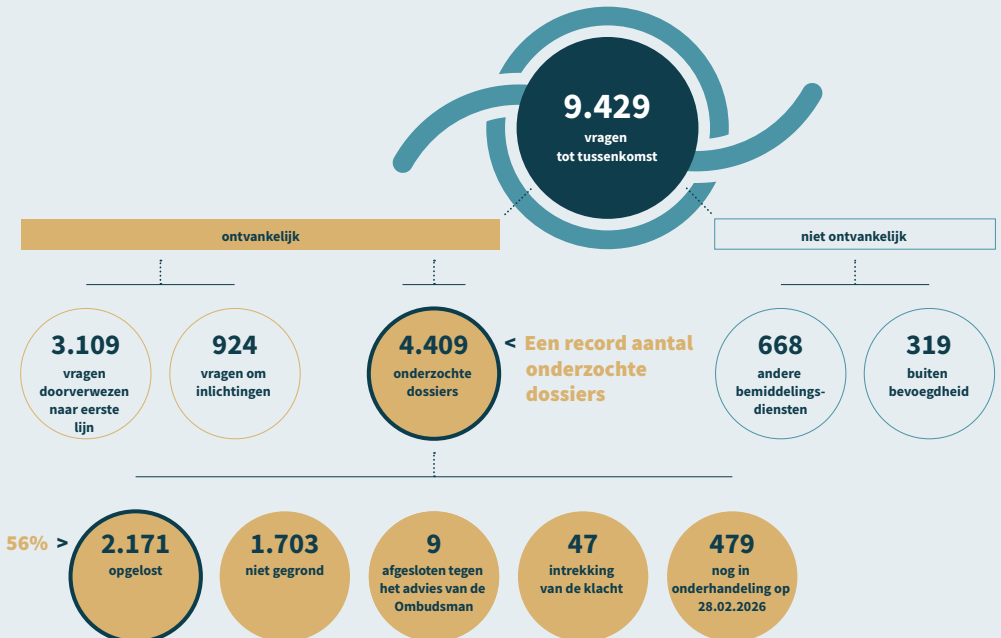
EVOLUTIE VAN DE VRAGEN TOT TUSSENKOMST



UITSPLITSING PER VERZEKERINGSTAK



RESULTAAT VAN DE VRAGEN TOT TUSSENKOMST



5 TOPICS IN DE KIJKER

1. COMMUNICEREN MET DE VERZEKERAAR IN HET DIGITALE TIJDPERK

Digitalisering en diversificatie van communicatiekanalen beïnvloeden steeds meer de relatie tussen de consument en zijn verzekeraar. De Ombudsman stelt echter vast dat deze communicatie niet altijd vlekkeloos verloopt: chatbots en geautomatiseerde platformen geven soms gestandaardiseerde antwoorden die onvoldoende afgestemd zijn op individuele situaties.

Het ontbreken van een menselijke gesprekspartner en de moeilijke telefonische bereikbaarheid belemmeren bovendien de oplossing van complexere dossiers.

2. VERZEKERINGS-TUSSENPERSONEN: EEN VERGELIJKING(SITE) HEEFT NIET ALTIJD GELIJK

De prijsbewuste consument maakt steeds vaker gebruik van online vergelijkingssites om een verzekering te vinden. Sommige van deze vergelijkingssites verrichten in werkelijkheid activiteiten van verzekeringsdistributie en vallen dus onder de toepasselijke regels inzake verzekeringsdistributie. Vaak leiden ze de internetgebruiker naar een online onderschrijving bij partnerverzekeraars, doorgaans zonder fysieke tussenpersoon. Een grondige vergelijking van de verzekeringscontracten blijft evenwel onmisbaar.

3. UITDAGINGEN VOOR EEN BETAALBARE RECHTSBIJSTANDSVERZEKERING

In 2025 noteerde de Ombudsman een stijging van 36 % van het aantal aanvragen in de rechtsbijstandsverzekering. Deze stijging vloeit voort uit een opeenstapeling van maatregelen: aanzienlijke premiestijgingen, de afschaffing van de fiscale aftrekbaarheid van bepaalde premies, strengere aanvaardingscriteria en de stijging van de erelonen van advocaten.



4. AUTODIEFSTAL, NIET ALTIJD VERGOED

Het aantal aanvragen bij de Ombudsman over de waarborg diefstal is in 2025 meer dan verdubbeld. Binnen deze groep nemen vooral de betwistingen over een weigering van tussenkomst toe. In deze onderzochte dossiers wordt regelmatig het niet naleven van preventieverplichtingen ingeroepen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij verlies van een autosleutel of indien een reservesleutel in het voertuig aanwezig was. Andere weigeringen zijn gebaseerd op een vermoeden van fraude, soms naar aanleiding van onjuiste verklaringen over de datum, het uur of de plaats van de diefstal.

5. GESCHILLEN IN DE BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERINGEN (BA)

De belangrijkste reden van ontevredenheid in deze verzekeringen is de weigering van tussenkomst, waarbij de betwisting dikwijls gaat over een **toevertrouwd goed**. Meestal sluiten verzekeringscontracten dekking uit voor schade aan goederen, die een verzekerde onder zijn bewaring heeft. Denk bijvoorbeeld aan een geleend werktuig van een buur of een geleende camera van een vriend.

De Ombudsman ontvangt daarnaast regelmatig klachten van consumenten over een **beschadigde openbare weg**. De BA-verzekeraars van de overheid, die verantwoordelijk is voor de openbare weg, weigeren vaak tussen te komen omdat niet met zekerheid kan worden aangetoond dat de schade zich heeft voorgedaan op de aangegeven plaats.

AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSMAN

1. SAMEN ROND ÉÉN EXPERT: NAAR EEN SNELLER EN EFFICIËNTER BEHEER

De lange behandelingstermijnen van schadegevallen zijn grotendeels te wijten aan expertises, vooral wanneer verschillende verzekeraars elk hun eigen expert aanstellen. De technische vaststellingen zijn nochtans vaak vergelijkbaar. Het probleem stelt zich zowel in zaakverzekeringen, zoals in de brandverzekering, als in persoonsverzekeringen voor de vaststelling van lichamelijke schade.

De Ombudsman beveelt aan om een algemeen kader uit te werken om de efficiëntie van expertises te verhogen, onder meer door in bepaalde omstandigheden één enkele expert aan te stellen.

2. AANVULLENDE PENSIOENEN: VERHOOG DE RECHTSZEKERHEID BIJ HET VERTREK VAN DE WERKNEMER

Wanneer een aangeslotene zijn werkgever verlaat, ontvangt hij een document met de mogelijke opties voor zijn groepsverzekering. In bepaalde gevallen moet uitdrukkelijk worden gekozen voor het behoud van een overlijdensdekking. Wettelijk gezien volstaat het om de aangeslotene hierover via brief of via elektronische weg te contacteren. In de praktijk geven nabestaanden na een overlijden soms aan dat dit document nooit werd ontvangen. Hierdoor bleef een pensioenreserve behouden met een uitkering bij leven, maar zonder uitkering bij overlijden.

Met het oog op meer rechtszekerheid, beveelt de Ombudsman aan om, wanneer de aangeslotene niet reageert op het keuzedocument, een herinnering te versturen per aangetekende brief met ontvangstbewijs. Indien na deze bijkomende kennisgeving geen reactie volgt, is er tenminste een bewijs van communicatie met de, intussen overleden, aangeslotene. Zo kan de defaultoptie met enkel behoud van de pensioenreserve, zoals voorzien in de bestaande wetgeving, op een meer gerechtvaardigde wijze worden toegepast.



← **LEES HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG:**
www.ombudsman-insurance-annualreport.be

OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN

de Meeûsquare 35 - 1000 Brussel - T 02 547 58 71
www.ombudsman-insurance.be - info@ombudsman-insurance.be