

Uit het Jaarverslag van de ombudsvrouw van de Verzekeringen blijkt dat er vorig jaar een vijfde meer klachten over gezondheidszorg binnenkwamen. Deze stijging komt doordat de prijzen van de hospitalisatieverzekeringen gevoelig verhoogden. Ook heel wat twisten worden veroorzaakt door de genderwet, die de volledige gelijkheid tussen vrouwen en mannen voorschrijft.

Toch blijkt de autoverzekering de koploper in het aantal klachten. De Standaard noteerde op 29 april 2009 het verhaal van een burger van wie ten onrechte zijn autoverzekering werd verbroken. “Een verzekeraar zegt na een ongeval de autoverzekering van de heer X op. Daardoor vindt hij geen dekking meer en moet hij zich richten tot het Tarifieringsbureau, dat instaat voor de premies en verzekeringsvoorwaarden van de bestuurders die geen verzekering meer vinden op de markt. Het bureau biedt hem een premie aan die een stuk hoger ligt dan zijn vorige. Maar de heer X vindt dat het ongeval niet zijn schuld was en dat de verzekering zijn contract dus niet mocht verbreken. Na bemiddeling van de ombudsman geeft de verzekeraar zijn fout toe. Hij heractiveert het contract, maar de heer X heeft intussen al een andere dekking. De ombudsman start een nieuwe onderhandeling. Resultaat: X mag zijn nieuwe polis houden en de eerste maatschappij betaalt het verschil terug.”

In Trends van 30 april 2009 pleit Van Elderen ervoor dat verzekeraars meer uitleg verschaffen eerder dan de burger te overstelpen met onbegrijpelijke informatie. Ook richt de ombudsvrouw een verzoek tot de regering. “Verzekeringsmaatschappijen moeten een betere toegang krijgen tot de pv’s die ze nodig hebben om de schadedossiers van hun klanten sneller te kunnen afhandelen. Er wordt daar al tien jaar over gediscussieerd.”