



## **Bachelorproef**

# **Onderzoek bij jongeren naar hun kennis van verzekeringen**

Opleiding Bedrijfsmanagement

Afstudeerrichting: **Financie- en verzekeringswezen**

Begeleider Bachelorproef: **Ineke De Vleeschouwer**

Student: Lynn Moerenhout

Academiejaar 2013 2014





## **Bachelorproef**

# **Onderzoek bij jongeren naar hun kennis van verzekeringen**

Opleiding Bedrijfsmanagement

Afstudeerrichting: **Financie- en verzekeringswezen**

Begeleider Bachelorproef: **Ineke De Vleeschouwer**

Student: Lynn Moerenhout

Academiejaar 2013 2014

# VOORWOORD

---

In het kader van mijn opleiding 'Bedrijfsmanagement afstudeerrichting Financie- en verzekeringswezen' schreef ik deze bachelorproef met als onderwerp 'onderzoek bij jongeren naar hun kennis van verzekeringen'.

Uiteindelijk zijn er veel mensen die bewust, of onbewust, hun steentje hebben bijgedragen aan deze bachelorproef, graag wil ik dan ook van de gelegenheid gebruik maken om ze te bedanken.

Ten eerste bedank ik graag beroepsfederatie van verzekeringsmakelaars, FVF voor de documentatie die ze mij opgestuurd hebben.

Een speciale dank aan iedereen die geholpen heeft door mijn bachelorproef na te lezen, of die geholpen heeft met de enquêtes te verwerking. In het bijzonder mijn vriend die ervoor gezorgd heeft dat ik de gegevens efficiënt kon verwerken.

Ook een bijzondere dank aan alle scholen die hebben geholpen door mijn enquêtes door hun studenten te laten invullen. Zonder hun zou deze bachelorproef nooit tot een goed einde gebracht zijn.

Graag had ik ook Gert D'hondt en Joony Eeman bedankt voor de leerrijke stageperiode. Steeds kon ik met al mijn vragen terecht bij meneer D'hondt.

Als laatste, maar zeker niet de minste wens ik alle lectoren te bedanken waarvan ik de afgelopen drie jaar les van heb gekregen, zowel in binnen- als buitenland. In het bijzonder nog een grote dank aan mevrouw Ineke De Vleeschouwer die me steeds met raad en daad heeft bijgestaan om deze bachelorproef tot een goed einde te brengen.

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	4
Inhoudsopgave .....	5
Inleiding .....	8
Deel 1: Theorie .....	9
1 De wetgeving .....	9
1.1 Wet op de landverzekeringsovereenkomst .....	9
1.1.1 De landverzekeringsovereenkomst in het algemeen.....	9
1.1.2 De schadeverzekering.....	12
1.1.3 De persoonsverzekeringen.....	13
1.1.4 Slotbepalingen.....	14
1.2 Wet Verwilghen.....	14
1.3 Burgerlijke aansprakelijkheid .....	15
1.3.1 Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering .....	16
2 Verplichte verzekeringen .....	18
2.1 Burgerlijke aansprakelijkheid motorvoertuigen .....	18
2.1.1 Volgens de wet.....	18
2.1.2 In praktijk.....	19
2.2 Ziekteverzekering.....	20
2.3 Arbeidsongevallenverzekering .....	22
3 Verzekeringstussenpersonen .....	23
3.1 Hoe verzekeringstussenpersoon worden .....	25

4 Verschillende verzekeringen nader besproken .....	26
4.1 Brand verzekering.....	27
4.2 Burgerlijke aansprakelijkheid privéleven .....	29
4.3 Uitbreidingen B.A. Auto.....	31
4.3.1 Omnium verzekering .....	31
4.3.2 Bijstand voertuig.....	32
4.3.3 Bestuurdersverzekering.....	34
4.4 Rechtsbijstandverzekering .....	34
4.5 Persoonlijke ongevallen verzekering .....	35
4.6 Pensioensparen.....	36
4.6.1 Fiscaal voordeel .....	37
4.7 Hospitalisatieverzekering .....	38
Deel 2 onderzoek.....	41
1 Resultaten van de enquête.....	42
1.1 Welke verzekeringen kent u?.....	43
1.2 Welke van deze verzekeringen zal u hoogst waarschijnlijk in de toekomst afsluiten? .....	44
1.3 Welke van deze verzekeringen zijn bij wet verplicht?.....	45
1.4 Wat is een franchise? .....	48
1.5 Wie zal je vergoeden voor de schade? .....	49
1.6 Zou u uw verzekeringen spreiden bij verschillende instellingen?.....	50
1.7 Wat is een verzekeringsmakelaar? .....	51
1.8 Wat is een verzekeringsagent? .....	52
Besluit.....	53

Bijlagen.....	54
Bronnenlijst.....	55

# INLEIDING

Laatstejaarsstudenten in verschillende middelbare scholen staan binnenkort voor een belangrijke keuze: gaan ze verder studeren of trekken ze het werkveld in? Hoe dan ook, deze jongvolwassenen zullen vroeg of laat in contact komen met verzekeringen. Zo zijn er enkele verplichte verzekeringen en zijn er verder nog andere verzekeringen die onontbeerlijk zijn. Daarom stelde ik mij de vraag: weten jongeren wel welke verzekeringen zij binnenkort verplicht gaan moeten afsluiten? Weten jongeren wel hoe ze dat moeten doen? Weten jongeren wel dat ze kunnen vergelijken, en bij verschillende tussenpersonen terecht kunnen? Gaan jongeren later zomaar verzekeringen aangaan omdat ze denken dat het wettelijk verplicht is, maar dat eigenlijk niet zo is? Gaan ze later zomaar verzekeringen aangaan terwijl ze eigenlijk niet weten wat die verzekering inhoudt?

Toen ik aan verschillende scholen de vraag stelde of ze wilden meewerken aan dit onderzoek dan was het antwoord meestal positief. Al vreesden enkele leerkrachten voor slechte resultaten. Niet in iedere richting leren ze iets over verzekeringen. In economische richtingen zien ze hier vaak wel iets over, maar hebben ze hiermee genoeg bagage voor hun verdere leven?

Uiteindelijk is het mijn doel om dat alles te onderzoeken. In het eerste deel van deze bachelorproef leg ik alles uit wat aan bod komt in de enquête. De bedoeling is dat de studenten die verkeerd geantwoord hebben, zouden snappen waarom hun antwoord verkeerd is bij het lezen van deze bachelorproef. In het tweede deel komen de resultaten van het onderzoek aan bod. Eerst worden de antwoorden op elke vraag overlopen. Nadien wordt er dieper op ingegaan en worden bepaalde vragen met elkaar vergeleken. Uiteindelijk krijgt iedere student een score. Vraag is hoeveel studenten zullen een perfecte score hebben en zullen dus alle kennisvragen juist beantwoorden?

*Sleutelwoorden: onderzoek, jongeren, verzekeringen, verzekeringstussenpersonen, laatstejaarsstudenten.*



# DEEL 1: THEORIE

## 1 De wetgeving

Wetgevingen werden ingevoerd om alles in goede banen te leiden zijn er natuurlijk regels nodig. Als het gaat over verzekeringen is vooral de wet op de landverzekeringsovereenkomst van toepassing. Voor zorgverzekeringen is daarbovenop nog de wet Verwilghen toepasbaar. Indien het gaat om een aansprakelijkheidsverzekering moet er ook rekening worden gehouden met de aansprakelijkheidswetgeving. Dit is dan vooral van toepassing als er een schadegeval is, en de verzekeringsmaatschappij moet bepalen wie er aansprakelijk is en bijgevolg verantwoordelijk is voor de schade.

### 1.1 Wet op de landverzekeringsovereenkomst

De wet op de landverzekeringsovereenkomst is opgedeeld in vier titels:

- De landverzekeringsovereenkomst in het algemeen
- De schadeverzekeringen
- De persoonsverzekeringen
- De slotbepalingen

#### 1.1.1 De landverzekeringsovereenkomst in het algemeen

Artikel 2 van de wet op de landverzekeringsovereenkomst van 25 juni 1992 zegt het volgende:

*“Art. 2. Toepassingsgebied.*

*§ 1. Deze wet is van toepassing op alle landverzekeringen voor zover er niet wordt van afgeweken door bijzondere wetten. (Zij is niet van toepassing op de herverzekering noch op de verzekeringen van goederenvervoer, met uitzondering van de bagage- en verhuisverzekeringen. (W 1994-03-16/32, art. 1, 002; Inwerkingtreding: 1994-05-04)*

*§ 2. Deze wet is van toepassing op de onderlinge verzekeringsverenigingen.*

*Om rekening te houden met de bijzondere kenmerken van deze verzekeringsvorm kan de Koning evenwel de bepalingen aangeven die niet op die verenigingen van toepassing zijn en de wijze bepalen waarop andere bepalingen dat wel zijn.*

*§ 3. Deze wet is van toepassing op de maatschappijen van onderlinge bijstand, zoals bedoeld in de artikelen 43bis, § 5, en 70, §§ 6, 7 en 8, van de wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen.” WET van 25 juni 1992 betreffende de landverzekeringsovereenkomst, art. 2 , Belgisch Staatsblad, 20 augustus 1992.*

Uit dit artikel kunnen we concluderen dat deze wetgeving van toepassing is op alle landverzekeringen behalve de verzekeringen met betrekking tot goederenvervoer en herverzekering. De bagage- en verhuisverzekering vallen wel onder het toepassingsgebied van de wet op de landverzekeringsovereenkomst.

De wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst is het fundament van de verzekeringswereld. De voorwaarden die maatschappijen in hun verzekeringscontracten stellen mogen namelijk niet in strijd zijn met deze wet.

Een belangrijke bepalingen voor particulieren is degene met betrekking tot de omvang van de dekking. Zo zegt artikel 8 van de wet van 25 juni 1992 betreffende de landverzekeringsovereenkomst dat de verzekeraar niet gehouden is tot dekking van een schadegeval als het gaat om bedrog of schuld. Artikel 9 sluit eveneens oorlog uit, tenzij dit uitdrukkelijk in de polis gedekt is.

Afdeling VIII en IX van hoofdstuk 2 van de wet van 25 juni 1992 betreffende de landverzekeringsovereenkomst gaat over de opzeg. Tijdens mijn stage kwam ik tot de constatacie dat particulieren vaak niet weten dat ze een verzekering niet onmiddellijk kunnen opzeggen. Als de klant besluit om zijn verzekering op te zeggen dan kan hij dit zelf door een aangetekend schrijven te sturen naar de maatschappij in kwestie. Hij kan ook naar zijn verzekeringsagent of verzekeringsmakelaar stappen. Deze heeft connecties met de verschillende maatschappijen en weet ook dat sommige maatschappijen een conventie<sup>1</sup> hebben. Deze conventie waarin vermeld staat dat de opzeg ook mag gebeuren per fax, mail of post in plaats van via een aangetekend schrijven. De opzeg zelf gebeurt vaak door de verzekeringsagent of makelaar door een aangetekend schrijven.

---

<sup>1</sup> Een conventie is een afspraak tussen verschillende partijen. In dit geval een afspraak tussen de verschillende verzekeringsmaatschappijen m.b.t. de opzeg van een verzekering.

Volgens de wet kan in de volgende gevallen het verzekeringscontract opgezegd worden (De Smet, 2009):

- **Opzegging van het contract tegen zijn eindvervaldag (art. 30):** dit kan zowel door de verzekeringsnemer als de verzekeraar en moet worden meegedeeld aan de andere partij, minstens 3 maanden voor de jaarlijkse vervaldag.
- **Opzegging van een polis bij gebruik van de verzekeringsaanvraag of een voorafgetekende polis (art. 4):** dit kan zowel door de verzekeringsnemer als de verzekeraar en moet worden gegeven binnen de termijn van 30 dagen na ontvangst door de verzekeraar van de voorafgetekende polis of de verzekeringsaanvraag.
- **Opzegging bij onopzettelijke tekortkoming aan de mededelingsplicht bij het afsluiten van het contract (art. 7):** opzegging kan enkel gegeven door de verzekeraar als de verzekeringsnemer weigert het voorstel tot wijziging van de polis te aanvaarden of hierop niet reageert.
- **Opzegging bij vermindering van het risico (art. 25):** de polis kan enkel worden opgezegd door de verzekeringnemer en dit als de partijen het niet eens worden over de premievermindering. Er is geen termijn bepaald binnen dewelke de verzekeringnemer tot de opzegging van het contract moet overgaan.
- **Opzegging bij onopzettelijke tekortkoming aan de mededelingsplicht in geval van verzwaring van het risico (art. 26):** de opzegging kan enkel worden gedaan door de verzekeraar indien de verzekeringnemer het voorstel tot wijziging van de polis weigert te aanvaarden of hierop niet reageert.
- **Opzegging van de gehele polis bij opzegging door de verzekeraar van één van de afdelingen van een combinatiepolis (art. 12):** de polis kan enkel worden opgezegd door de verzekeringnemer, er is geen termijn bepaald binnen dewelke deze opzegging moet worden gegeven.
- **Opzegging bij niet betaling van de premie (art. 16):** de polis kan worden opgezegd door de verzekeraar. Ofwel maakt deze onmiddellijk gebruik van zijn recht van opzegging, ofwel kan hij het contract schorsen. In het laatste geval behoudt de verzekeraar het recht om de polis op te zeggen bij ingebrekestelling van de verzekeringnemer.
- **Opzeg na schadegeval (art. 31):** de opzegging kan gegeven worden zowel door de verzekeraar als door de verzekeringnemer maar met uitzondering van de polissen die buiten het toepassingsgebied van artikel 31 van de verzekeringswet vallen.
- **Opzegging in geval van faillissement (art. 32):** de opzegging kan worden gegeven zowel door de verzekeraar als door de curator.

### 1.1.2 De schadeverzekering

De definitie van een schadeverzekering volgens de wet op de landverzekeringsovereenkomst is de volgende: “Elke schadeverzekering beoogt het vergoeden van schade”. Dit onderdeel van de wet is opgedeeld in vier hoofdstukken:

- Algemene bepalingen
- Zaakverzekeringsovereenkomsten
- Aansprakelijkheidsverzekeringen
- Rechtsbijstandverzekeringen

#### Algemene bepalingen

In de algemene bepalingen geeft men de definitie, zoals hierboven gesteld, van een schadeverzekering. Ook stelt men dat niet enkel de schade wordt gedekt, maar ook de reddingskosten. Dit zijn in principe alle kosten die men maakt om meer schade te voorkomen.

#### Praktisch voorbeeld:

Het heeft hevig gewaaid waardoor er schade aan het dak is, enkele pannen zijn weg. De weerman voorspelt nog meer hevige wind en regen. De schade aan het dak wordt vergoed door de brandverzekering. De bewoners bellen een klusjes man op, die het gat in het dak afdekt met een zeil. Indien de bewoners niets zouden gedaan hebben, dan had het binnen geregend. Gevolg zou zijn dat er niet alleen schade is aan het dak maar ook schade binnen de muren van de woning. Men heeft dit nu voorkomen door een klusjesman te bellen. Daarom worden de kosten van de klusjesman beschouwd als reddingskosten en worden deze dus ook vergoed door de verzekeringsmaatschappij.

#### Zaakverzekeringsovereenkomsten

In dit hoofdstuk van de wet gaat men eerst algemene definities en wetgevingen vaststellen die gelden voor alle zaakverzekeringsovereenkomsten, nadien gaat men verder ingaan op specifieke bepalingen voor de brandverzekering, de oogstverzekering en de krediet- en borgtochtverzekering. Daar de oogstverzekering minder relevant is voor deze bachelorproef, ga ik daar niet verder op ingaan. De bepalingen in verband met de brandverzekering worden verder in hoofdstuk 4.1 besproken.

## Aansprakelijkheidsverzekeringen

Volgens Art. 77 van de wet op de landverzekeringsovereenkomst is dit hoofdstuk van toepassing op verzekeringsovereenkomsten die als doel hebben om de verzekerde te beschermen tegen eventuele vermogensschade die hij kan lijden doordat hij iemand anders schade heeft berokkend. De wet specificiert wel dat de verzekeringsmaatschappij enkel dekking moet verlenen binnen de grenzen van wat bedwongen is in de polis. Dus stel men heeft opzettelijk iemands goederen beschadigd, en in de polis staat dat opzettelijke daden zijn uitgesloten, dan is de verzekeringsmaatschappij niet verplicht om dekking te verlenen. Ook kan in de polis bepaalde bedragen gespecificeerd zijn. Bijvoorbeeld een maximale vergoeding van € 25 000. Stel dat de schade € 30 000 bedraagt dan zal men toch maar € 25 000 uitkeren als schadevergoeding.

Verder, in hoofdstuk 1.3 wordt dieper ingegaan op aansprakelijkheidsverzekeringen.

## Rechtsbijstandverzekeringen

In Art. 90 wordt het toepassingsgebied van de rechtsbijstandverzekeringen gegeven. Dit zegt de wet daarover dat deze verzekering tot doel heeft om de verzekerde in staat te stellen om zijn rechten te doen gelden.

Verder, in hoofdstuk 4.4 wordt er dieper ingegaan op de rechtsbijstandverzekering.

### *1.1.3 De persoonsverzekeringen*

Art. 97 tot en met Art. 135 gaan over de levensverzekeringen. De andere artikelen die onder deze titel vallen zijn van toepassing op andere persoonsverzekeringen. In Art. 96 zegt men dat een persoonsverzekering, alle verzekeringen zijn waarbij het voordoen van een verzekerd voorval enkel en alleen afhankelijk is van de menselijke levensduur. Ook zijn het verzekeringen die uitsluitend een vast bedrag uitkeren.

In Art. 136 wordt dan weer de definitie van persoonsverzekeringen andere dan levensverzekeringen gegeven. Het grote verschil hierbij is of men al dan niet sterft. Een levensverzekering geeft een vergoeding aan de begunstigde bij sterfte van de verzekerde. Terwijl men bij persoonsverzekeringen, andere dan levensverzekeringen; een vergoeding kan bekomen zowel bij leven als bij sterfte, afhankelijk van wat men bedongen heeft in de overeenkomst.

Pensioensparen valt onder de persoonsverzekering, deze wordt in hoofdstuk 4.6 verder toegelicht. Ook de ziekteverzekering en de hospitalisatieverzekering worden verder besproken in hoofdstuk 2.2 en hoofdstuk 4.7.

### 1.1.4 Slotbepalingen

Als laatste in deze wet hebben we de slotbepalingen. Hier wordt onder andere bepaald welke straffen er staan op het niet naleven van de wet. Dit gaat van een geldboete van 25 euro tot een gevangenisstraf van vijf jaar.

In Art. 140 stelt men dat de FSMA<sup>2</sup> erop zal toezien dat de wet op de landverzekeringsovereenkomst wordt nageleefd door alle verzekeraars.

## 1.2 Wet Verwilghen

De wet van 20 juli 2007 is de wet tot wijziging, die de private ziekteverzekeringsovereenkomsten betreft, van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst. Deze wet bestaat slechts uit vier artikels. In 2009 zijn er aanpassingen gebeurd aan de wet van 20 juli 2007, ook de wet Verwilghen genaamd. Deze wet is van toepassing op:

- Ziektekostenverzekeringen;
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en invaliditeitsverzekeringen;
- Niet verplichte zorgverzekeringen.

Volgende verzekeringen vallen niet onder het toepassingsgebied van deze wet:

- Tijdelijke reis- en hulpverleningsverzekeringen;
- Ongevallenverzekeringen;
- Wettelijke arbeidsongevallenverzekeringen.” (Damme, 2014)

De introductie van de wet Verwilghen was een goede zaak. De hospitalisatieverzekering kwam namelijk vaak negatief in het nieuws doordat de wet nog gaatjes vertoonden. Volgens Botinck (2009) maakte het onder andere een einde aan bruuske premieverhogingen, opzeggingen bij het verlaten van de werkgever, discussies over bestaande ziektes,... Door de invoering van de Wet Verwilghen wil de wetgever de consumenten beter beschermen. Sindsdien kan de hospitalisatieverzekering namelijk levenslang duren. Daarnaast komt er een einde aan bruuske premieverhogingen door de premie te koppelen aan een indexmechanisme. De verzekeringnemer krijgt nu de kans om zijn verzekering individueel verder te zetten ook na het pensioen, een scheiding of ontslag. In 2009 werd de wet aangepast omdat er nog onduidelijkheden waren betreffende het toepassingsgebied.

---

<sup>2</sup> FSMA staat voor Financial Services and Markets Authority, in het nederland Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten. Deze organisatie staat in voor het toezicht op de financiële markten in België.

Nu specificceert men duidelijk dat de wet van toepassing is zowel op nieuwe als op oude verzekeringen.

Een ander belangrijk artikel in deze wet is Art. 138 bis - 5 in verband met de onbetwistbaarheid van de verzekeringen in het toepassingsgebied van deze wet. Dit artikel samengevat, komt het erop neer dat een verzekeraar de polis niet kan opzeggen wegens het onopzettelijk verzwijgen of onopzettelijk onjuist mededelen van gegevens als de ziekte zich vóór het aangaan van de polis gemanifesteerd had of binnen de twee jaar vanaf het moment dat de polis werd aangegaan, gediagnosticeerd werd. Als de ziekte of aandoening zich nog niet gemanifesteerd had voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst kan men in geen geval de polis opzeggen wegens het onopzettelijk verzwijgen of onopzettelijk onjuist mededelen van gegevens.

### 1.3 Burgerlijke aansprakelijkheid

Velen kennen waarschijnlijk wel het spreekwoord 'potje breken is potje betalen'. Dit is dan ook het uitgangspunt van het privaot recht: wie schade lijdt, zal deze zelf dragen tenzij iemand anders aansprakelijk wordt gesteld voor de schade. In dat geval zal de aansprakelijke een schadevergoeding moeten betalen.

Volgens Bocken en Boone (2001) maakt men een onderscheid tussen twee soorten aansprakelijkheid namelijk:

- Contractuele aansprakelijkheid: men is aansprakelijk omdat er een contract bestaat.
- Buitencontractuele aansprakelijkheid: ook als er geen contract bestaat kan men aansprakelijk gesteld worden voor de schade. Hierdoor wilt men de actuele belangen van de burgers beschermen.

#### Praktisch voorbeeld contractuele aansprakelijkheid:

In het huurcontract is meestal bedongen dat indien de huurder stopt met huren, en dus verhuist, hij de woning in de oorspronkelijke staat moet achterlaten. Stel nu dat deze huurder honden heeft die hij niet goed verzorgd, waardoor het huis in een onhygiënische staat wordt achtergelaten. De huurder is zijn contract niet nagekomen want de oorspronkelijke staat van de woning was veel beter dan de huidige staat. Om deze waarde te herstellen moet de verhuurder heel wat kosten maken om alles terug te laten schoonmaken. In dit geval spreekt men van contractuele aansprakelijkheid.

#### Praktisch voorbeeld buitencontractuele aansprakelijkheid:

Een vrouw stapt buiten uit het postkantoor en wil oversteken aan het voetpad. Ze kijkt naar links en naar rechts. Net op het moment dat ze oversteekt, rijdt een auto haar onver. De autobestuurder had de vrouw niet gezien. Gelukkig kwam de vrouw er vanaf met lichte verwondingen. De autobestuurder is aansprakelijk voor de schade die de voetganger lijdt ten gevolge van het ongeval. Er was geen enkel contract tussen de voetganger en de autobestuurder dus spreken we van buitencontractuele aansprakelijkheid.

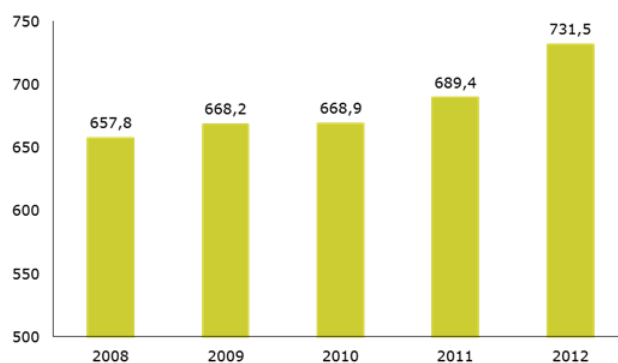
### *1.3.1 Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering*

De bestuurder in het voorgaande voorbeeld kan zich verzekeren voor zijn aansprakelijkheid met een aansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering is volgens Bocken en Boone (2011) een soort van schadeverzekering. Het dekt eigenlijk het risico dat de verzekerde schade moet vergoeden die hij aan iemand anders heeft toegebracht.

Er zijn verschillende soorten burgerlijke aansprakelijkheidsverzekeringen bijvoorbeeld de B.A. auto, B.A. motto, B.A. beroep, B.A. gezin,.. enkele zullen in een verder hoofdstuk besproken worden. In volgende grafiek zien we het totaal bedrag van premies en bijkomende kosten die per jaar gespendeerd werden aan een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering in België. Zoals u kunt zien is er een stijgende trend. In 2012 werd maar liefst 731,5 miljoen euro aan premies en bijkomende kosten gespendeerd door de Belgische bevolking.



Miljoen euro	2008	2009	2010	2011	2012
Premies en bijkomende kosten	657,8	668,2	668,9	689,4	731,5



Figuur 1: algemene BA: premies en bijkomende kosten. (Assuralia, 2013)

Als we gaan kijken naar het jaarlijks incasso in België in 2011 en 2012 van de aansprakelijkheidsverzekering, (exclusief de verplichte B.A motorvoertuigen) zien we dat B.A. exploitatie en na levering<sup>3</sup> het grootste deel uit maakt van het incasso gevolgd door B.A. privé leven<sup>4</sup>, in de volksmond ook wel de ‘familiale verzekering’ genoemd.

Product	% incasso	Bruto technisch-financieel saldo in functie van de verdiende premies (In %)	
		2011	2012
BA privé leven	25,2	17,0	18,2
BA exploitatie en na levering	45,9	31,8	13,6
BA beroepen	21,3	42,3	47,4
BA publieke inrichtingen	1,3	60,2	73,5
Andere BA	6,3	8,6	-5,5

Figuur 2: Algemene BA, kerncijfers (Assuralia, 2013)

Hoe de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering precies werkt en waarom ze kan gebruikt worden, wordt later in hoofdstuk 2 en 3 verder besproken.

<sup>3</sup> De verzekering B.A. exploitatie en na levering dekt de aansprakelijkheid van een zelfstandige of van een onderneming dit zowel tijdens de uitvoering van het werk als nadien. Bijvoorbeeld een schilder die een vaas breekt (B.A. exploitatie) of als de klant na een week last heeft van luchtballen onder het behang die de schilder er gehangen heeft (B.A. na levering).

<sup>4</sup> Dekt de buitencontractuele aansprakelijkheid van het gezin.

## 2 Verplichte verzekeringen

---

In België zijn er een heleboel verplichte verzekeringen. Voor een gewone particulier is het verplicht om een ziekteverzekering af te sluiten. Ook moet iedereen die een motorvoertuig bestuurd, verzekert zijn voor de burgerlijke aansprakelijkheid. Sommige beroepen zijn ook verplicht om een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor dat beroep af te sluiten. Denk maar aan verzekeringstussenpersonen. Daar deze bachelorproef vooral gericht is op particulieren, bespreek ik in dit hoofdstuk enkel de burgerlijke aansprakelijkheid motorvoertuigen en de ziekteverzekering.

### 2.1 Burgerlijke aansprakelijkheid motorvoertuigen

Wie een motorvoertuig bestuurd kan een ongeval hebben en hierbij anderen schade berokken.

#### 2.1.1 Volgens de wet

De wet van 21 november 1989 bespreekt de verplichte aansprakelijkheidsverzekering betreffende motorrijtuigen. Artikel 2 van deze wet dat motorrijtuigen enkel worden toegelaten op de openbare weg, of op terreinen indien de burgerlijke aansprakelijkheid waartoe het voertuig aanleiding kan geven, ingedekt is door middel van een verzekering. De eigenaar van het voertuig is diegene die verplicht is om deze verzekering af te sluiten. Als men uit het buitenland komt, kan men vrijgesteld worden afhankelijk van het land.

In Art. 3 §1 van de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering betreffende motorrijtuigen geeft men weer wat de verzekering moet inhouden. Dit artikel lijst op wat een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen moet waarborgen. De beginselen van de aansprakelijkheidswetgeving komt hierin terug, nl. dat men de schade moet vergoeden die men aan andere berokkend heeft. De verzekering moet de benadeelden schadeloos stellen. Maar let op, als iemand jouw voertuig gestolen heeft en een ongeval heeft met de gestolen wagen dan is dat niet gedekt door de B.A. verzekering van de eigenaar van de wagen. De dief in kwestie zal zelf de schade uit eigen zak moeten betalen.

### 2.1.2 In praktijk

Als er schade is aan het voertuig van diegene die het ongeval veroorzaakt heeft, is dat niet standaard gedekt in de aansprakelijkheidsverzekering. Echter kan deze waarborg wel bijverzekerd worden. Een voorbeeld zal dit duidelijk maken.

#### Praktisch voorbeeld:

Voertuig A met bestuurder A, moet voorrang verlenen aan voertuig B met bestuurder B maar doet dit niet. Voertuig B kan voertuig A onmogelijk ontwijken, waardoor het tot een botsing komt. Voertuig B is beschadigd en de bestuurder is gewond. Voertuig A is ook beschadigd maar de bestuurder is niet gewond. Bestuurder A heeft de verplichte verzekering burgerlijke aansprakelijkheid motorvoertuigen. Beide bestuurders vullen het aanrijdingformulier in en bezorgen dit aan hun verzekeraar. De verzekeringsmaatschappij waar bestuurder A verzekerd is, gaat de schade aan voertuig B vergoeden maar ook alle medische kosten die gemaakt zijn voor bestuurder B ten gevolge van het ongeval. De schade aan voertuig A is niet gedekt. Aangezien bestuurder A in fout was, vergoedt de verzekering van bestuurder B niets van de schade die bestuurder A heeft ten gevolge van het ongeval.

Stel nu dat bestuurder A een volledig omniumverzekering zou hebben, dan betaalt zijn omniumverzekering de schade aan het voertuig, ook al is bestuurder A zelf aansprakelijk voor het ongeval.

Soms kan het ook zijn dat het niet echt duidelijk is wie er nu een fout gemaakt is en wie dus ook aansprakelijk is voor het ongeval. In dit geval zal de maatschappij er alles aan doen om de uit te zoeken wie aansprakelijk is. Zo kunnen ze een verkeerseexpert aanstellen om de exacte omstandigheden van een ongeval te achterhalen. In andere gevallen kunnen beide partijen aansprakelijk gesteld worden.

### Praktisch voorbeeld:

Voertuig A met bestuurder A rijdt op het linkse rijvak van de autosnelweg. Voertuig B met bestuurder B rijdt op het rechtse rijvak van de autosnelweg. Beide voertuigen willen naar het middelste rijvak overschakelen en gebruiken hiervoor, zoals het hoort, hun richtingaanwijzers. De bestuurders hadden elkaar niet gezien en botsen. Bij deze botsing is er enkel lichte brijkschade aan beide voertuigen. In dit geval kan men niet echt bepalen wie fout is. Daarom zal de verzekering van bestuurder A de schade vergoeden van bestuurder B en de verzekering van bestuurder B zal de schade vergoeden die bestuurder A geleden heeft.

## 2.2 Ziekteverzekering

In België kent men de sociale zekerheid. Er zijn drie verschillende stelsels (Federale overheidsdienst sociale zekerheid, 2013):

- Een stelsel voor werknemers in de privé sector
- Een stelsel voor zelfstandigen
- Een stelsel voor (federale ambtenaren)

Centraal in ons sociale zekerheidssysteem, en dus ook in de drie bovenstaande stelsels, is solidariteit. Solidariteit tussen alle inwoners van België. Bijvoorbeeld tussen zieken en gezonden, tussen werkende en niet werkende, enz. Er zijn verschillende takken van de sociale zekerheid. Één van die takken is geneeskundige verzorging.

De ziekteverzekering wordt geregeld door de federale overheidsdienst sociale zekerheid. Deze richt zich naar iedere werknemer, zelfstandige, ambtenaar, werkloze, gepensioneerde, gehandicapte, studenten, wezen, niet begeleide minderjarige vreemdeling, enz.. maar ook personen die 'ten laste' worden beschouwd van deze personen. Er zijn weliswaar bepaalde voorwaarden om als 'ten laste' te worden beschouwd. Volgens de Federale overheidsdienst sociale zekerheid (2013) zijn die voorwaarden de volgende:

- Het bruto-inkomen mag niet hoger zijn dan € 2 295,60 per kwartaal (cijfers 2012);
- deel uitmaken van het gezin van de gerechtigde, met uitzondering van de (van tafel en bed of feitelijk) gescheiden echtgeno(o)t(e), kinderen van minder dan 25 jaar en de echtgenoot, die een andere hoofdverblijfplaats heeft omdat in hoofde van deze echtgenoot of in hoofde van de gerechtigde krachtens een reglementaire bepaling een verplichting geldt de hoofdverblijfplaats op een bepaalde plaats te vestigen.

Merk op dat men hier spreekt van 'de gerechtigde', dit is volgens Damme (2014) de persoon die aan het hoofd van het gezin staat en de voornaamste inkomstenbron is voor dat gezin. Hij creëert daarmee het recht op een ziekteverzekering voor zijn gezinsleden.

Om recht te hebben op een vergoeding van de ziekteverzekering moet je aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo moet je onder andere lid zijn van een Belgisch ziekenfonds. In België zijn er verschillende ziekenfondsen:

- De landsbond der Christelijke Mutualiteiten (LCM);
- Het nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten (NVSM);
- De Landsbond van de Neutrale ziekenfondsen (LNZ);
- De Landsbond van Liberale Mutualiteiten (LLM)
- De Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (LOZ)

Men kan zich ook inschrijven bij een gewestelijke dienst van de Hulpkas voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (HKZIV) of bij de Kas der geneeskundige verzorging van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS).

De dekkingen van de ziekteverzekering zijn de volgende:

- Gewone geneeskundige hulp<sup>5</sup>
- Tandheelkundige verzorging
- Verlossingen
- Farmaceutische producten
- Ziekenhuisverpleging
- Verpleging die nodig is voor revalidatie.

Let wel op dat je in principe eerst zelf het volledige bedrag voor medische kosten moet betalen en pas nadien een teruggave krijgt van het ziekenfonds. Volgens de federale overheidsdienst sociale zekerheid (2013) verschilt de teruggave volgens de aard van de verstrekking, het statuut van de verzekerde en de hoedanigheid van de zorgverlener. Zo zal er bij een cosmetische ingreep die niet noodzakelijk is, minder tussenkomst zijn van de ziekteverzekering dan bij een patiënt die een blinde darm ontsteking heeft en die dringend onder het mes moet. In de meeste gevallen wordt slechts een deel van de kosten terugbetaald, het overige deel dat niet terug wordt betaald is het persoonlijk aandeel, ofwel remgeld genoemd.

---

<sup>5</sup> Bijvoorbeeld een consultatie bij de huisarts

Bij een ernstige of langdurige ziekte kan dit remgeld een probleem zijn. Daarom heeft men de MaF of maximumfactuur ingevoerd. Het principe hierbij is dat de rechthebbende en zijn gezin niet meer moeten betalen dan een vastgesteld bedrag op jaarbasis en dit berekent op basis van het gezinsinkomen. Van zodra de ziekenkosten binnen het gezin dit bedrag overschrijden, wordt alles erboven integraal door het ziekenfonds terugbetaald.

Inkomensgrenzen € (2010)	Grensbedragen persoonlijke aandelen (€)	Verminderings chronische ziekten
Beschermde statuut (sociale MaF)	450	350
MaF inkomens		
Tot 17.039,73	450	350
Tussen 17.039,74 en 26.195,41	650	550
De MaF ten individuele titel Kinderen jonger dan 19 jaar	650	550
Tussen 26.195,41 en 35.351,10	1.000	900
Tussen 35.351,11 en 44.125,29	1.400	1.300
Vanaf 44.125,30	1.800	1.700

Figuur 3: overzicht MaF per inkomensschijf (Federale overheidsdienst sociale zekerheid, 2013)

In bovenstaande tabel hebben we een overzicht van hoeveel het persoonlijke aandeel jaarlijks kan bedragen. Voor chronische ziekten<sup>6</sup> is er steeds een vermindering van € 100.

## 2.3 Arbeidsongevallenverzekering

De wet van 10 april 1971 betreffende de arbeidsongevallenwet is van toepassing op de arbeidsongevallenverzekering. Alle materies die geregeld zijn in deze wet, zijn van toepassing ook al zou zij regels bevatten die afwijken van de landverzekeringsovereenkomst. Voor alle materies die niet geregeld zijn in de arbeidsongevallenwet is de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst wel van toepassing volgens Hullebroeck (2008)..

Artikel 7 van de wet van 10 april 1971 - de arbeidsongevallenwet beschrijft een arbeidsongeval als alle ongevallen die een letsel tot gevolg hebben en die veroorzaakt zijn tijdens en door de uitoefening van je job.

Volgens Art. 49 van de arbeidsongevallenwet is elke werkgever verplicht om een arbeidsongevallenverzekering af te sluiten voor zijn werknemers. Indien de werkgever deze verplichting niet nakomt, zal de werknemer in ieder geval toch gedekt zijn voor arbeidsongevallen. Art. 50 zegt namelijk dat de werkgever die geen verzekering heeft afgesloten, ambtshalve aangesloten is bij het Fonds voor arbeidsongevallen.

<sup>6</sup> In Vlaanderen is een chronische ziekte een ziekte die een continue of repetitieve behandeling van minstens zes maanden noodzaakt. Bijvoorbeeld diabetes, kanker, artrose,...

Let wel op dat deze aansluiting bij het fonds niet in de plaats komt van de verplichte verzekering, de werkgever moet dus nog steeds een arbeidsongevallenverzekering afsluiten bij een arbeidsongevallenverzekeraar. Het fonds is eigenlijk geen verzekeraar maar eerder een waarborgfonds. Als een werknemer een ongeval zou hebben, terwijl de werkgever geen arbeidsongevallenverzekering heeft, wordt het slachtoffer door het Fonds voor Arbeidsongevallen toch vergoed voor de opgelopen schade. Als het Fonds een vergoeding heeft uitgekeerd, zal het fonds dit verhalen op de werkgever. Ook moet de werkgever een geldelijke sanctie betalen per maand dat hij niet verzekerd is. Ook al is men slechts één dag niet verzekerd, zal men het bedrag van één maand moeten betalen.

### 3 Verzekeringstussenpersonen

---

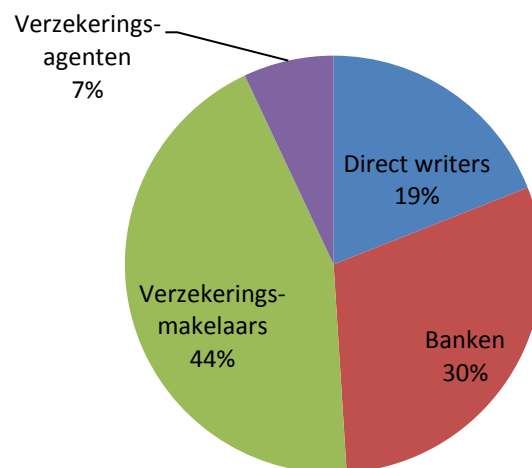
Wie een verzekeringstussenpersoon is, staat duidelijk beschreven in de wet van 27 maart 1995. Dit is de wet betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen. In deze wet onderscheidt men 3 soorten verzekeringstussenpersonen:

- **Verzekeringsmakelaar:** is niet gebonden aan 1 bepaalde maatschappij maar kan verzekeringen verkopen van verschillende verzekeringsmaatschappijen.
- **Verzekeringsagent:** is contractueel verbonden aan één bepaalde verzekeringsmaatschappij en kan enkel van die maatschappij verzekeringen verkopen.
- **Verzekeringssubagent:** is niet specifiek een verzekeringsmakelaar of verzekeringsagent, het is de persoon die handelt onder hun verantwoordelijkheid.

Kort samengevat, een makelaar is een onafhankelijk persoon ten opzichte van de verzekeringsmaatschappijen die van verschillende maatschappijen een verzekering kan verkopen. Een verzekeringsagent is gebonden aan een of meerdere maatschappij(en) en is daar afhankelijk van. Hij kan enkel verzekeringen verkopen van die bepaalde maatschappij(en).

De Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen (FVF<sup>7</sup>) zegt het volgende over het beroep van de verzekeringsmakelaar: “In België werken er in de verzekeringsmakelarij naar schatting 3 500 professionele makelaars. Het gaat om tussenpersonen die niet alleen bemiddelen tussen verzekeraar en klant, maar die daarin bovendien onafhankelijk optreden en dus niet gebonden zijn aan één bepaalde verzekeringsmaatschappij. Bijgevolg kunnen zij producten aanbieden van meerdere verzekeringsmaatschappijen, en bij de keuze daarvan laten zij de selectiecriteria van de klant doorwegen: de polisvoorwaarde, de verhouding tussen premie en dekking, de afhandeling van schadegevallen, de hoogte van een vrijstelling, het zijn allemaal voorbeelden van elementen die in overweging kunnen genomen worden. Het is dus in alle objectiviteit dat de makelaar de klant begeleidt en adviseert bij de selectie van verzekeringsproducten, maar daar houdt zijn rol zeker niet op. De toegevoegde waarde van de makelaar zal immers ook tijdens de looptijd van het contract blijken, want ook dan blijft hij voor de klant onverminderd het aanspreekpunt par excellence. Zo is zijn advies kostbaar als de verzekeraar wijzigingen aanbrengt in het contract en de klant moet beslissen of hij deze al dan niet aanvaardt.”

In mijn onderzoek beperk ik me tot de verzekeringsmakelaar en de verzekeringsagent aangezien men eerder met een verzekeringsagent en een verzekeringsmakelaar in aanraking zal komen dan met een verzekeringssubagent. Ook kan een verzekeringssubagent voor een verzekeringsagent maar ook voor een verzekeringsmakelaar werken waardoor er in de enquête anders misverstanden zouden kunnen zijn.



Figuur 4: kanalen voor distributie van verzekeringsproducten (FVF, 2011).

<sup>7</sup> FVF is een beroepsvereniging voor Nederlandstalige verzekeringsmakelaars.



Uit een onderzoek van FVF bleek dat verzekeringen voor 44 % gedistribueerd worden door verzekeringsmakelaar en voor 30 % door banken. Onder bank-verzekeraars verstaat FVF “banken die aan hun loketten ook verzekeringsproducten aanbieden”.

19 % van de verzekeringen worden tot bij de klant gebracht door directwriters. Dit zijn verzekeringsmaatschappijen die niet met tussenpersonen werken en waarbij er dus een rechtstreeks contact is met de klanten. De overige 7 % wordt door verzekeringsagenten verkocht, deze werken exclusief voor één (of meerdere) maatschapij(en).

FVF, Feprabel<sup>8</sup> en Brocom<sup>9</sup> zijn organisaties die samenwerken om het beroep van makelaar populairder te maken. Zo heeft FVF een studie gedaan om het beroep van makelaar beter in kaart te brengen. Hierbij hebben ze onder andere onderzocht hoe verzekeringsmakelaars tot de keuze zijn gekomen om zelfstandig makelaar te worden.

### 3.1 Hoe verzekeringstussenpersoon worden

Op onderstaande tabel wordt weergegeven welke theoretische en praktische kennis men nodig heeft om verzekeringstussenpersoon te worden. De vereiste praktijkervaring is afhankelijk van het diploma. Ook is deze verschillend voor een makelaar en een agent. Alle verzekeringstussenpersonen moeten ingeschreven zijn bij de FSMA. Door deze inschrijving ontvangen de verzekeraars een nummer dat op elk officieel document vermeldt moet worden. Op volgende pagina ziet u de vereiste combinatie van praktische kennis en ervaring die nodig zijn om dit FSMA nummer te behalen.

---

<sup>8</sup> Waalse tegenhanger van FVF

<sup>9</sup> Brocom is een operationeel platform waarmee federaties van makelaars(FVF en Feprabel) en de meeste belgische verzekeringsmaatschappijen samenwerken. Brocom wil het beroep en het imago van de verzekeringsmakelaar in de verf zetten.

Makelaars en agenten		
Diploma's of getuigschriften	Ervaring	
Makelaars / agenten	Makelaars	Agenten
<b>A. MASTER</b>  Of Een daarmee gelijkgesteld diploma toegekend vóór het academiejaar 2004-2005  Of	2 jaar  1 jaar indien het lessenprogramma minstens 5 studiepunten technische kennis omvat en 1 studiepunt bedrijfsbeheer	1 jaar  6 maanden indien het lessenprogramma minstens 5 studiepunten technische kennis omvat en 1 studiepunt bedrijfsbeheer
<b>B. Bachelor</b>  Indien het diploma een lessenprogramma omvat van minstens 11 studiepunten technische kennis en 3 studiepunten bedrijfsbeheer  Of Een daarmee gelijkgesteld diploma toegekend vóór het schooljaar 2004-2005  Of	1 jaar	6 maanden
<b>C. Getuigschrift van hoger middelbaar onderwijs</b> + een gespecialiseerde cursus in de verzekeringen, erkend door de FSMA	1 jaar	6 maanden

Figuur 5: overzicht theoretische en praktische kennis verzekeringstussenpersoon (FSMA, 2013)

## 4 Verschillende verzekeringen nader besproken

---

Volgende verzekeringen zijn allerlei verzekeringen die onder andere particulieren kunnen aangaan. Uiteraard zijn er nog veel meer verzekeringen maar ik beperk mij tot deze 7 verzekeringen aangezien ze ook terug komen in mijn enquête.

## 4.1 Brand verzekering

In onderafdeling I van Art. 61 tot en met Art. 68, gaat men dieper in op de brandverzekering. Volgens artikel 61 van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst dekt de brandverzekering (tenzij anders is bedongen) alle schade veroorzaakt door brand, blikseminslag, ontploffing, implosie, het neerstorten of getrokken worden door luchtvaartuigen of voorwerpen afkomstig van luchtvaartuigen. Ook het getroffen worden door voertuigen of door dieren is gedekt in de brandverzekering.

In Art. 62 geeft men de mogelijke uitbreidingen van de dekking. Deze zijn devolgende:

- Alle kosten met betrekking het blussen, de redding of het behoud
- Afbraak of vernietiging om meer schade te voorkomen
- Instortingen ten gevolge van een schadegeval
- Gisting of zelfontbranding gevolgd door brand of ontploffing.

Een brandverzekering voor particulieren is niet verplicht volgens de wet. Maar als een particulier een hypotheek neemt kan de bank waarbij de hypotheek gevestigd is wel in het contract bedwingen dat men ook een brandverzekering afsluit. Het gebouw waarop de hypotheek gevestigd is, is namelijk ook het onderpand van de hypotheekinschrijving. Stel dat het gebouw afbrandt en hiervoor geen brandverzekering werd afgesloten, dan heeft de bank geen waarborg meer, indien de kredietnemer de lening niet kan afbetalen. Als de brandverzekering verplicht wordt in het contract van de hypotheek, dan kan deze ook niet zomaar worden opgezegd. Art. 66 van de wet op de landverzekeringsovereenkomst zegt hierover het volgende:

*“Art. 66. Rechten van bevoorrechte en hypothecaire schuldeisers.*

*§ 1. Geen verweermiddel of verval van recht voortvloeiend uit een feit dat zich na het schadegeval heeft voorgedaan, kan door de verzekeraar worden tegengeworpen aan de schuldeiser die op de verzekerde goederen een recht van voorrang heeft, dat de verzekeraar bekend is.*

*§ 2. De schorsing van de dekking van de verzekeraar, de vermindering van het bedrag en de opzegging van de overeenkomst kunnen aan de schuldeisers bedoeld in § 1 worden tegengeworpen.*

*Indien een van die schuldeisers aan de verzekeraar mededeling heeft gedaan van het bestaan van zijn recht van voorrang, kunnen de schorsing, de vermindering en de opzegging hem eerst worden tegengeworpen na verloop van een termijn van een maand te rekenen vanaf de kennisgeving die de verzekeraar daarvan doet bij ter post aangetekende brief, de termijn gaat in volgend op die waarop de brief ter post is afgegeven.*

*Wanneer de schorsing of de opzegging het gevolg is van wanbetaling van de premie door de verzekeringnemer, kan de schuldeiser de gevolgen daarvan afwenden door binnen een maand na de kennisgeving door de verzekeraar, de achterstallige premies te betalen, in voorkomend geval vermeerderd met de interest en de kosten van gerechtelijke invordering.”*

Over de brandverzekering heerst er voor vele mensen nog onduidelijkheid. Sommigen denken dat deze verzekering verplicht is maar dat is, wettelijk gezien, niet het geval. Ook heerst er vaak onduidelijkheid over wat de brandverzekering allemaal dekt. De waarborg beperkt zich namelijk niet enkel tot brand, maar ook:

- Brand-, ontploffing- of implosieschade veroorzaakt door een arbeidsconflict of aanslag
- Storm, hagel, ijs of sneeuwbreuk
- Water en vloeibare brandstoffen
- Breken of barsten van glas
- Burgerlijke aansprakelijkheid
- Bedrijfsschade
- Natuurrampen
- Ontploffing en implosie
- Rechtstreekse blikseminslag
- Rook en roet
- Aanraking
- Schade aan een onroerend goed naar aanleiding van een diefstal of poging tot diefstal, vandalisme en kwaad opzet
- Inwerking van elektriciteit
- Ontdooiing en ontvriezing

Deze dekkingen zitten meestal standaard in de brandpolis inbegrepen. Volgende waarborgen kan men er ook apart gaan bijverzekeren en zitten dus niet inbegrepen in de standaard waarborg (Baert, De Graeve, & Gyselaers, 2010):

- **Diefstal:** Stel dat dieven proberen om de deur te forceren, maar het lukt niet. De dieven worden bang van de blaffende hond en nemen de benen. In dit geval is de schade aan de deur verzekerd door de basisdekking van de brandverzekering. Stel dat de dieven wel waren binnengeraakt en voorwerpen hadden meegenomen dan is die schade niet verzekert door de basiswaarborg. Als men echter ook een bijkomende waarborg diefstal heeft afgesloten bij de brandverzekering, dan is de schade wel volledig gedekt.

- **Onrechtstreekse verliezen:** Hierbij moet men denken aan het spreekwoord 'een beetje verlies heb je altijd'. In de brandverzekering zit meestal een franchise. Als je huis volledig tot op de grond afbrandt zullen er altijd wel extra kosten zijn gemaakt door de eigenaar dan wat gedekt wordt door de brandverzekering. Door de waarborg 'onrechtstreekse verliezen' zal de verzekeraar 10 %, of in sommige gevallen zelfs 20 %, extra schadevergoeding uitbetalen. Dus stel men heeft schade voor € 100 euro en men heeft de waarborg 'onrechtstreekse verliezen' onderschreven voor 10%, dan zal de schadevergoeding in totaal € 110 bedragen.
- **Voertuigen in rust:** Stel dat men een garage heeft in de woning waar men een auto in stalt. Als er bijvoorbeeld brand ontstaat waardoor de wagen in de garage ook mee opgaat in de vlammen, dan zal het voertuig in kwestie ook verzekerd zijn door de brandverzekering en dus ook vergoed worden door de waarborg voertuig in rust.
- **Rechtsbijstand:** Heeft als bedoeling uw rechten te verdedigen. Als deze wordt aangegaan als extra waarborg in de brandverzekering dan zal deze rechtsbijstand enkel uw rechten verdedigen met betrekking tot de brandverzekering. Dus stel dat u voor het gerecht moet verschijnen voor een snelheidsovertreding zal de rechtsbijstand van de brandverzekering niet tussenkomen. Stel dat er een rechtszaak tegen u wordt aangespannen omdat uw brandend huis ook brand heeft veroorzaakt aan het huis van uw burens dan zal de rechtsbijstand van de brandverzekering wél dekking verlenen.

## 4.2 Burgerlijke aansprakelijkheid privéleven

Zoals eerder vermeld in hoofdstuk 1.1.2, is men aansprakelijk voor de schade die men veroorzaakt aan derden. Deze schade moet vergoed worden en het bedrag van de vergoeding kan soms ferm de hoogte inschieten. Gelukkig bestaat er een verzekering die deze schade dekt, namelijk de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid privéleven. Deze verzekering vergoedt alle extracontractuele schade die jij, of andere leden van het gezin (onopzettelijk) aan iemand anders toebrengt. Niet enkel alle gezinsleden maar ook het huispersoneel of de babysit zijn gedekt. Ook de schade die de huisdieren toebrengen aan derde personen is gedekt. Volgens Philippe colle van Assuralia (2014) bedraagt een gemiddelde premie voor de familiale verzekering amper € 70, taksen inclusief.

### Praktisch voorbeeld

Je bent je auto op je oprit aan het poetsen. Je gsm (die € 500 kost) en sleutels die in je zak zaten heb je op de grond gelegd zodat ze niet uit je zak zouden kunnen vallen. Een vriend komt je bezoeken met zijn fiets en rijdt de oprit op. Hij had je gsm niet zien liggen en rijdt hier, per ongeluk, met zijn fiets over. Hierdoor is jouw gsm helemaal kapot. Gelukkig heeft je vriend een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid privéleven en bovendien heeft hij geen franchise. Hierdoor zal zijn verzekeraar de schade aan je gsm vergoeden. Stel dat hij wel een franchise had (bijvoorbeeld een franchise van € 200) dan had de verzekeraar maar € 300 betaald en moest je vriend zelf nog het bedrag van de franchise opleggen.

Stel dat jouw vriend met zijn auto de oprit was opgereden en dat je gsm door de wagen beschadigd was, in plaats van door de fiets, dan zal de schade niet vergoedt worden door de B.A. privéleven verzekeraar maar door de B.A. motorrijtuigen verzekeraar.

De meeste burgerlijke aansprakelijkheid privéleven verzekeringen dekken de aansprakelijkheid van kinderen voor een opzettelijke of grove fout maar tot de leeftijd van 16 jaar. In principe worden opzettelijke en grove fouten namelijk uitgesloten van dekking. De aansprakelijkheid van de ouders voor de kinderen is wel altijd gedekt. Voor minderjarige kinderen ben je als ouder altijd aansprakelijk. Doen ze iets dat niet mag, dan bent u als ouder aansprakelijk want volgens de wet heeft u, als ouder, een dubbele fout gemaakt: gebrek aan toezicht en een gebrek aan opvoeding.

### Praktisch voorbeeld

U gaat met uw 5 jarige zoon A naar het park en laat hem spelen met zijn vriendjes in de speeltuin van het park. Hij duwt een ander kindje B van de schommel omdat hij zelf wil schommelen. De kleuter die op de schommel zat, heeft hierdoor zijn been gebroken. In dit geval zijn de ouders van A aansprakelijk. Als 5-jarige heeft een kind volgens de wet namelijk nog geen onderscheidingsvermogen. Als ouder wordt u geacht goed op uw kind te letten. De B.A. privéleven zal een schadevergoeding uitkeren.

Als in voorgaand voorbeeld uw zoon 17 jaar oud zou zijn dan zou hij wel al een dergelijk onderscheidingsvermogen moeten hebben. In dit geval zou men spreken van opzet en gaat de B.A. privéleven geen schadevergoeding uitkeren.

Stel, nog steeds hetzelfde voorbeeld waarbij A 17 jaar oud is en hij gaat met de kleuter van de burens naar de speeltuin. De kleuter van de burens wil schommelen maar gaat het gaat

volgens de kleuter niet hoog genoeg. A duwt hem waarbij hij per ongeluk van de schommel valt en zijn been breekt. In dit geval is A aansprakelijk. Aangezien het gaat om een ongeval en A de kleuter dus niet opzettelijk van de schommel heeft geduwd, zal de B.A. privéleven een schadevergoeding betalen.

### 4.3 Uitbreidingen B.A. Auto

In hoofdstuk 2.1 is de burgerlijke aansprakelijkheid motorvoertuigen verzekering al uitbundig besproken. Maar bij deze verzekering kan men facultatief nog enkele waarborgen gaan bij verzekeren.

#### 4.3.1 *Omnium verzekering*

Een omnium verzekering, ook wel all risk verzekering genoemd, dekt de schade aan het voertuig ook al heeft u een ongeval in fout. Let wel op dat de dekking voor een omnium verzekering verschilt van maatschappij tot maatschappij. Bij de B.A. autoverzekering is dat anders, de B.A. verzekering auto is namelijk wettelijk verplicht en de dekking, zoals in de wet vermeld, moet overal dezelfde zijn.

Assuralia, de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen noteert dat volgende dekkingen meestal in een omnium verzekering vervat zijn:

- De materiële of eigen schade aan het voertuig;
- Brand en diefstal;
- Glasbreuk, natuurelementen en aanrijding door dieren.

De verzekeringsnemer kan er ook voor kiezen om een miniomnium, ofwel minicasco genaamd, af te sluiten. Deze dekt ook de schade aan het voertuig maar is beperkt tot brand, diefstal, glasbreuk, natuurelementen en aanrijding door dieren. Al hangt dit uiteraard ook af van de verzekeraar.

## De schadevergoeding

Als u een schadegeval heeft met de wagen dan stapt u naar uw verzekeraar met alle nodige papieren en hij opent een schadedossier. Uiteindelijk is het de bedoeling dat u een vergoeding krijgt voor de schade die u geleden heeft. Als uw auto kapot is, wilt u graag dat deze hersteld wordt. Stel uw 2 jaar oude wagen met amper 15 000 km op de teller is helemaal kapot doordat een dronken bestuurder er met volle vaart heeft tegen gereden. U wilt zo snel mogelijk een wagen van hetzelfde kaliber, indien mogelijk, identiek dezelfde. Helaas is dat niet altijd mogelijk. Als het bedrag van de kosten voor de herstelling hoger zijn dan het bedrag dat het voertuig nog waard is, zal men het voertuig als *total loss*<sup>10</sup> beschouwen.

“De verzekerde moet van de verzekeraar van de partij in fout een bedrag krijgen dat volstaat om de auto te herstellen in de toestand van voor het schadegeval”, zegt makelaar Luc Vermeylen. Concreet betekent dat volgens Renard (2013) dat hij een gelijkaardig voertuig moet kunnen kopen. Om dat bedrag te kunnen bepalen, berekent de verzekeraar twee waarden: de werkelijke waarde en de wrakwaarde. De werkelijke waarde van het voertuig op het ogenblik van het ongeval wordt bepaald door de ouderdom, het aantal gereden kilometers, de staat van onderhoud, enz. Het wrak kan meestal nog verkocht worden aan een carrosseriebedrijf of een garagist.

### *4.3.2 Bijstand voertuig*

Een andere waarborg die men bij sommige maatschappijen kan afsluiten is de waarborg ‘bijstand voertuig’. Deze kan ook apart worden afgesloten, denk maar aan Touringverzekering of VAB<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Men beschouwt een voertuig als total loss als het bedrag dat nodig is om het voertuig te herstellen, hoger is dan de werkelijke waarde van het voertuig.

<sup>11</sup> Twee maatschappijen bekend om hun pechverhelping.



Volgende tabel geeft een voorbeeld van de dekking bijstand voertuig die verzekeringsmaatschappij AXA aanbiedt aan haar klanten:

PRESTATIE	ONGEVAL OF BRAND	PECH	DIEFSTAL	POGING TOT DIEFSTAL
1. Pechverhelping	België en Buitenland	België en Buitenland	België en Buitenland	België en Buitenland
2. Toezending van onderdelen	Buitenland	Buitenland	–	Buitenland
3. Vervangingsvoertuig	België en Buitenland	België en Buitenland	België en Buitenland	België en Buitenland
4. Terugkeer of voortzetting van de reis	België en Buitenland	België en Buitenland	België en Buitenland	België en Buitenland
Hotelkosten	Buitenland	Buitenland	–	Buitenland
5. Transport niet-begeleide bagage	Buitenland	Buitenland	Buitenland	Buitenland
6. Kosten van bewaring	Buitenland	Buitenland	Buitenland	Buitenland
7. Ophalen / repatriëring voertuig	Buitenland	Buitenland	Buitenland	Buitenland

PRESTATIE	Brandstoftekort of verkeerde brandstof (6.B.2.8.1)	Lekke band(en) of klapband(en) (6.B.2.8.2)	Vergeeten, verloren of gesloten sleutels (6.B.2.8.3)
Pechverhelping of sleping	België en Buitenland	België en Buitenland	-
Leegmaken van de tank	België en Buitenland	-	-
Openen van de deuren OF Taxi voor ophalen dubbel OF Formaliteiten aanvraag dubbel OF Sleping	-	-	België en Buitenland
Hotelkosten, indien garage of pechverleningscentrum gesloten	Buitenland	Buitenland	Buitenland

Uit deze tabel uit de algemene voorwaarden van AXA blijkt dat de tussenkomst van de verzekeraar breed is. Ze komen niet alleen tussen bij pech, maar ook bij (poging tot) diefstal of bij brand. Ook indien de verzekerde ergens in panne valt zonder brandstof of men heeft de verkeerde brandstof getankt, stuurt de verzekeraar iemand ter hulp.

### 4.3.3 Bestuurdersverzekering

Bij een ongeval in fout wordt je eigen schade aan je voertuig niet vergoed. Wat ook niet vergoed wordt is de letselschade die jij als bestuurder hebt opgelopen. Met een bestuurdersverzekering wordt dit wel gedekt. Uiteraard gaat de wettelijke ziekteverzekering een deel van de kosten<sup>12</sup> betalen, maar het overige deel, namelijk het remgeld, moet u zelf betalen en dit kan soms hoog oplopen. In een bestuurderspolis zijn alle bestuurders gedekt, ook al staat hij niet in de polis vermeld.

#### Praktisch voorbeeld:

Stel je bent van de trap gevallen en je vraagt je buurman om met jou naar het ziekenhuis te rijden. Helaas is de vrouw van de buurman weg met de auto. Daardoor vraag je aan de buurman om met jouw eigen wagen naar het ziekenhuis te rijden. De buurman staat niet vermeld als gebruikelijke of sporadische bestuurder in de B.A. verzekering. Onderweg heeft de buurman een ongeval omdat hij geen voorrang gegeven heeft aan een voertuig dat van rechts kwam. Hierbij is de buurman gewond geraakt. Je hebt geen familiale verzekering maar gelukkig wel een bestuurdersverzekering die de verwondingen van de buurman volledig vergoedt.

## 4.4 Rechtsbijstandverzekering

Bij sommige verzekeringen die men onderschrijft kan men kiezen om een extra waarborg rechtsbijstand bij te nemen.

#### Praktisch voorbeeld:

Bestuurder A met voertuig A rijdt tegen jouw geparkeerde wagen, hierdoor is je zijspiegel kapot. Bestuurder A pleegde vluchtmisdrijf. Als je in dit geval geen rechtsbijstand hebt, dan kan jouw verzekeringsmaatschappij zelf geen p.v. opvragen. Dit kan enkel opgevraagd worden via de rechtsbijstandsverzekering omdat de tegenpartij niet gekend is. In dit geval zal je dus geen schadevergoeding krijgen van de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekeraar. Zoals eerder gezegd kan schade aan het voertuig wel gedekt zijn door de omnium verzekering. Maar als je geen omnium verzekering hebt, dan blijf je met een niet-vergoed schadegeval.

---

<sup>12</sup> De wettelijke ziektekosten verzekering zal enkele kosten betalen maar de verzekerde moet steeds een deel (het remgeld) zelf betalen. Dit remgeld is gedekt door de bestuurdersverzekering.

Men kan er ook voor kiezen om een aparte verzekering rechtsbijstand af te sluiten. Hierin kan men dan de rechtsbijstand voor de verschillende wagens, het privéleven en de woning onderschrijven. Voor klanten die voor elk van hun verzekeringen een rechtsbijstand hebben, of klanten die enkele voertuigen hebben, komt dit vaak voordeliger uit dan telkens een aparte waarborg rechtsbijstand in elke polis te onderschrijven.

Praktisch voorbeeld:

Een gezin van vier waarbij iedereen over een eigen auto beschikt. Voor elke auto kan men in de polis een rechtsbijstand afsluiten. Stel dat men verzekert is bij maatschappij Optimco, dan betaalt men voor een optimale rechtsbijstand € 57,87. Dit komt neer op een totaal van € 231,48 enkel en alleen voor de waarborg rechtsbijstand.

Bij rechtsbijstandverzekeraar Arces heeft men een rechtsbijstand voor alle voertuigen van het gezin voor slechts € 142. Hierbij bespaart het gezin dus € 89,48.

Volgens Assuralia (2010) dient de rechtsbijstandverzekering ervoor om u kennis te geven van de rechten die u hebt, en zal ook, indien nodig, deze rechten verdedigen. Als de rechtsbijstandverzekering in werking moet treden mag u zelf een advocaat kiezen. Van top advocaat Jef Vermassen tot pas afgestudeerde Jan met de pet.

## 4.5 Persoonlijke ongevallen verzekering

Het doel van een persoonlijke ongevallenverzekering is om financiële bescherming te bieden bij een ongeval dat zich heeft voorgedaan in de privésfeer. Het ongeval moet wel aan enkele voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden kunnen verschillen naargelang de verzekeraar of het product maar de meest elementaire voorwaarden zijn de volgende:

- Men moet de definitie van een ongeval respecteren. Deze is de volgende: “een plotseling en onverwacht, van buitenaf op het lichaam van de verzekerde inwerkend geweld, waaruit rechtstreeks medisch vast te stellen letsel ontstaat dat de dood of arbeidsongeschiktheid tot gevolg heeft of medische behandeling nodig maakt” (Encyclo, 2014). Deze definitie staat steeds vermeld in de algemene voorwaarden van de polis. Minstens één van de oorzaken van het ongeval moeten zich bevinden buiten het lichaam van de verzekerde. Het mag met andere woorden dus niet gaan om bijvoorbeeld een ziekte, een aangeboren afwijking, enz...

- Het ongeval en het letsel moeten een rechtstreeks verband hebben. Hoe ernstig het letsel moet zijn, hangt volgens Assuralia (2010) af van de contractvoorwaarden en is dus verschillend naargelang de verzekeraar of het product. Doorgaans wordt er een percentage blijvende invaliditeit of ongeschiktheid (bijvoorbeeld 10%) als grens aangeduid<sup>13</sup>.

Er zijn verschillende soorten persoonlijke ongevallenverzekeringen waaruit men kan kiezen. De meeste maatschappijen bieden doorgaans een formule aan die ongevallen in het privéleven dekt, maar bieden ook een formule aan waarbij alle ongevallen gedekt zijn, dus ook diegene die zich niet voordoen tijdens het privéleven. Uiteraard zijn er ook andere formules voorhanden, zo heeft Allianz een formule enkel voor jongeren. Onder jongeren verstaan ze personen die nog studeren en geen beroep uitoefenen (Allianz).

## 4.6 Pensioensparen

Als mensen aan pensioensparen willen doen, kunnen ze hiervoor ook terecht bij hun verzekeringsmakelaar of -agent. Men heeft de keuze uit een pensioenspaarverzekering of een pensioenspaarfonds. Voor pensioensparen krijg je een fiscaal voordeel.

Een tak 21 verzekering biedt de zekerheid dat de klant zijn gestorte premies terug zal zien. De premies worden in deze tak gekapitaliseerd aan een gegarandeerde vaste rentevoet. Maar wat verstaat men onder een gegarandeerde vaste rentevoet? Klanten verstaan hieronder een rentevoet van een bepaald percentage dat niet wijzigt. Stel men heeft bij het afsluiten van een tak 21 een rentevoet van 2,5 % dan verstaan klanten dat zij voor alle stortingen, tot het einde van het contract, een rente krijgen van 2,5 %<sup>14</sup>. De dag van vandaag zien de financiële instellingen dit anders. In de infociche van pensioenspaarproducten van verschillende financiële instellingen staat dat de rentevoet op moment van de storting gewaarborgd is. Dus stel dat u vandaag € 100 euro stort in uw pensioensparen van tak 21 en de geldende rentevoet is 2,5 % dan zal uw € 100 euro tot het einde van het contract 2,5 % per jaar opbrengen. Maar als de rentevoet volgende maand 2 % bedraagt en u stort dan nogmaals € 100, dan zal die € 100 slechts 2 % per jaar opbrengen. De klant heeft dus geen enkele zekerheid van hoeveel zijn pensioensparen op het einde van het contract opgebracht zal hebben.

---

<sup>13</sup> Deze wordt berekend op basis van de fysieke schade maar hangt ook af van het beroep. Zo zal een pianist met een geamputeerde pink een grotere blijvende invaliditeitsgraad hebben dan een leerkracht wiens pink moet geamputeerd worden.

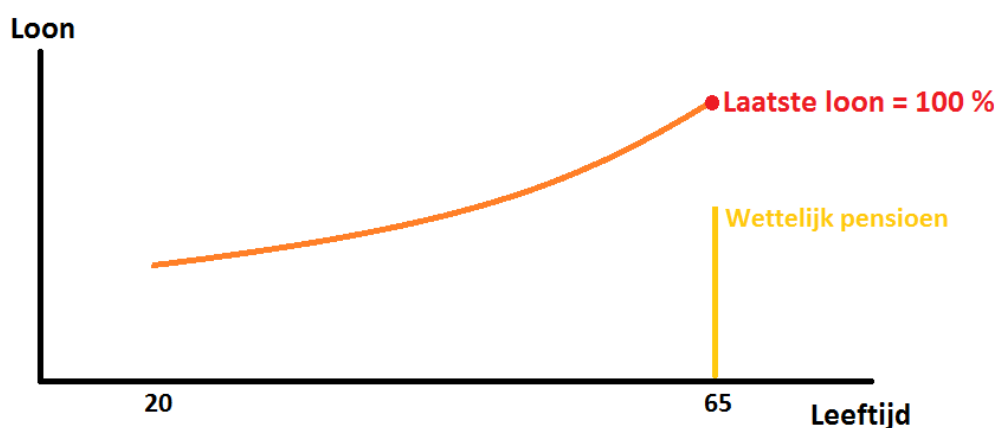
<sup>14</sup> In de financiële wereld heet dit product 'universal life' maar de financiële instellingen bieden dit product niet meer aan omdat het een te hoog risico inhield voor hun. Er bestaan wel nog universal life contracten, ze worden alleen niet meer aangeboden.

#### 4.6.1 Fiscaal voordeel

Voor pensioensparen krijgt men een fiscaal voordeel. In 2014 kan men een maximum van € 950 in het pensioenspaarplan investeren. Dit kan men aangeven in de belastingsaangifte (Van Belleghem, 2014).

Een cadeautje van de staat, maar waarom? Volgens Mouton (2014) komt het omdat we met een vergrijzingsbom zitten. De werkende bevolking kan niet genoeg opbrengen om het pensioen van de gepensioneerden in België te bekostigen. De Studiecommissie voor de Vergrijzing schat de meerkosten van de vergrijzing tussen nu en 2060 op 4,8 procent van het bbp<sup>15</sup>.

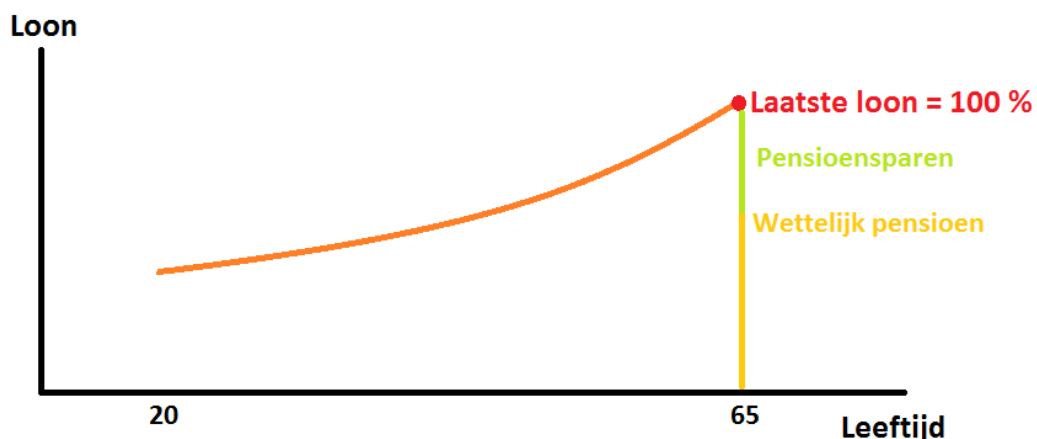
##### Praktisch voorbeeld:



We nemen het voorbeeld van een 20-jarige, genaamd Jef, die begint met werken. Door de jaren heen zal Jef zijn loon in ieder geval stijgen. Is het niet door promotie dan wel door indexatie van het loon. Op zijn 65<sup>ste</sup> heeft Jef er een carrière van 45 jaar opzitten, dus tijd voor een welverdiend pensioen. Maar helaas, het pensioen zal maar 40 à 60 % van zijn laatste loon bedragen. Heel zijn leven is Jef gaan werken, en is hij een bepaalde welvaart gewoon. Nu moet hij het opeens met veel minder stellen. Heeft Jef zolang gewerkt om uiteindelijk op pensioen te gaan en een veel lager inkomen te krijgen dan wat hij gewend is? Jef heeft helaas niet aan pensioensparen gedaan.

<sup>15</sup> Bruto binnenlands product

In onderstaande grafiek heeft Jef dit wel gedaan. Op deze manier kan het wettelijk pensioen worden aangevuld. Er bestaan verschillende formules. Het is mogelijk om het bedrag dat men gespaard heeft volledig te innen als men op pensioen gaat. Maar er zijn ook formules waarbij men maandelijks een bedrag gaat uitkeren.



Het fiscaal voordeel bedraagt 30 % op het gestorte kapitaal. Stel men stort € 950 in het pensioenspaarplan dan kan men deze € 950 aangeven op de belastingaangifte voor dat aanslagjaar. Hierop krijgt men dan een belastingvermindering van 30 % wat dus in dit voorbeeld gelijk is aan € 285 (Federale Overheidsdienst Financiën, 2014).

#### 4.7 Hospitalisatieverzekering

Zoals eerder besproken is een ziekteverzekering verplicht. Ook bij hospitalisatie komt die ziekteverzekering tussen, maar toch wordt niet alles wat bij een ziekenhuisopname komt kijken terugbetaald door het ziekenfonds. Daarom biedt een hospitalisatieverzekering raad. Deze verzekering betaalt de andere bijkomende kosten terug die de ziekteverzekering niet dekt.

Er zijn verschillende mogelijkheden<sup>16</sup> om een hospitalisatieverzekering aan te gaan, men kan dit onder andere doen bij:

- Een ziekenfonds;
- Een maatschappij van onderlinge bijstand;
- Een verzekeraar (FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, 2013).

<sup>16</sup> In bijlage 1 vindt u een vergelijkende tabel.

In volgende tabel ziet men een overzicht van hospitalisatieverzekeraars gerangschikt volgens marktaandeel.

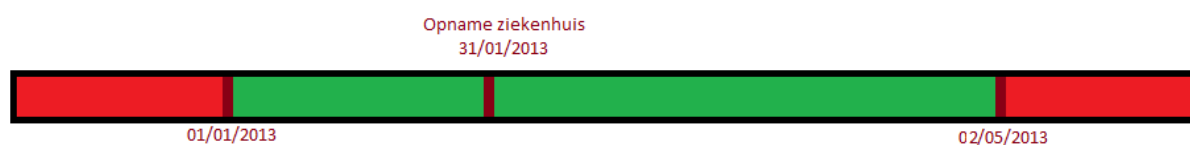
Economische groepen	2010	2011	Individuele ondernemingen	2010	2011
ERGO	31,56%	32,63%	DKV Belgium	31,56%	32,63%
AG Insurance	18,25%	17,12%	AG Insurance	18,25%	17,12%
Ethias	12,75%	12,47%	Ethias	12,75%	12,47%
AXA	12,35%	12,41%	AXA Belgium	12,35%	12,41%
Allianz	4,66%	4,98%	Allianz Belgium	4,66%	4,98%
KBC	4,87%	4,87%	VIVIUM	4,31%	4,28%
P&V Verzekeringen	4,77%	4,74%	KBC Verzekeringen	4,11%	4,14%
Argenta	3,49%	3,31%	Argenta Assurantis N.V.	3,49%	3,31%
Belfius	1,85%	1,87%	Belfius Insurance	1,71%	1,75%
Cigna	0,28%	1,16%	Cigna Life Ins.	0,28%	1,16%
Delta Lloyd	1,10%	0,94%	Delta Lloyd Life	1,10%	0,94%
Inter Partner Assistance	0,88%	0,89%	Inter Partner Assistance	0,88%	0,89%
Mercator / Baloise	0,72%	0,71%	FIDEA	0,75%	0,72%
Chartis Europe	0,48%	0,42%	Mercator Verzekeringen	0,63%	0,60%
AMMA	0,33%	0,33%	P&V Verzekeringen	0,46%	0,46%
<b>Marktaandeel top 15</b>	<b>98,34%</b>	<b>98,86%</b>	<b>Marktaandeel top 15</b>	<b>97,30%</b>	<b>97,88%</b>

Figuur 6: top 15 ziekte met marktaandeel. (Assuralia, 2014)

Zoals men kan zien heeft DKV, dat deel uitmaakt van ERGO groep, het grootste marktaandeel in België. Verzekeraar DKV is duur maar biedt wel kwaliteit zo worden er verschillende hospitalisatieplannen aangeboden, één ervan is het plan IS2000.

Praktisch voorbeeld:

U heeft een DKV IS2000 verzekeringsplan en u heeft last van een uw elleboog. Op 10 januari gaat u op consultatie bij de dokter en deze weet u te melden dat u een tenniselleboog heeft. Deze moet geopereerd worden op 31 januari 2013. Na de operatie moet u 10 beurten kinesithérapie volgen.



Bovenstaande tekening geeft weer in welke periode men gedekt is. De operatie gebeurt op 31 januari 2013, de dag erna, op 1 februari 2013, mag u het ziekenhuis verlaten. De vraag is nu vallen volgende punten onder de dekking:

- De consultatie?
- De operatie?
- De beurten kinesithérapie?

Volgens punt 2.7.1. van de tarifaire voorwaarden zijn de kosten van medische prestaties verstrekt naar aanleiding van een bezoek of raadpleging gedekt voor 100 %. De consultatie gebeurde binnen de 30 dagen voor de opname. Men kan dus besluiten dat de kosten voor de consultatie voor de volle 100 % gedekt zijn.

Punt 2.1 van de tarifaire voorwaarden geeft de definitie van een verzekeringsgeval (zie ook hierboven). De operatie ziet men dus ook als een verzekeringsgeval. De kosten verbonden aan de operatie worden voor de volle 100 % terugbetaald na de wettelijke of elke andere tussenkomst ook van het ziekenfonds.

Als we dan kijken naar punt 2.7.3. kijken zien we dat ook kinesitherapie onder de dekking valt. Ook deze worden gedekt aan 100 %. Al moet de kinesitherapie dan wel gebeuren voor 2 mei 2013.

De algemene waarborgen van de verschillende verzekeringsmaatschappijen zijn allen gebaseerd op eenzelfde basis, namelijk een vergoeding als de verzekerde gehospitaliseerd wordt. Maar als de voorwaarden vergeleken worden zijn er vaak grote verschillen. Zo zal de ene verzekeraar een bepaalde ziekte dekken, maar doet een andere verzekeraar dat niet. Ook zijn er vaak verschillen op vlak van kamerkeuze, dekking in het buitenland, zwangerschap en repatriëring.



## DEEL 2 ONDERZOEK

Aan de hand van een enquête werd onderzocht wat de kennis is van jongeren over verzekeringen. Deze enquête<sup>17</sup> werd afgenomen bij de laatstejaarsstudenten van verschillende scholen. Volgende scholen namen deel aan de enquête:

- Sint-Jozefschool Mere
- Mariagaard Wetteren
- VTI Aalst
- Sint Maarten Instituut Aalst
- Sint Jozefscollege Aalst
- Atheneum Herzele

De laatstejaarsstudenten staan binnenkort voor een belangrijke keuze in hun leven. Gaan ze verder studeren of gaan ze werken. Indien ze voor het laatste kiezen kunnen ze voor een werkgever gaan werken maar ze kunnen ook zelf een zaak gaan opstarten of eventueel in de familiezaak gaan werken. Wat ze ook besluiten, vroeg of laat zullen ze in contact komen met verzekeringen en zullen ze deze ook zelf moeten afsluiten.

Maar weten jongeren welke verzekeringen ze verplicht moeten aangaan? Kennen jongeren bepaalde verzekeringen? Weten ze bij wie ze terecht kunnen om een verzekering af te sluiten? Beseffen ze dat ze geld kunnen besparen door hun verzekeringen te spreiden bij verschillende maatschappijen?<sup>18</sup>

Essentieel bij het opstellen van de enquête was dat deze niet al te veel tijd in beslag zou nemen bij het invullen ervan. De tijd in de lessen zijn namelijk kostbaar en ook staan de examens van de studenten voor de deur. Daarom werd besloten om slechts 8 vragen te stellen.

---

<sup>17</sup> Een voorbeeld van een enquête is te vinden in de bijlages.

<sup>18</sup> Een van de vragen op de enquête was waarom jongeren een bepaalde verzekering aangaan. Veel studenten hebben deze vraag niet volledig beantwoord waardoor deze gegevens niet volledig zijn weergegeven in de bachelorproef. Wel kan u deze grafieken terugvinden in de bijlages.

## 1 Resultaten van de enquête

---

Alle enquêtes zijn opgedeeld qua studies, geslacht en leeftijd. Zo kan u zien dat er vooral studenten van het BSO en TSO ondervraagd zijn maar ook 53 studenten die les volgen in het ASO hebben deelgenomen aan de enquête. De jongste deelnemers zijn 17 jaar oud, de oudste deelnemers zijn er 22. Dit komt omdat er niet alleen in het 6<sup>e</sup> jaar enquêtes afgenomen zijn maar ook in de 7<sup>e</sup> jaren, dit zijn specialisatiejaren voor de BSO richtingen.

Er hebben ongeveer evenveel mannen als vrouwen meegedaan aan de bevraging, enkelingen hebben de algemene gegevens niet ingevuld.

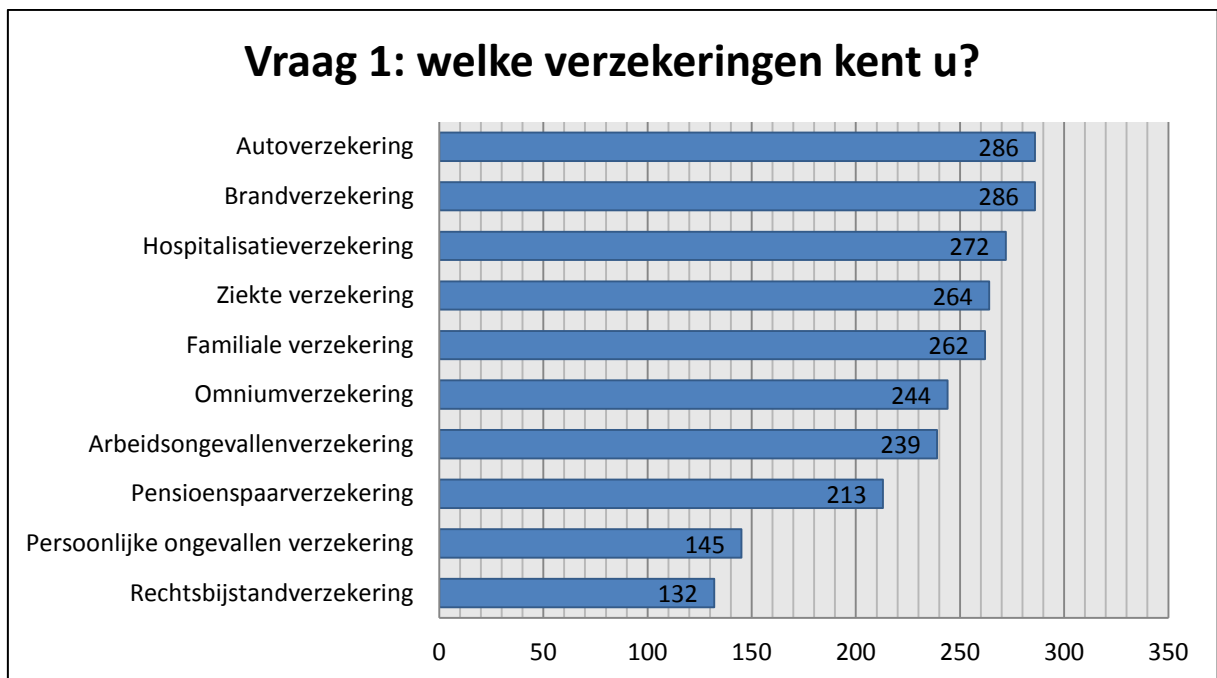
Opdeling qua studies	
ASO	53
TSO	118
BSO	118
Onbekend	0
Totaal	289

Opdeling qua geslacht	
Mannen	142
Vrouwen	128
Onbekend	19
Totaal	289

Opdeling qua leeftijd	
Min. Leeftijd	17
Max. leeftijd	22
17 jaar	69
18 jaar	110
19 jaar	58
20 jaar	18
21 jaar	5
22 jaar	3
Onbekend	26
Totaal	289

## 1.1 Welke verzekeringen kent u?

In deel een van deze bachelorproef werden enkele verzekeringen besproken. Maar hoeveel studenten kennen deze verzekeringen?



Iedere student die bevroegd werd, kent zowel de autoverzekering als de brandverzekering. Ook in de top vijf van meest gekende verzekeringen staan de hospitalisatieverzekering, de ziekteverzekering en de familialeverzekering. Een persoonlijke ongevallen verzekering en een rechtsbijstandverzekering waren minder gekend bij de studenten. Andere verzekeringen zoals de hospitalisatie-, ziekte-, familiale-, omnium- en arbeidsongevallenverzekering klinken bij de meeste studenten toch wel bekend in de oren.

## 1.2 Welke van deze verzekeringen zal u hoogst waarschijnlijk in de toekomst afsluiten?

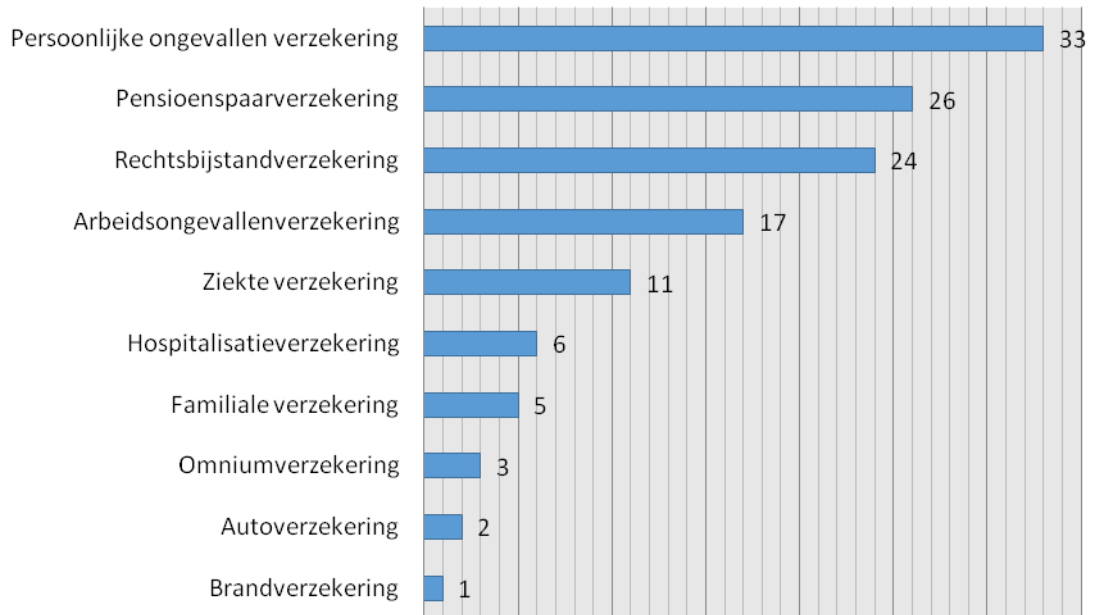
Bij deze vraag is de bedoeling om te polsen welke verzekeringen jongeren denken nodig te hebben in hun verdere leven.



Bijna 93 % van alle ondervraagden, zegt dat ze hoogstwaarschijnlijk in de toekomst een autoverzekering zullen afsluiten. In de top 5 staan onder andere ook nog de brandverzekering, de ziekteverzekering, de hospitalisatieverzekering en de familiale verzekering. Bijna 45 % zegt dat ze hoogstwaarschijnlijk later geen waarborg omnium zullen onderschrijven. Ook de persoonlijke ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering zijn minder in trek. In totaal zijn de 289 studenten goed voor maar liefst 1 891 verzekeringen!

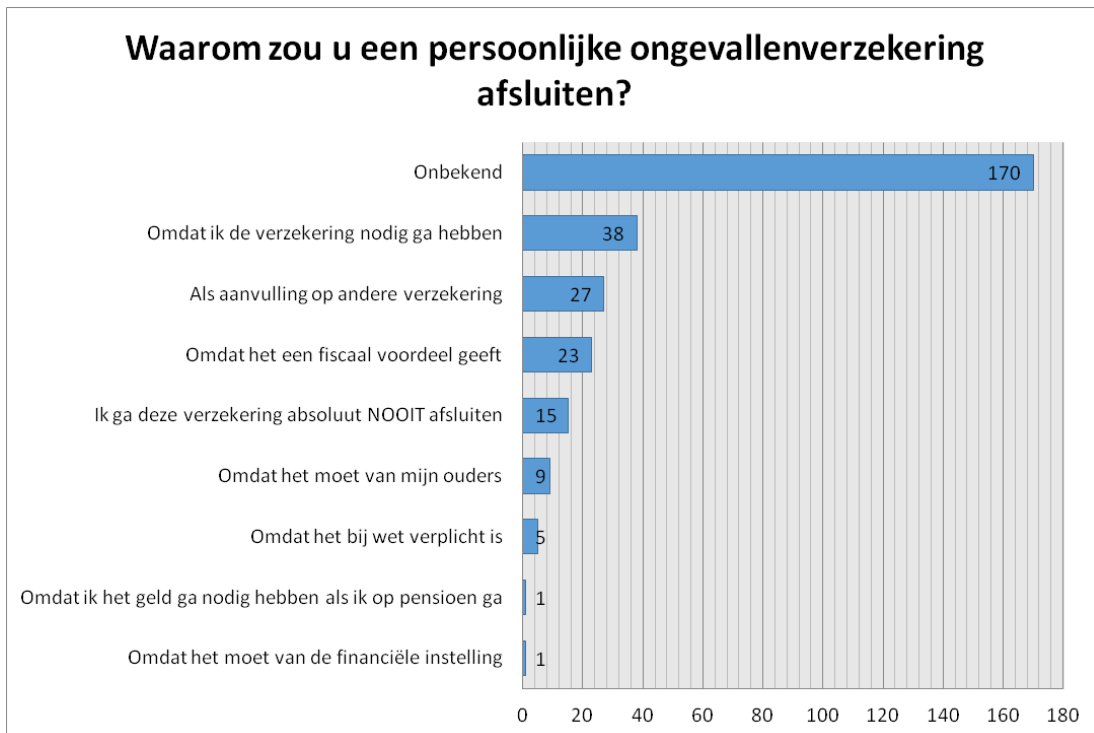
Deze vraag is ook interessant als ze vergeleken wordt met de vorige vraag. Sommige studenten kruisen aan dat ze een verzekering waarschijnlijk wel zullen aangaan in de toekomst terwijl ze ook hebben aangegeven deze verzekering helemaal niet te kennen.

## Hoeveel mensen kennen de verzekering niet maar gaan ze later wel afsluiten?



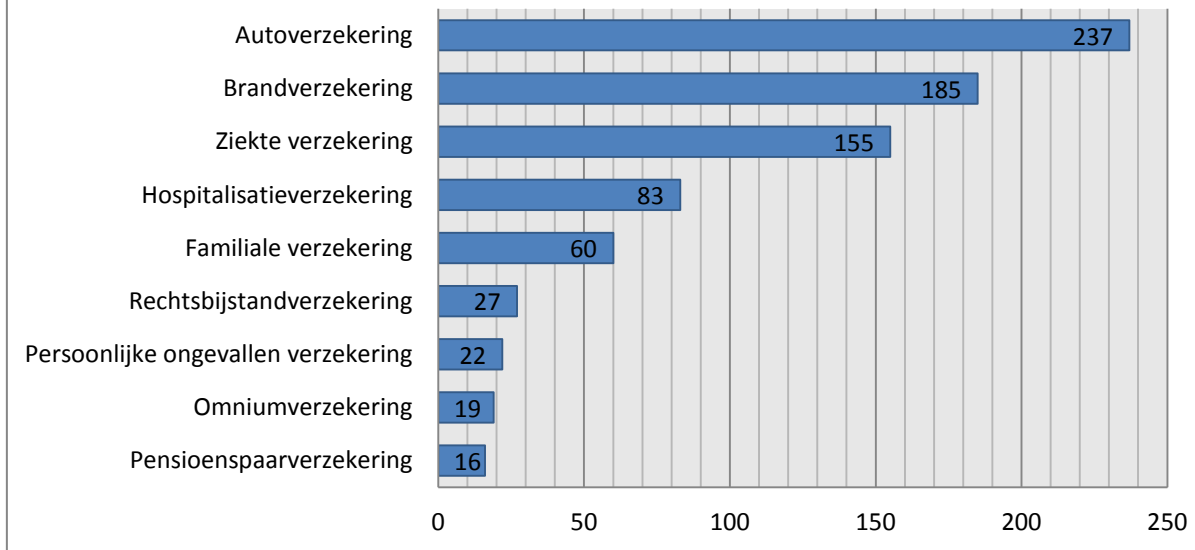
Bovenaan staat de persoonlijke ongevallenverzekering waarvan 145 studenten aangaven deze niet te kennen. 33 van die studenten zouden ze later wel afsluiten! Bij de vraag, waarom ze deze verzekering zouden afsluiten, was het meest voorkomende antwoord 'omdat ik deze verzekering nodig ga hebben'.

## Waarom zou u een persoonlijke ongevallenverzekering afsluiten?



### 1.3 Welke van deze verzekeringen zijn bij wet verplicht?

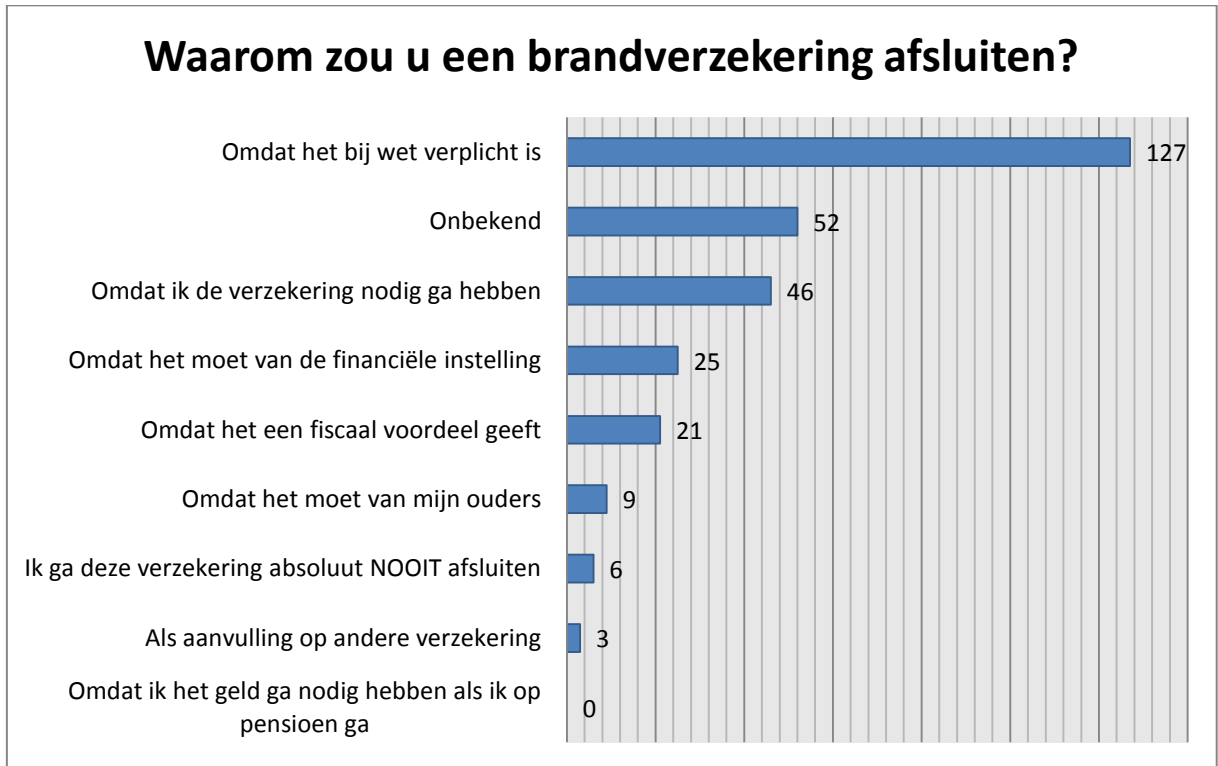
### Vraag 3: Welke van deze verzekeringen zijn bij wet verplicht?



Dat de autoverzekering een verplichte verzekering is, hebben de meeste wel juist. Maar 185 studenten denken ook dat de brandverzekering een verplichte verzekering is. Vaak werd de opmerking 'voor huurders' bijgeschreven op de enquêtes. De brandverzekering is bij wet niet verplicht voor particulieren. Dus ook niet als men een huis huurt. Let wel op het kan verplicht worden in het huurcontract door de verhuurder maar dit is op geen enkele manier door de wet geregeld. Als een huis aangekocht wordt, en men gaat hiervoor een hypotheek aan bij de bank dan kan die bank in het hypotheek contract ook de kopers verplichten om een brandverzekering aan te gaan. De woning is namelijk het onderpand van de lening. Als die afbrandt dan heeft de bank geen 'plan B' ingeval dat de kopers hun lening niet meer kunnen (of willen) af betalen.

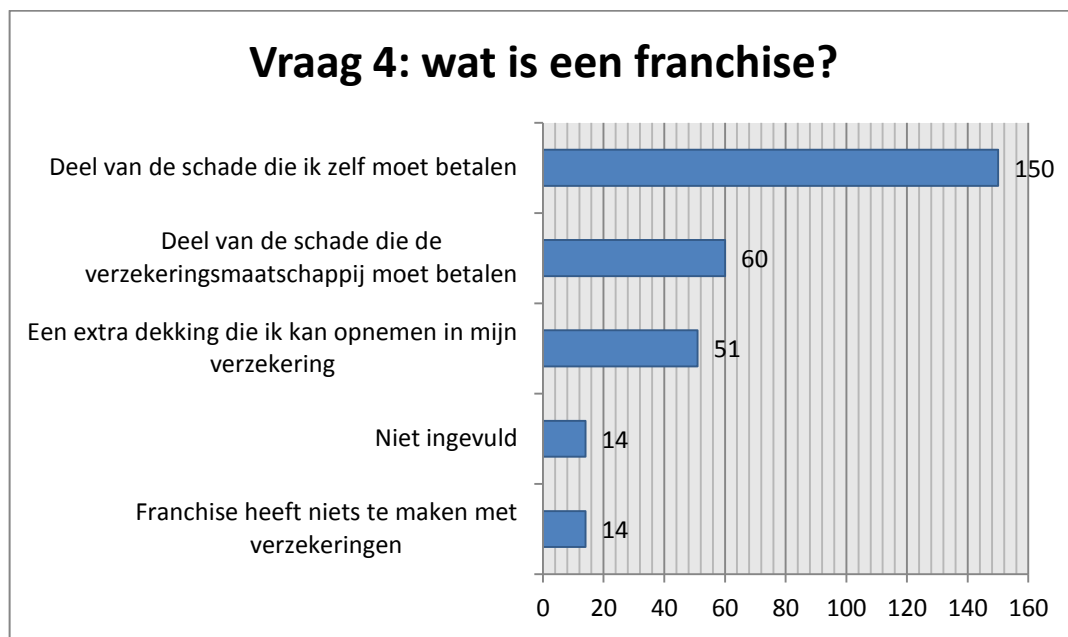
Slechts 34 studenten, of 12 % had deze vraag volledig juist en dus enkel de autoverzekering en de ziekteverzekering aangekruist.

Als we dieper ingaan op de brandverzekering, zien we dat jongeren die in de toekomst zouden afsluiten omdat ze denken dat dit wettelijk verplicht is. Wat dus eigenlijk niet het geval is. Vraag die hierbij gesteld kan worden is of mensen die denken dat een brandverzekering bij wet verplicht is, deze verzekering zou stopzetten van zodra ze beseffen dat ze niet wettelijk verplicht is?



Uit de gegeven antwoorden blijkt dat 46 studenten toch nog steeds een brandverzekering zouden afsluiten omdat ze denken dat ze die nog wel eens nodig zullen hebben. Enkelingen geven aan dat ze deze verzekering absoluut nooit zullen afsluiten!

## 1.4 Wat is een franchise?



14 studenten hadden geen idee wat een franchise was, en hebben ook geen gokje gemaakt. Evenveel andere studenten dachten dan weer dat een franchise niets te maken heeft met een verzekeringen. Ongeveer 18 % of 51 studenten dachten dat een franchise een soort dekking is dat ze kunnen opnemen in de verzekering. Het klopt dat men al dan niet kan kiezen voor een franchise maar het is geen dekking, het is eerder een keuze die men kan maken maar wel een keuze die een invloed zal hebben op de premie. Uiteindelijk hadden 150 studenten, ofwel 52 % van de ondervraagden het juist. De overige studenten dacht dat de franchise het deel van de schade is dat de verzekeringsmaatschappij zal vergoeden.



## 1.5 Wie zal je vergoeden voor de schade?

De brandverzekeraar heeft een brede dekking. En veel mensen zouden niet weten dat bepaalde schade eigenlijk onder de brandverzekering valt. Daarom werd volgende vraag gesteld aan de studenten: “stel u heeft een brandverzekering zonder franchise. Een maand later ontstaat er kortsluiting, hierbij is uw televisietoestel (aankoopwaarde € 1 500) defect. Wie betaalt de schade aan het televisietoestel?”. De studenten konden kiezen uit de antwoorden: ‘jijzelf’, ‘de brandverzekeraar’ of ‘de energiemaatschappij’. Dit waren de resultaten:



9 studenten lieten deze vraag blanco. 16 studenten dachten dat de energiemaatschappij zou zorgen voor een vergoeding van het televisietoestel. 118 studenten zouden gewoon een nieuw toestel kopen en dachten dat ze de schade nergens konden verhalen. Toch hadden 146 studenten het bij het juiste einde, zij gingen de schade verhalen bij hun brandverzekeraar. Kortsluiting valt onder elektriciteitsschade. En ookal heeft de kortsluiting geen brand tot gevolg, zal de brandverzekeraar toch tussenkomen in de schade. Hoeveel de brandverzekeraar zal uitkeren hangt natuurlijk af van verzekering tot verzekering. Zo zal in het ene geval de nieuwwaarde vergoedt worden, terwijl in een ander geval enkel de werkelijke waarde vergoed wordt. Een andere optie is dat men de herstellkosten gaat vergoeden. Uiteindelijk hangt alles af van de maatschappij en van de opties die men heeft gekozen bij het aangaan van de brandverzekering.

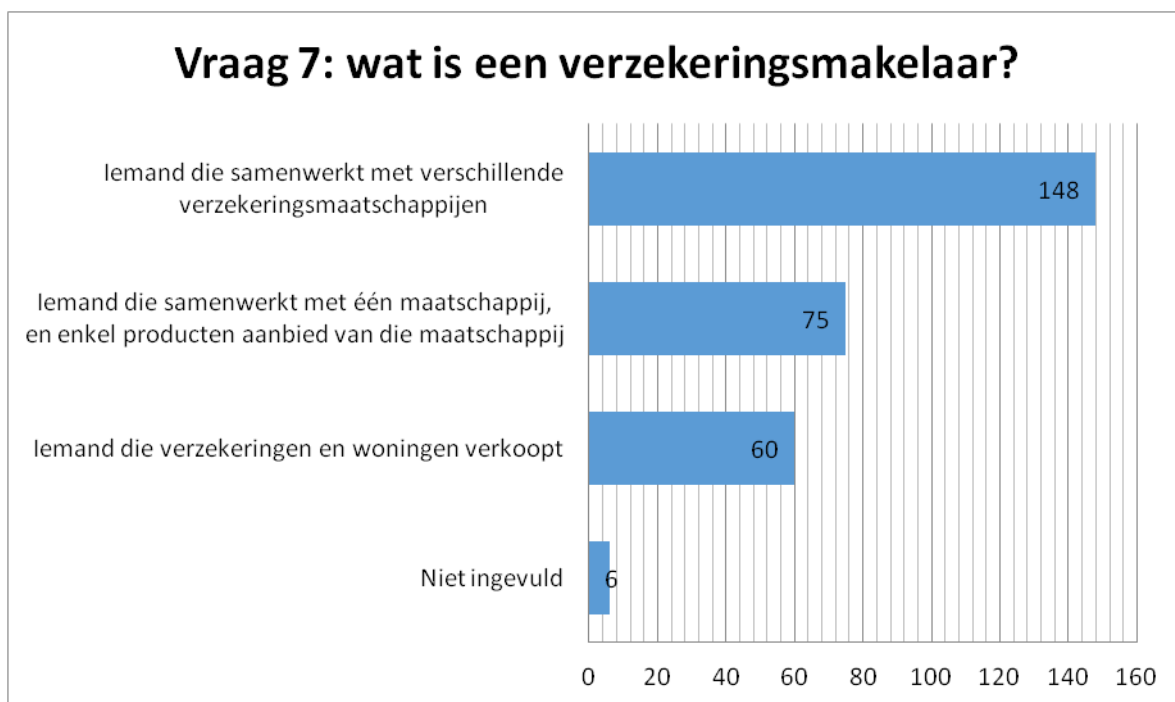
## 1.6 Zou u uw verzekeringen spreiden bij verschillende instellingen?

Veel mensen zijn hun hele leven klant bij dezelfde bank en gaan ook daar al hun verzekeringen aan. In een verzekeringsmakelaarskantoor komen vaak klanten van dat kaliber langs. Na een vergelijking van al hun verzekeringen blijkt dat ze elders, veel goedkoper een verzekering kunnen aangaan dat dezelfde waarborgen heeft.



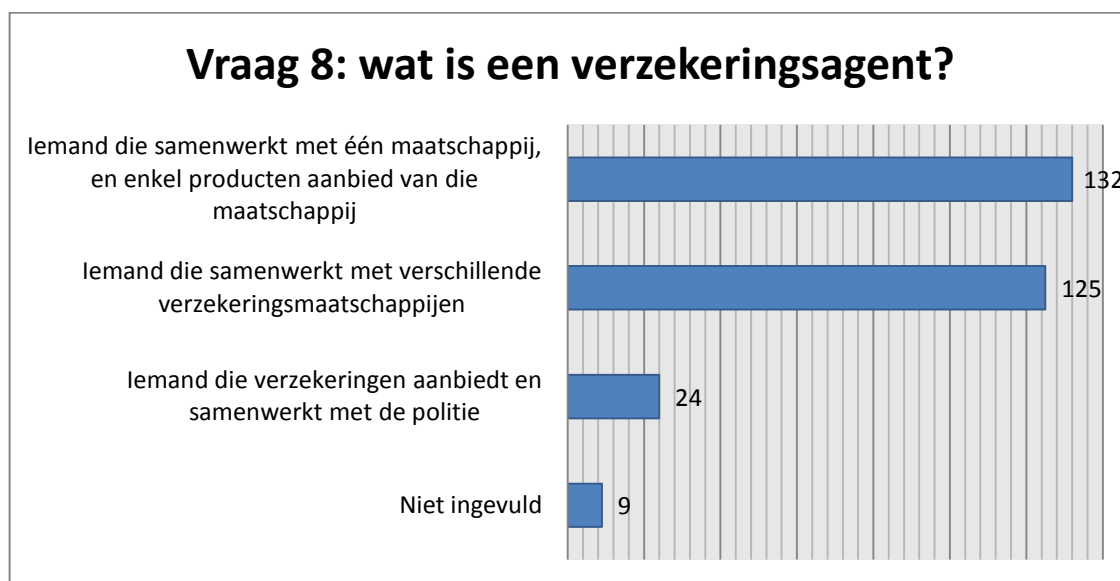
De meeste studenten hebben het liefst 1 persoon bij wie ze voor alles terecht kunnen, bijna evenveel studenten denken er anders over en zouden toch hun verzekeringen spreiden maar op voorwaarden dat ze dan wel de allerbeste waarborgen hebben. 61 studenten zouden het doen omdat het goedkoper is en 20 studenten zien er helemaal geen nut in.

## 1.7 Wat is een verzekeringsmakelaar?



Slechts iets meer dan de helft (51 %) van alle bevroagde studenten hadden het juiste antwoord aangevinkt. Een verzekeringsmakelaar is namelijk iemand die met verschillende maatschappijen samenwerkt. 76 studenten dachten echter dat dit iemand was die slechts met één verzekeringsmaatschappij samenwerkt! Één op vijf studenten denkt dat een verzekeringsmakelaar iemand is die zowel verzekeringen als woningen verkoopt. Dit is in praktijk niet het geval. Het is een mogelijke nevenactiviteit van de verzekeringsmakelaar maar oorspronkelijk is een verzekeringsmakelaar toch nog altijd iemand die enkel en alleen verzekeringen verkoopt.

## 1.8 Wat is een verzekeringsagent?



Bij deze vraag had 46 % van de studenten het juiste antwoord aangekruist. Liefst 43 % wisselt een verzekeringsagent om met een verzekeringsmakelaar! Verbazingwekkend is dat 8 % van de studenten 'agent' iets te letterlijk opvat en denkt dat een verzekeringsagent nauw samenwerkt met de politie.

Bij het vergelijken van de antwoorden op deze vraag, met de antwoorden op voorgaande vraag heeft maar liefs 29 studenten hetzelfde antwoord gegeven op beide vragen. Hieruit kunnen we dus concluderen dat 10 % van de ondervraagde niet weet dat er een verschil is tussen een verzekeringsmakelaar en een verzekeringsagent!

58 studenten hebben de kenmerken van de verzekeringsmakelaar omgewisseld met die van de verzekeringsagent. 20 % van de ondervraagden antwoordde namelijk dan een verzekeringsmakelaar slechts met één maatschappij samenwerkt én dat een verzekeringsagent met verschillende maatschappijen samenwerkt.

# BESLUIT

De kennis van jongeren over verzekeringen is ondermaats. In totaal werden op deze enquête vijf vragen gesteld die de algemene kennis van de studenten testen. Onderstaande tabel geeft weer hoeveel studenten alle vragen juist hebben:

Geen enkele correct antwoord	34	12 %
1 correct antwoord	55	19 %
2 correcte antwoorden	103	36 %
3 correcte antwoorden	49	17 %
4 correcte antwoorden	41	14 %
5 correcte antwoorden	7	2 %

Slecht 2 % van alle ondervraagden heeft vijf juiste antwoorden gegeven. En maar liefst 12 % van de ondervraagden heeft geen enkel juist antwoord.

Een leerkracht van één van deelnemende scholen zei dat de BSO studenten wel iets zien over verzekeringen maar dat ze hierover geen test krijgen. Ze moeten alles zelf opzoeken via het internet en integreren dit dan in een taak. Bijvoorbeeld ze krijgen een budget van X aantal euro's om een auto te kopen maar binnen dit budget moeten ze rekening houden met alle kosten die deze nieuwe auto met zich meebrengt (denk maar aan verzekering, belastingen,...). Hoewel de leerkracht dacht dat de leerlingen niet zo goed zouden scoren, bleek de school toch een gemiddelde te hebben van 2,85 juiste antwoorden. Hierbij scoorde deze school het beste. Hun studenten scoorden net voldoende. Kan hieruit geoordeeld worden dat praktijk de beste leerschool is?

Op andere scholen waar het voornamelijk ging om ASO en TSO richtingen gaven leerkrachten aan dat hun laatstejaarsstudenten iets leren over verzekeringen. In één bepaalde school had een bepaalde TSO richting zelfs een verplicht pakket rond verzekeringen hebben. In deze school antwoorden uitzonderlijk veel studenten dat de brandverzekering verplicht is voor huurders. Toch scoorden de studenten, in vergelijking met andere scholen, relatief goed met een gemiddelde van 2,35 juiste antwoorden. In overige scholen lag het gemiddelde van de studenten tussen de 1,51 juiste antwoorden en 1,77 juiste antwoorden.

De meeste studenten scoren onvoldoende en slecht een uitzondering van de studenten heeft een degelijke basiskennis. Want oordeelt u nu zelf, studenten die binnenkort het werkveld induiken, horen toch op zijn minst te weten welke verzekeringen verplicht zijn?

# BIJLAGEN

---

**Bijlage 1:** Vergelijkende tabel voor de hospitalisatieverzekering.

**Bijlage 2:** Voorbeeld van een enquête.

**Bijlage 3:** Waarom gaan jongeren bepaalde verzekeringen aan?

# BRONNENLIJST

Allianz. (sd). *Algemene voorwaarden Leven Voorzorg*. Opgeroepen op Mei 1, 2014, van Allianz: <http://www.allianz.be/allianz/nl/terms/index.asp>

Assuralia. (2010, Februari 9). *Basisinformatie autoverzekering*. Opgeroepen op April 27, 2014, van Assuralia: [http://www.assuralia.be/index.php?id=194&L=0&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=202&cHash=22de7cb4501940cf3eadbc243b8cf9d9](http://www.assuralia.be/index.php?id=194&L=0&tx_ttnews[tt_news]=202&cHash=22de7cb4501940cf3eadbc243b8cf9d9)

Assuralia. (2010, Maart 25). *Basisinformatie ongevallenverzekering*. Opgeroepen op Mei 1, 2014, van Assuralia: [http://assuralia.be/index.php?id=196&L=0&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=1332&cHash=62206dfda3abdedb4fb32b2832251b75](http://assuralia.be/index.php?id=196&L=0&tx_ttnews[tt_news]=1332&cHash=62206dfda3abdedb4fb32b2832251b75)

Assuralia. (2010, Januari 28). *Basisinformatie rechtsbijstandverzekering*. Opgeroepen op April 24, 2014, van Assuralia: [http://assuralia.be/index.php?id=218&L=0&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=615&cHash=6d48736540b8631d693c50f30ae4682b](http://assuralia.be/index.php?id=218&L=0&tx_ttnews[tt_news]=615&cHash=6d48736540b8631d693c50f30ae4682b)

Assuralia. (2013, November 12). *Cijfers aansprakelijkheidsverzekering*. Opgeroepen op April 9, 2014, van Assuralia: [http://www.assuralia.be/fileadmin/content/stats/03\\_Cijfers\\_per\\_tak/06\\_Aansprakelijkheid/01\\_Kerncijfers/NL/01\\_Algemene%20BA%20-%20RC%20g%E9n%E9rale%2001.htm](http://www.assuralia.be/fileadmin/content/stats/03_Cijfers_per_tak/06_Aansprakelijkheid/01_Kerncijfers/NL/01_Algemene%20BA%20-%20RC%20g%E9n%E9rale%2001.htm)

Assuralia. (2013). *Kerncijfers en voornaamste resultaten van de Belgische verzekeringsmarkt in 2012*. Assuralia.

Assuralia. (2014, Januari 10). *Top 15 ziekte met marktaandeel*. Opgeroepen op Mei 1, 2014, van Assuralia: [http://assuralia.be/fileadmin/content/stats/03\\_Cijfers\\_per\\_tak/05\\_Gezondheid/02\\_Verzekeringsondernemingen/NL/01\\_Top%2015%20ziekte-Top%2015%20maladie%2001.htm](http://assuralia.be/fileadmin/content/stats/03_Cijfers_per_tak/05_Gezondheid/02_Verzekeringsondernemingen/NL/01_Top%2015%20ziekte-Top%2015%20maladie%2001.htm)

AXA Belgium N.V. (2014). *Comfort Auto: verzekering en bijstand auto algemene voorwaarden*. Brussel, België: AXA Belgium N.V.

Baert, J., De Graeve, M., & Gyselaers, M. (2010). *De brandverzekering doorgelicht*. Antwerpen - Oxford: Intersentia.

BELGA. (2014, Februari 4). *Familiale verzekering: "Rust voor een prikje"*. *Knack*, p. 1.

- Bocken, H., & Boone, I. (2011). *Inleiding tot het schadevergoedingsrecht*. Brugge: Die keure.
- Bontinck, P. (2009). De hospitalisatieverzekering wordt beter voor de consument. *Knack*, 1.
- Cousy, H., & Van Schoubroeck, C. (2014). *Wetgeving verzekeringen 2014 Europees en Belgisch recht*. Mechelen: Wolters Kluwer Belgium NV.
- Damme, H. (2014). *Ongevallen-, ziekte- en invaliditeitsverzekeringen [syllabus]*. Hogeschool Gent.
- De Smet, N. (2009). *Verzekeringsrecht [Syllabus]*. Hogeschool Gent, Departement bedrijf en organisatie.
- Encyclo. (2014). *Definitie ongeval*. Opgeroepen op Mei 18, 2014, van Encyclo: <http://www.encyclo.nl/begrip/ongeval>
- Federale Overheidsdienst Financiën. (2014). *Pensioensparen*. Opgeroepen op Mei 1, 2014, van Federale Overheidsdienst Financiën: <http://financien.belgium.be/nl/particulieren/belastingvoordelen/pensioensparen/>
- Federale overheidsdienst sociale zekerheid. (2013, Januari). *Alles wat je altijd al wilde weten over de sociale zekerheid*. Opgeroepen op April 25, 2014, van Socialesecurity: <http://socialsecurity.fgov.be/nl/nieuws-publicaties/publicaties/alles-wat-je-altijd-al-wilde-weten-over-de-sociale-zekerheid-in-belgie.htm>
- Federale overheidsdienst sociale zekerheid. (2013, Januari). *Sociale zekerheid alles wat je altijd al wilde weten*. Opgeroepen op April 2014, 2014, van Socialesecurity: [http://socialsecurity.fgov.be/docs/nl/publicaties/alwa/alwa2013\\_jan\\_nl.pdf](http://socialsecurity.fgov.be/docs/nl/publicaties/alwa/alwa2013_jan_nl.pdf)
- FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. (2013). *Hospitalisatieverzekering*. Opgeroepen op Mei 1, 2014, van FOD Economie: [http://economie.fgov.be/nl/consument/Verzekering/Assurance\\_hospitalisation/#.U2ImrPI\\_uSp](http://economie.fgov.be/nl/consument/Verzekering/Assurance_hospitalisation/#.U2ImrPI_uSp)
- FSMA. (2013, Mei 5). *Vragen en antwoorden over verzekeringsbemiddeling*. Opgeroepen op April 20, 2014, van FSMA: <http://www.fsma.be/nl/Supervision/finbem/vt/vz/Article/faq/faqvtvz.aspx#categorie>
- FVF. (2011). *Makelaars in verzekeringen, de diversiteit in kaart gebracht*. Wommelgem: FVF.
- Hullebroeck, G. (2008). *De Arbeidsongevallenverzekering*. Mechelen: Wolters Kluwer Belgium NV.



Mouton, A. (2014). De burger zal zijn pensioenprobleem zelf moeten oplossen. *Trends* , 25-28.

Renard, S. (2013, November 2). Total loss, of de werkelijke waarde van uw dierbare auto. *De Tijd* .

Van Belleghem, L. (2014). *Praktische belastingsservice*. Opgeroepen op April 30, 2014, van Dekervel & co: [http://dekervel.com/userfiles/files/indextabel-%20lvb%20-aj2014-2015%20\(2\).pdf](http://dekervel.com/userfiles/files/indextabel-%20lvb%20-aj2014-2015%20(2).pdf)

Wauters, F. (2013, Augustus 15). De opties voor individueel pensioensparen. *Knack* , p. 1.