

**ALGEMENE VOORWAARDEN**  
**ANNULERING VAN REIZEN**  
**TIJDELIJK CONTRACT**



**INHOUDSTAFEL**

	BLZ.
<b>DEFINITIES</b>	<b>4</b>
Artikel 1 : Doel en omvang van de waarborg	6
Artikel 2 : Optie « onderbreking van de reis »	7
Artikel 3 : Uitsluitingen	8
Artikel 4 : Territoriale grenzen	8
Artikel 5 : Periode van dekking	8
Artikel 6 : Vergoedingsgrenzen	8
Artikel 7 : Aangifte van een schadegeval	9
Artikel 8 : Subrogatie	9
Artikel 9 : Totstandkoming van het verzekeringscontract - Aanvang van de dekking	9
Artikel 10 : Duur van de overeenkomst	9
Artikel 11 : Premie	9
Artikel 12 : Taksen en belastingen	10
Artikel 13 : Niet-betaling van de premie - Schorsing van de waarborg	10
Artikel 14 : Administratieve kosten	10
Artikel 15 : Samenloop van verzekeringscontracten	10
Artikel 16 : Overbrenging van de woonplaats naar het buitenland	10
Artikel 17 : Woonplaats - Briefwisseling	10
Artikel 18 : Rangorde van de voorwaarden	11
Artikel 19 : Diverse bepalingen	11
Artikel 20 : Wijzen van communicatie en talen	11
Artikel 21 : Vergoeding ontvangen door Ethias-medewerkers betrokken bij de distributie van verzekeringen	11

## DEFINITIES

Voor de toepassing van de waarborg, verstaat men onder:

### 1. Ethias

Ethias nv, rue des Croisiers 24, 4000 Luik

Verzekeringsonderneming toegelaten onder het nr. 0196 voor de beoefening van alle verzekeringstakken Niet-Leven, de levensverzekeringen, de bruidsschats- en geboorteverzekeringen (KB van 4 en 13 juli 1979, BS van 14 juli 1979) alsook de kapitalisatieverrichtingen (Beslissing CBFA van 9 januari 2007, BS van 16 januari 2007)

RPR Luik BTW BE 0404.484.654 Rekening Belfius Bank: BE72 0910 0078 4416 BIC: GKCCBEBB;

### 2. de verzekeringsnemer

de natuurlijke persoon die de overeenkomst gesloten heeft;

### 3. verzekerde

de verzekeringsnemer en elke andere persoon die vermeld wordt in de bijzondere polisvoorwaarden en deel uitmaakt van het gezin van de verzekeringsnemer.

De niet-gehuwde kinderen van gescheiden ouders worden als verzekerden beschouwd, indien zij - ongeacht hun woonplaats in België - vermeld zijn in de bijzondere polisvoorwaarden en voor zover zij met hun verzekerde ouder reizen;

### 4. reisgezel

elke persoon die gelijktijdig met de verzekerde dezelfde reis heeft geboekt en waarvan de annulering de verzekerde zou verplichten om de reis alleen te maken of elke persoon die noodzakelijk is voor het goede verloop van de reis; bv. de reisgezel is de enige bestuurder tijdens de reis of de bestuurder van de boot die tijdens de reis wordt gebruikt;

### 5. schadegeval

een plotselinge gebeurtenis, onafhankelijk van de wil van de verzekerde, waardoor schade ontstaat en het vertrek op reis verhinderd wordt;

### 6. familielid tot de tweede graad

vader, moeder, kind, broer, zuster, schoonbroer, schoonzuster, schoonzoon, schoondochter, schoonouder, kleinkind, grootouder;

### 7. ziekte

een aantasting van de gezondheid, vastgesteld door een erkend geneesheer en die de uitvoering van het reiscontract medisch gezien onmogelijk maakt. Een zwangerschap wordt niet beschouwd als een ziekte;

### 8. reis

wordt beschouwd als reis: elke overeenkomst gesloten door de verzekerde en rechtstreeks verkocht door een reisorganisator of een officieel verhuurkantoor;

### 9. reisorganisator - verhuurkantoor

- wordt beschouwd als reisorganisator: elke persoon die rechtstreeks of door tussenkomst van een reisagent - ook via internet - reizen aanbiedt of verkoopt;
- wordt beschouwd als verhuurkantoor: elke persoon die als verhuurder vakantiewoningen of -appartementen verhuurt.

### 10. natuurrampen

wordt beschouwd als natuurrampen, alle schadelijke uitwerkingen tengevolge van een plotseling, blijvend of intens natuurfenomeen. Natuurrampen betreffen belangrijke klimatologische, seismische of astronomische gebeurtenissen zoals aardverschuivingen, vulkaanuitbarstingen, aardbevingen, vloedgolven, overstromingen, orkanen en extreme droogte;

### **11. ontslag om economische redenen**

wordt beschouwd als ontslag om economische redenen, elk ontslag door de werkgever dat niet te maken heeft met de betaalde werknemer als dusdanig. De economische redenen betreffen het schrappen van de tewerkstelling, de wijziging van de tewerkstelling of het aanpassen van een essentieel element van de arbeidsovereenkomst dat wordt geweigerd door de betaalde werknemer. Het schrappen of de wijziging van de tewerkstelling dienen op hun beurt voort te vloeien uit economische moeilijkheden of technologische veranderingen.

### ARTIKEL 1 DOEL EN OMVANG VAN DE WAARBORG

#### A. ANNULERING

Ethias waarborgt de terugbetaling van de kosten en de eventuele afkoopsom waartoe de verzekerden gehouden zouden zijn, ten gevolge van de annulering van een reis, omwille van één van de hierna omschreven omstandigheden:

- a) een ziekte, een ongeval, het overlijden, de verdwijning of de ontvoering van:
  - de verzekerde of zijn/haar samenwonende partner;
  - een familielid van de verzekerde tot de tweede graad;
  - een persoon die deel uitmaakt van het gezin van de verzekerde en die hij/zij ten laste of onder zijn/haar hoede heeft;
  - de reisgezel, zijn/haar samenwonende partner of zijn/haar familielid in de eerste graad (vader, moeder, schoonvader, schoonmoeder, zoon, dochter, schoonzoon, schoondochter);
- b) de premature bevalling (voor de 33ste week) van een verzekerde of een familielid van de verzekerde tot de tweede graad;
- c) de zwangerschap van de verzekerde als dusdanig, voor zover de reis gepland is in de drie laatste maanden van de zwangerschap en voor het begin van de zwangerschap werd geboekt;
- d) het ontslag om economische redenen van de verzekerde of van zijn/haar samenwonende partner, voor zover dit niet gebaseerd is op een zware fout of dringende reden en voor zover hij/zij hiervan niet op de hoogte was op het moment van het reserveren of het boeken van de reis;
- e) annulering van de huwelijksreis van de verzekerde omwille van de annulering van de burgerlijke plechtigheid, mits overlegging van een officieel document;
- f) echtscheiding van de verzekerde, voor zover de procedure na het boeken van de reis werd ingeleid;
- g) feitelijke scheiding van de verzekerde, voor zover één van de samenwonende partners zijn/haar domicilie na het boeken van de reis heeft gewijzigd;
- h) de intrekking door de werkgever van het verlof van de verzekerde:
  1. naar aanleiding van een ziekte of een ongeval van een collega die hem/haar vervangt;
  2. omdat deze zich in het kader van zijn/haar beroepsactiviteit voor een examen moet aanbieden;
  3. wanneer diens aanwezigheid noodzakelijk is ingevolge een wijziging van functie;
  4. als de verzekerde die een medisch beroep uitoefent tijdens een door de WGO (Wereldgezondheidsorganisatie) tot pandemie verklaarde infectieziekte terug in dienst wordt geroepen. Onder medisch beroep verstaan wij een gereguleerd beroep in de gezondheidszorg in België, namelijk:
    - huisarts;
    - geneesheer-specialist;
    - algemeen tandarts;
    - gespecialiseerd tandarts (orthodontist en parodontoloog);
    - apotheker;
    - verpleger;
    - zorgkundige;
    - fysiotherapeut;
    - vroedvrouw;
    - de volgende paramedische beroepen: Farmaceutisch-technisch assistent, diëtist, ergotherapeut, logopedist, audioloog en audicien, orthoptist-optometrist, prothesist, bandagist, orthesist, medisch laborant, podoloog, technoloog medische beeldvorming, ziekenvervoerder, mondhygiënist;
- i) het afsluiten door de werkzoekende verzekerde van een arbeidsovereenkomst van ten minste drie maanden, die aanvangt binnen de dertig dagen die aan het vertrek voorafgaan;
- j) weigering van het voor de reis noodzakelijke visum aan de verzekerde, behalve indien deze weigering voortspuit uit een gebeurtenis vermeld onder artikel 3. B. a);
- k) wanneer de verzekerde omwille van medische redenen niet mag worden ingeënt en deze inenting door de lokale overheid vereist is;

- l) in geval van diefstal van de identiteitspapieren en/of het visum van de verzekerde en/of van een voor de reis noodzakelijk gezondheidscertificaat binnen de 48 uur vóór vertrek op vertoon van een verklaring van de bevoegde autoriteiten;
- m) een tweede zit waarvoor de verzekerde zich ten laatste dertig dagen na de geplande terugkeer moet aanbieden;
- n) aanzienlijke materiële schade aan de onroerende goederen van de verzekerde, binnen de dertig dagen die aan het vertrek voorafgaan, op voorwaarde dat deze schade niet te voorzien was en de aanwezigheid zonder uitstel van de verzekerde absoluut noodzakelijk is;
- o) een vertraging bij het aan boord gaan omwille van een oponthoud te wijten aan een verkeersongeval waarin het vervoermiddel waarmee de verzekerde zich naar het vertrek begeeft, betrokken raakt of een geval van overmacht overkomen tijdens het traject dat de verzekerde aflegt (met een privévoertuig, een taxi of het openbaar vervoer) om zich rechtstreeks naar de plaats van het aan boord gaan (station, haven of luchthaven) te begeven;
- p) het onbruikbaar worden van het persoonlijk motorrijtuig van de verzekerde of van een reisgezel ingevolge een verkeersongeval, een diefstal, vandalisme of een brand, op het ogenblik van het vertrek of binnen de 48 uur eraan voorafgaand, of op weg naar de vakantiebestemming in het buitenland, op voorwaarde dat dit niet kan worden hersteld om zodoende de bestemming binnen de voorziene termijn te bereiken;
- q) de oproeping van de verzekerde of van een familielid tot de tweede graad:
  - voor de rechtshandelingen van officiële instellingen bij de adoptie van een kind;
  - voor een orgaantransplantatie (als donor of als ontvanger);
  - als getuige in een rechtszaak na ontvangst van een gerechtelijke oproep;
  - als jurylid voor het assisenhof;
  - voor een onverwachte wederoproeping door de militaire overheid;
- r) de annulering van de tijdens het verblijf voorziene en gereserveerde activiteiten (een uitstap, een voorstelling of een geleid bezoek) op basis van een medisch attest dat ter plaatse wordt afgeleverd.

Ethias betaalt de premie van de verzekering « Alle risico's - Bagage », afgesloten door de verzekeringsnemer bij haar, terug voor zover de reis wordt geannuleerd op basis van één van de voormelde redenen.

### B. WIJZIGING

Ethias betaalt de kosten met betrekking tot de wijziging van de reis of de reservering van het verblijf omwille van de voormelde redenen terug.

#### ARTIKEL 2 OPTIE « ONDERBREKING VAN DE REIS »

Ethias betaalt het saldo van de vakantiedagen terug, berekend in verhouding tot de initieel geplande resterende dagen:

- a) in geval van repatriëring om medische redenen contractueel bepaald door Ethias Assistance en georganiseerd door haar diensten of door een andere bijstandsverzekeraar;
- b) in geval van een vervroegde terugkeer in één van de volgende gevallen:
  1. overlijden in België van een familielid van de verzekerde tot de tweede graad;
  2. hospitalisatie in België van de samenwonende partner of de vader, moeder, zoon of dochter van de verzekerde;
  3. een zwaar schadegeval (brand, waterschade, storm, explosie of implosie) in de woonplaats van de verzekerde waardoor deze onbewoonbaar is geworden.
- c) in geval van een verbod om het land van de vakantiebestemming in te reizen omdat de verzekerde symptomen vertoont van een infectieziekte die door de WGO tot pandemie is verklaard, hoewel de verzekerde op het moment van vertrek naar deze bestemming voldeed aan de voorwaarden om naar zijn vakantiebestemming te mogen reizen.

### ARTIKEL 3 UITSLUITINGEN

- A. De kosten voor annulering zijn niet gewaarborgd:
- a) indien de reis meer dan zeven dagen voor het afsluiten van de polis werd geboekt;
  - b) indien de verzekeringsnemer Ethias niet in het bezit kan stellen van de factuur van de reservering van de reis met vermelding van de data, de bestemming en de kostprijs van de reis;
  - c) voor verblijven in België van minder dan vier opeenvolgende dagen;
  - d) voor verblijven waarvan de totale kostprijs minder dan 150,00 euro bedraagt;
  - e) voor reizen voor beroepsdoeleinden;
  - f) voor reizen in het kader van de schoolopleiding (met uitzondering van schoolreizen in groepsverband), ongeacht de organisator ervan.
- B. Zijn uitgesloten van de verzekering, de kosten van annulering omwille van:
- a) natuurrampen, overstromingen, oorlogsfeiten, stakingen, oproer, aanslagen, burgerlijke of militaire onlusten of schade veroorzaakt door oorlogsvoertuigen;
  - b) schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van een wijziging van de atoomkern, van de radioactiviteit of van de voortbrenging van ioniserende stralingen;
  - c) ongevallen of verwikkelingen voortvloeiend uit alcoholintoxicatie of uit het gebruik van geneesmiddelen, drugs of verdovende middelen zonder medisch voorschrift;
  - d) ongevallen of verwikkelingen overkomen aan de verzekerde als deelnemer aan snelheidswedstrijden of -proeven en de voorbereiding ervan;
  - e) een vrijwillige zwangerschapsonderbreking;
  - f) een bevalling, en dit zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 1. A. b) en c);
  - g) zelfmoord of poging tot zelfmoord;
  - h) psychische, neuropathische of psychosomatische aandoeningen, behalve indien ze zich voor het eerst voordoen;
  - i) de insolabiliteit van de verzekerde;
  - j) administratieve kosten en andere analoge kosten, en dit zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 6. A.;
  - k) een bestaande aandoening die zich op het ogenblik van de reservering van de reis in een terminale fase bevindt;
  - l) vertragingen te wijten aan het verkeer, en dit zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 1. A. o) en p);
  - m) gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan buiten de geldigheidsduur van deze overeenkomst;
  - n) de intrekking door de werkgever van het verlof van de verzekerde, zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 1. A. h).

De uitsluitingen die hiervoor werden vermeld zijn van toepassing op de verzekerde van wie de medische toestand aanleiding geeft tot de vraag om tussenkomst, voor zover de verzekerde kennis had van deze medische toestand.

### ARTIKEL 4 TERRITORIALE GRENZEN

De verzekering is geldig in de hele wereld.

### ARTIKEL 5 PERIODE VAN DEKING

Het feit dat de oorsprong vormt van het schadegeval moet zich hebben voorgedaan tussen de begin- en einddatum van de overeenkomst.

### ARTIKEL 6 VERGOEDINGSGRENZEN

#### A. IN GEVAL VAN ANNULERING VAN DE REIS

De tussenkomst van Ethias in de kosten bedoeld in artikel 1. kan de kostprijs van de reis niet overschrijden en zal in alle gevallen beperkt zijn tot 6 250,00 euro per reis en per verzekerde.

### B. IN GEVAL VAN WIJZIGING VAN DE REIS

Ethias betaalt de kosten met betrekking tot de wijziging van de reis of de reservering van het verblijf omwille van een van de redenen vermeld in artikel 1. A. « Annulering van de reis » terug.

Deze kosten kunnen niet hoger zijn dan de kosten die het gevolg zouden zijn geweest van de volledige annulering van de reis en evenmin meer bedragen dan de plafonds vermeld in artikel 6.A.

### C. IN GEVAL VAN ONDERBREKING VAN DE REIS (OPTIE)

De tussenkomst in het kader van de « Onderbreking van de reis » is beperkt tot het saldo naar rato van de niet-opgebruikte dagen en kan in geen geval hoger zijn dan de plafonds vermeld in artikel 6.A.

De tussenkomst kan verhoogd worden met 10 % voor activiteiten (excursies, huren van een voertuig, ...) die tijdens het verblijf werden gereserveerd maar niet konden worden gebruikt.

Bij de onderbreking van een wintersportvakantie, vergoedt Ethias de skipassen en de skilessen naar rato van de niet-opgebruikte dagen.

## ARTIKEL 7 AANGIFTE VAN EEN SCHADEGEVAL

Bij annulering van een reis moet de verzekerde:

- a) onmiddellijk zijn reisagent of reisorganisator of zijn verhuurkantoor contacteren en aan Ethias een attest bezorgen met vermelding van de kosten van annulering;
- b) zo vlug mogelijk en uiterlijk binnen acht dagen bij Ethias aangifte doen van het schadegeval en de omstandigheden ervan (met inbegrip van plaats, datum en uur) en van de gekende of vermoedelijke oorzaken en de naam, voornaam en woonplaats van de eventuele aansprakelijke personen. Ethias zal zich niet beroepen op deze termijn indien de aangifte zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk is gedaan;
- c) zich ervan onthouden op eigen initiatief onnodige wijzigingen aan te brengen aan het voorwerp van het schadegeval, waardoor de vaststelling van de oorzaken van het schadegeval of de raming van de schade zouden kunnen worden bemoeilijkt of onmogelijk gemaakt worden;
- d) aan Ethias de originele bewijsstukken bezorgen.

Indien de verzekerde deze formaliteiten niet vervult en deze verplichtingen niet respecteert en hieruit een nadeel voor Ethias ontstaat, wordt de vergoeding toegekend door deze laatste verminderd tot beloop van het geleden nadeel.

Ethias zal de verzekeringsdekking weigeren indien de verzekerde de voormelde verplichtingen met bedriegelijk opzet niet is nagekomen. Ethias zal dan eveneens de terugbetaling eisen van de reeds betaalde bedragen.

## ARTIKEL 8 SUBROGATIE

Ethias is gesubrogeerd in de rechten van de verzekerde voor de terugvordering van de bedragen die zij ten laste heeft genomen of waarvoor zij het voorschot heeft betaald.

## ARTIKEL 9 TOTSTANDKOMING VAN HET VERZEKERINGSCONTRACT - AANVANG VAN DE DEKKING

Het afsluiten van het verzekeringscontract moet gebeuren binnen de zeven dagen na de reservering van de reis.

De dekking gaat in op de in de bijzondere voorwaarden vermelde datum om nul uur én, in ieder geval, ten vroegste op de dag na de betaling van de premie.

## ARTIKEL 10 DUUR VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst is afgesloten voor de in de bijzondere voorwaarden aangegeven duur.

Het uur voor de beëindiging van de verzekering is bij overeenkomst vastgesteld op middernacht.

## ARTIKEL 11 PREMIE

De premie is vooraf betaalbaar op aanbieding van de factuur of van het vervalddagbericht en is een haalschuld voor Ethias. Het verzoek tot betaling van de premie en de bijhorende kosten staat evenwel gelijk met het ten huize aanbieden van de kwitantie.

### ARTIKEL 12 TAKSEN EN BELASTINGEN

Alle belastingen, bijdragen of taksen, geheven of te heffen ongeacht de benaming en door om het even welke overheid ten laste van Ethias op grond van geïnde premies of verzekerde sommen, worden en zullen uitsluitend worden gedragen door de verzekeringsnemer.

Deze belastingen, bijdragen of taksen zullen vooraf worden geïnd samen met de premie.

### ARTIKEL 13 NIET-BETALING VAN DE PREMIE - SCHORSING VAN DE WAARBORG

Ingeval van niet-betaling van een premie wordt de waarborg geschorst of het verzekeringscontract opgezegd per aangetekende brief met aanmaning tot betaling binnen een termijn van vijftien dagen te rekenen vanaf de dag die volgt op de afgifte ervan ter post.

De schorsing of opzegging wordt pas van kracht na het verstrijken van deze termijn.

Indien de waarborg is geschorst:

- a) maakt de betaling van de achterstallige premies door de verzekeringsnemer een einde aan de schorsing;
- b) kan Ethias het verzekeringscontract opzeggen wegens niet-betaling. In dit geval heeft de opzegging uitwerking bij het verstrijken van vijftien dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing van de waarborg.

De onbetaalde premie en de premies die tijdens de schorsing vervallen, komen aan Ethias toe als forfaitaire vergoeding.

Tijdens de schorsing kan geen enkele gebeurtenis voor Ethias bindend zijn en de vervallenverklaring van de verzekering blijft bestaan, zelfs indien tijdens of na een eventueel schadegeval de verzekerde de premie betaalt.

### ARTIKEL 14 ADMINISTRatieve KOSTEN

Indien Ethias nalaat om de verzekeringsnemer te gepasten tijde een vaststaande, opeisbare en onbetwiste geldsom te betalen en indien deze Ethias daartoe aangetekend in gebreke heeft gesteld, dan vergoedt Ethias zijn algemene administratieve kost, forfaitair begroot op 10,00 euro.

Indien de verzekeringsnemer nalaat om Ethias een gelijkaardige, zoals hierboven beschreven geldsom te betalen (bijvoorbeeld bij niet-betaling van de premie), zal deze Ethias dezelfde vergoeding verschuldigd zijn voor iedere aangetekende brief die Ethias hem zendt.

Als Ethias genoodzaakt wordt om de invordering van een schuld toe te vertrouwen aan een derde, zal er van de verzekeringsnemer een schadevergoeding worden gevorderd, begroot op 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van 10,00 euro en een maximum van 100,00 euro.

### ARTIKEL 15 SAMENLOOP VAN VERZEKERINGSCONTRACTEN

Als de verzekeringsnemer bij het sluiten van het verzekeringscontract of tijdens de looptijd ervan aanvullende waarborgen met betrekking tot hetzelfde voorwerp laat dekken door andere verzekeringscontracten, moet hij dit melden aan Ethias bij de onderschrijving of binnen acht dagen.

Deze kennisgeving vermeldt de naam van de andere verzekeraar(s), de referenties nodig om het contract te identificeren alsook de gewaarborgde bedragen.

### ARTIKEL 16 OVERBRENGING VAN DE WOONPLAATS NAAR HET BUITENLAND

De verzekering vervalt van rechtswege op het moment dat de verzekeringsnemer zijn woonplaats of hoofdverblijfplaats naar het buitenland overbrengt.

### ARTIKEL 17 WOONPLAATS - BRIEFWISSELING

De mededelingen of betekeningen gericht aan Ethias moeten op haar zetel gebeuren; deze gericht aan de verzekeringsnemer gebeuren op het door hem in het contract aangeduide adres of op zijn laatst gekend adres.

Bij meerdere verzekeringsnemers geldt elke mededeling van Ethias die aan één van hen is gericht voor allen.

### ARTIKEL 18 RANGORDE VAN DE VOORWAARDEN

De bijzondere voorwaarden vullen de algemene voorwaarden aan en vervangen ze in de mate dat ze er strijdig mee zijn.

### ARTIKEL 19 DIVERSE BEPALINGEN

Het Belgisch recht is van toepassing op de verzekeringsovereenkomst.

Alle geschillen betreffende de totstandkoming, de geldigheid, de uitvoering, de interpretatie of de ontbinding van deze overeenkomst behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische Hoven en Rechtbanken.

De Nationale Bank van België houdt toezicht op de activiteiten van de verzekeringsondernemingen.

#### **NBB: Nationale Bank van België**

de Berlaimontlaan 14 - 1000 Brussel

Tel. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00

[www.nbb.be](http://www.nbb.be)

Elke klacht over de verzekeringsovereenkomst of over het beheer van een schadegeval kan worden gericht aan:

#### **Ethias « Dienst 2035 »**

Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 Hasselt

Fax 011 85 61 10

[klachtenbeheer@ethias.be](mailto:klachtenbeheer@ethias.be)

#### **Ombudsdienst Verzekeringen**

de Meeûssquare 35 - 1000 Brussel

Fax 02 547 59 75

[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure aan te spannen.

### ARTIKEL 20 WIJZEN VAN COMMUNICATIE EN TALEN

#### **Wijzen van communicatie**

Wij communiceren via diverse kanalen met onze cliënten:

- per brief of per e-mail op [info@ethias.be](mailto:info@ethias.be);
- per telefoon in het Nederlands op 011 28 27 91 en in het Frans op 04 220 37 30;
- via onze kantoren: voor het dichtstbijzijnde kantoor, kan u terecht op onze site [www.ethias.be/kantoren](http://www.ethias.be/kantoren) (NL) of [www.ethias.be/bureaux](http://www.ethias.be/bureaux) (FR).

#### **Talen van communicatie**

De communicatie met onze cliënten gebeurt in het Nederlands of in het Frans, naar keuze van de cliënt.

Al onze documenten (offertes, verzekeringsvoorstellen, algemene voorwaarden, bijzondere voorwaarden, enz.) zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Frans.

### ARTIKEL 21 VERGOEDING ONTVANGEN DOOR ETHIAS-MEDEWERKERS BETROKKEN BIJ DE DISTRIBUTIE VAN VERZEKERINGEN

De medewerkers van Ethias betrokken bij de distributie van verzekeringen ontvangen een vaste en een variabele vergoeding.

De vaste component van de vergoeding vormt het grootste deel van de totale vergoeding van de medewerkers. De variabele component van de vergoeding is niet gegarandeerd.

Voor elke medewerker wordt de variabele vergoeding bepaald op basis van de realisatie van doelstellingen die zowel collectief (voor een deel van de onderneming en/of de onderneming) als individueel zijn en die in geen geval aanleiding mogen geven tot belangenconflictsituaties door het toekennen van een stimulans die de medewerker zou kunnen aanmoedigen om zijn eigen belangen of de belangen van Ethias te kiezen ten koste van de belangen van de klant. Hiervoor worden de te realiseren prestatiedoelstellingen niet enkel gebaseerd op kwantitatieve maar ook op kwalitatieve criteria, zoals het tevredenheidsniveau van de klant of de naleving van interne procedures.

**VOOR MEER INFORMATIE**

**Ethias**

**Zetel voor Vlaanderen**

**Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 Hasselt**

**Tel. 011 28 21 11**

**Fax 011 85 60 00**

**[www.ethias.be](http://www.ethias.be)**

**[info@ethias.be](mailto:info@ethias.be)**