

# **VEILIG OP WEG GEMEEN RECHT**

# INHOUD

Uw polis bestaat uit deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden, die primere op de Algemene Voorwaarden in de mate dat ze ermee strijdig zijn.  
Wij raden u aan beide aandachtig te lezen.

## **BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN P. 3**

---

Bestuurder  
Consolidatie  
Derden  
Gezin  
Natuurrampen  
Nucleaire wapens  
Ongeval  
Rechtverkrijgenden  
Regels van het Belgisch gemeen recht  
Terrorisme  
Verkeersongeval  
Verzekerde  
Verzekeringnemer  
Wagen

## **DE WAARBORGEN P. 4**

---

## **DE WAARBORGUITBREIDINGEN P. 4**

---

Carjacking  
In de onmiddellijke nabijheid van een wagen  
Redding  
Opsporingskosten

## **DE WAARBORGBEPERKINGEN P. 5**

---

## **DE DEKKING TERRORISME P. 5**

---

## **DE SCHADEREGELING P. 6**

---

Uw verplichtingen bij schade  
Medewerking  
Onze schaderegeling  
Vrijstelling  
Indeplaatsstelling en verhaal

## **DE VERGOEDINGEN P. 6**

---

Overlijden  
Blijvende werkongeschiktheid  
Tijdelijke werkongeschiktheid  
Medische kosten  
Esthetische schade  
Tussenkomst derden  
Veiligheidsgordel  
Maximumwaarborg

## **ALLERLEI P. 7**

---

Aanvang en duur van de polis  
Premiebetaling  
Opzegging  
Adreswijziging  
Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

# BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

De begrippen die uitgelegd worden in de begripsomschrijvingen worden in deze Algemene Voorwaarden *cursief* afgedrukt.

Indien deze begrippen ook in de Bijzondere Voorwaarden worden gebruikt, moeten deze in dezelfde betekenis worden gelezen tenzij dit daar uitdrukkelijk wordt tegengesproken.

Om de leesbaarheid van de polis te verhogen wordt Mercator Verzekeringen nv aangeduid met wij.

## BESTUURDER

---

De verzekerde persoon die een *wagen* bestuurt.

## CONSOLIDATIE

---

Het tijdstip waarop het letsel geen aanzienlijke wijzigingen meer kan ondergaan, m.a.w. wanneer de gevolgen van het schadegeval een blijvend karakter vertonen.

## DERDEN

---

Alle andere personen dan een *verzekerde*.

## GEZIN

---

Alle bij u inwonende personen, zelfs als zij tijdelijk elders verblijven.

## NATUURRAMPEN

---

Storm, hagel, aardbevingen, neerstortende rotsen, steenvall, terreinverschuivingen, lawines, druk van sneeuwmassa's en overstroming.

## NUCLEAIRE WAPENS

---

Wapens of tuigen die bestemd zijn om te ontploffen door de structuurwijziging van de atoomkern.

## ONGEVAL

---

Een plots voorval waarvan de oorzaak of een van de oorzaken buiten het organisme van het slachtoffer ligt en dat een lichamenlijk letsel veroorzaakt.

## RECHTVERKRIJGENDEN

---

Iedere persoon die door erfenis de rechten van een andere verkrijgt.

## REGELS VAN HET BELGISCH GEMEEN RECHT

---

De regels die de Belgische rechtbanken toepassen bij de vergoeding en de begroting van lichamenlijke schade.

## TERRORISME

---

Een clandestien georganiseerde actie of dreiging van actie met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, individueel of door een groep uitgevoerd, waarbij geweld wordt gepleegd op personen of de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk wordt vernield, ofwel om indruk te maken op het publiek, een klimaat van onveiligheid te scheppen of de overheid onder druk te zetten, ofwel om het verkeer of de normale werking van een dienst of een onderneming te belemmeren.

## VERKEERSONGEVAL

---

Ieder schadegeval in het wegverkeer waarbij een *wagen* betrokken is en dat verband houdt met het verkeer op de openbare weg.

## VERZEKERDE

---

De personen vermeld in het hoofdstuk 'De Waarborgen' volgens de door u gekozen formule.

## VERZEKERINGNEMER

---

De persoon die deze polis afsluit.

De verzekeringnemer wordt in deze Algemene Voorwaarden omschreven als 'u'.

## WAGEN

---

Iedere personenwagen, 4x4-wagen, minibus, mobilhome, lichte vrachtwagen tot 3,5 ton, met minstens 4 wielen, voor zover zij niet gebruikt worden voor bezoldigd vervoer.

# DE WAARBORGEN

Wij vergoeden de verzekerde als bestuurder van een wagen, wanneer hij het slachtoffer wordt van een verkeersongeval, zowel tijdens zijn privéleven als tijdens zijn beroepsleven, volgens de formule vermeld in uw Bijzondere Voorwaarden.

Wij bieden u de volgende formules aan:

## FORMULES GEMEEN RECHT

(met vrijstelling voor de vergoedingen Blijvende werk-ongeschiktheid vermeld in de hoofdstukken 'De Schaderegeling' en 'De Vergoedingen'):

- BESTUURDER GEMEEN RECHT  
u als *bestuurder* van een *wagen*;
- GEZIN ALS BESTUURDER GEMEEN RECHT  
u en uw *gezin* als *bestuurder* van een *wagen*;

## FORMULES GEMEEN RECHT PLUS

(zonder vrijstelling):

- BESTUURDER GEMEEN RECHT PLUS  
u als *bestuurder* van een *wagen*;
- GEZIN ALS BESTUURDER GEMEEN RECHT PLUS  
u en uw *gezin* als *bestuurder* van een *wagen*.

**U bent betrokken bij een zware aanrijding met een roekeloze, ik-hou-mijn-handen-niet-aan-het-stuur, gsm-freak. Een carkit is nochtans verplicht, maar u bent nu het slachtoffer van een dom ongeval. Met een vrij ernstige wonde wordt u overgebracht naar een ziekenhuis.**

Wij verzekeren de *bestuurder* van een *wagen* wanneer hij gewond raakt of overlijdt als gevolg van een *verkeersongeval* dat voorvalt tijdens de geldigheidsduur van de overeenkomst.

**Een wintervakantie eindigt in een familiedrama. Voor de ogen van echtgenote en dochter wordt vader aangereden tijdens het omwisselen van een klapband. De gezinsleden worden in zware shock opgenomen en moreel bijgestaan.**

Wij vergoeden de *bestuurder* voor de opgelopen kwetsuren. Bij overlijden vergoeden wij de *rechtverkrijgenden* van de *bestuurder*, indien zij schade lijden door dit overlijden.

# DE WAARBORGUITBREIDINGEN

## CARJACKING

**U wordt thuis opgewacht door een autodief. Na een hevige strijd brengt een getuige u met een messteekwonde naar een dokter. Uw wagen wordt later teruggevonden.**

Wij vergoeden de *bestuurder* ook wanneer hij het slachtoffer wordt van een (poging tot) diefstal met geweld van een *wagen*.

## IN DE ONMIDDELLIJKE NABIJHEID VAN EEN WAGEN

**Door een technisch probleem vat uw wagen plots vuur. U kunt uzelf nog net in veiligheid brengen en automatisch grijpt u nog snel naar uw blusapparaat. Hierbij hebt u toch enkele brandwonden opgelopen en moet u verder voor verzorging opgenomen worden.**

Wij vergoeden de *bestuurder* ook indien hij het slachtoffer wordt van een *ongeval*, wanneer hij:

- in of uit een *wagen* stapt;
- bagage in of uit een *wagen* laadt;
- onderweg herstellingen uitvoert aan een *wagen* of een *wagen* depanneert;

- signalisatie plaatst bij een *wagen* na een *verkeersongeval* of pech;
- brandstof tankt in een *wagen*;
- gewond raakt bij brand van een *wagen*.

## REDDING

**Vanop afstand bent u getuige van een kleine aanrijding. Hulpvaardig als u bent, wilt u de hinderende, beschadigde autobumper van de wagen van het slachtoffer helpen rektrekken. Dit kleine karweitje veroorzaakt echter een diepe snijwonde in uw hand, waardoor u niet in staat bent om alleen verder te rijden. U hebt trouwens ook nood aan dringende medische bijstand.**

Wij vergoeden de *bestuurder* ook wanneer hij het slachtoffer wordt van een *ongeval* tijdens de redding van personen of goederen die door een *verkeersongeval* in gevaar verkeren.

## OPSPORINGSKOSTEN

Wij betalen de kosten voor de opsporing en redding wanneer de *bestuurder* vermist is of in een situatie verkeert die een onmiddellijk en ernstig gevaar oplevert.

# DE WAARBORGBEPERKINGEN

## WIJ VERLENEN ONZE WAARBORGEN NOOIT BIJ SCHADE:

- opzettelijk veroorzaakt door de *bestuurder* of door een *rechtverkrijgende*;
- wanneer de *bestuurder* geen geldig rijbewijs bezit;
- als gevolg van grove schuld, namelijk te wijten aan dronkenschap, alcoholintoxicatie of een gelijkaardige toestand die het gevolg is van het gebruik van andere middelen dan alcoholische dranken;
- waarna de *bestuurder* weigert zich te onderwerpen aan een ademtest, een bloedproef of een test tot opsporing van drugs;
- als gevolg van een geestesstoornis;
- tijdens de voorbereidingen op of de deelname aan snelheids-, regelmatigheids- en behendigheidswedstrijden met motorvoertuigen. Toeristische rally's en zoektochten blijven evenwel verzekerd;
- als gevolg van door de *bestuurder* gepleegde of uitgelokte twisten, aanrandingen of aanslagen, van deelname aan vechtpartijen, van zelfmoord of van poging tot zelfmoord;

- te wijten aan vooraf bestaande ziekten en lichaamsgebreken;
- door *natuurrampen*;
- door oorlog, burgeroorlog, arbeidsconflicten, staking en lock-out, oproer, volksbeweging;
- door atoomreacties, radioactiviteit en ioniserende stralen, behalve bij medisch vereiste bestralingen als gevolg van een verzekerd schadegeval;
- overkomen aan de *bestuurder* tijdens de uitoefening van de volgende beroepen:
  - garagehouder, uitbater van een benzine- of een service-station, hersteller en verkoper van motorvoertuigen, evenals aan hun aangestelden;
  - *bestuurder* van een *wagen* gebruikt voor bezoldigd personen- en goederenvervoer;
- rijlesgever in een rijsschool;
- door kennelijk roekeloos rijgedrag en door vrijwillige blootstelling aan een uitzonderlijk en overbodig gevaar.

# DE DEKKING TERRORISME

Wij verzekeren schade door *terrorisme* overeenkomstig de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door *terrorisme*. Wij zijn hiertoe lid van de VZW TRIP geworden.

Schade door *terrorisme* veroorzaakt door *nucleaire wapens* verzekeren wij evenwel niet.

Overeenkomstig deze wet van 1 april 2007, wordt de gezamenlijke dekking van alle verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW TRIP, beperkt tot 1 miljard euro per kalenderjaar voor de schade veroorzaakt door alle gebeurtenissen erkend als *terrorisme* voorgevallen tijdens dat kalenderjaar. Dit basisbedrag wordt elk jaar aangepast op 1 januari volgens de ontwikkeling van het indexcijfer der consumptieprijzen, met als basis het indexcijfer van december 2005. In geval van wettelijke of reglementaire wijziging van dit basisbedrag, zal het gewijzigde bedrag automatisch van toepassing zijn vanaf de eerstvolgende vervaldag na de wijziging, tenzij de wetgever uitdrukkelijk in een andere overgangsregeling voorziet.

Indien het totaal van de berekende of geraamde schadevergoedingen groter is dan het geïndexeerd of gewijzigd basisbedrag, wordt een evenredigheidsregel toegepast: de uit te keren schadevergoedingen worden beperkt ten belope van de verhouding van het geïndexeerd of gewijzigd basisbedrag of de nog beschikbare middelen voor dat kalenderjaar ten opzichte van de uit te keren schadevergoedingen toegerekend aan dat kalenderjaar.

De wet van 1 april 2007 regelt de oprichting van een Comité dat beslist of een gebeurtenis beantwoordt aan de definitie van *terrorisme*. Opdat het geïndexeerd of gewijzigd basisbedrag niet zou worden overschreden, bepaalt dit Comité, ten laatste zes maanden na de gebeurtenis, het percentage van de schadevergoeding dat door de verzekeringsondernemingen die lid zijn van de VZW TRIP ingevolge die gebeurtenis moet worden vergoed. Het Comité kan dit percentage herzien. Ten laatste op 31 december van het derde jaar volgend op het jaar van de gebeurtenis, neemt het Comité een definitieve beslissing omtrent het uit te betalen percentage van schadevergoeding.

De *verzekerde* of de begunstigde kan tegenover ons pas aanspraak maken op de schadevergoeding nadat het Comité het percentage heeft vastgesteld. Wij betalen het verzekerde bedrag uit overeenkomstig het percentage vastgesteld door het Comité.

Indien het Comité vaststelt dat het geïndexeerd of gewijzigd basisbedrag onvoldoende is voor het vergoeden van alle geleden schade of over onvoldoende elementen beschikt om te oordelen of dit bedrag voldoende is, wordt de schade aan personen bij voorrang vergoed. De morele schadevergoeding wordt na alle andere schadevergoedingen vergoed.

Elke beperking, uitsluiting en/of spreiding in de tijd van de uitvoering van onze verbintenissen, bepaald in een koninklijk besluit, zal van toepassing zijn overeenkomstig de modaliteiten voorzien in dat koninklijk besluit.

# DE SCHADEREGELING

## UW VERPLICHTINGEN BIJ SCHADE

Breng ons bij schade onmiddellijk en ten laatste binnen 8 dagen na het *verkeersongeval* op de hoogte.

Vergeet niet ons alle nodige en nuttige informatie over te maken. Bij overlijden van de *bestuurder* moet dat binnen 24 uur gebeuren.

Voeg bij de schadeaanfite een geneeskundig attest dat duidelijk de letsels beschrijft en de duur van de werkon-geschiktheid vermeldt. Wij doen ons uiterste best om u zo vlug mogelijk te vergoeden.

## MEDEWERKING

Na het *verkeersongeval* moet de *bestuurder* zich onmiddel-lijk door een geneesheer laten verzorgen.

Wij betalen immers niet voor de verergeringen die een gevolg zijn van een vertraging in de medische verzorging of van de weigering van een *bestuurder* om een bepaalde behandel-ling te ondergaan.

De *bestuurder* gaat ermee akkoord de door ons aangeduide afgevaardigden en geneesheren te bezoeken of te ontvan-gen en zich door deze laatsten te laten onderzoeken.

De *bestuurder* verzoekt zijn behandelende geneesheer op alle vragen te antwoorden die door onze raadgevende geneesheer gesteld worden.

De *bestuurder* en zijn *rechtverkrijgenden* verbinden zich ertoe ons uit te nodigen om deel te nemen aan de min-nelijke dan wel de juridische procedure tot regeling van het schadegeval met de aansprakelijke.

## ONZE SCHADEREGELING

Wij vergoeden zodra het bedrag van de uitkering vastge-steld kan worden. Kan de schade binnen 3 maanden na

het schadegeval nog niet definitief vastgesteld worden, dan vergoeden wij toch reeds - als voorschot - de medische kosten die in deze periode werden gemaakt, en ook een algemene provisie die in verhouding staat met de op dat ogenblik verworven vergoedingen.

Indien alle nodige inlichtingen en stukken in ons bezit zijn, vergoeden wij bij overlijden zelfs binnen een maand.

Deze regelingstermijnen laten ons niet toe, indien nodig, tijdig kennis te nemen van het proces-verbaal. De *bestuurder* en zijn *rechtverkrijgenden* verbinden zich ertoe ons alle reeds betaalde bedragen terug te betalen indien later zou blijken dat het schadegeval niet gewaarborgd is.

## VRIJSTELLING

Voor de formules 'Gemeen Recht' is een vrijstelling van 15 % van toepassing voor de vergoeding Blijvende werkon-geschiktheid.

Voor de formules 'Gemeen Recht Plus' is er geen vrijstelling van toepassing.

## INDEPLAATSSTELLING EN VERHAAL

Wanneer wij een vergoeding hebben uitbetaald, treden wij in al de rechten en vorderingen van de *bestuurder* of zijn *rechtverkrijgenden*.

Dat betekent dat wij onze uitgaven kunnen recupereren van aansprakelijke *derden* en van de verzekeraar die moet vergoeden op basis van artikel 29bis van de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorvoertuigen.

Wij eisen geen terugbetaling van uzelf of uw gezinsleden als aansprakelijke voor het schadegeval, tenzij de schade afgewenteld kan worden op een aansprakelijkheidsverze-kering.

# DE VERGOEDINGEN

Wij vergoeden de lichamelijke schade, volgens de gebruike-lijke *regels van het Belgisch gemeen recht*, overeenkomstig de volgende bepalingen.

## OVERLIJDEN

Wij vergoeden de begrafenis-kosten evenals de materiële en de morele schade geleden door de *rechtverkrijgenden* van de overleden *bestuurder*.

## BLIJVENDE WERKONGESCHIKTHEID

Wij vergoeden de materiële en de morele schade die de *bestuurder* lijdt als gevolg van zijn gehele of gedeeltelijke blijvende werkon-geschiktheid.

Wij vergoeden ook de kosten voor hulp van *derden*.

Wij vergoeden als volgt:

– Formules GEMEEN RECHT:

Voor deze formules is een vrijstelling van 15 % van toepas-sing.

Dit houdt in dat wij de vergoeding verminderen met de vergoeding die overeenkomt met een blijvende werkon-geschiktheid van 15 %.

– Formules GEMEEN RECHT PLUS:

Voor deze formules is er geen vrijstelling van toepas-sing.

## **TIJDELIJKE WERKONGESCHIKTHEID**

Wij vergoeden de materiële en de morele schade die de *bestuurder* lijdt als gevolg van zijn gehele of gedeeltelijke tijdelijke werkongeschiktheid.

## **MEDISCHE KOSTEN**

Wij vergoeden de geneeskundige kosten, de orthopedische kosten, de hospitalisatiekosten, de heilkundige en de farmaceutische kosten, de revalidatie- en prothesekosten, gedragen tot aan de datum van *consolidatie*.

## **ESTHETISCHE SCHADE**

Wij vergoeden eveneens de esthetische schade.

## **TUSSENKOMST DERDEN**

Wij vergoeden na aftrek van de prestaties die verschuldigd zijn door:

- de mutualiteiten;
- de verzekeraars ‘Arbeidsongevallen’;
- de werkgevers;
- de OCMW’s;
- de andere gesubrogeerde verzekeraars.

Zij kunnen geen aanspraak maken op de vergoedingen in het kader van deze polis.

## **VEILIGHEIDSGORDEL**

Wij verminderen onze vergoedingen, na aftrek van de eventueel voorziene vrijstelling, met een derde bij het niet-dragen van de veiligheidsgordel.

## **MAXIMUMWAARBORG**

Wij vergoeden tot maximaal 495.787,05 EUR (20.000.000 BEF) per schadegeval.

# ALLERLEI

## **AANVANG EN DUUR VAN DE POLIS**

Onze waarborgen gaan in vanaf de datum die wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, maar niet vooraleer de eerste premie betaald is.

Zij blijven geldig tijdens de hele geldigheidsduur van uw polis, die u terugvindt in uw Bijzondere Voorwaarden.

Onze waarborgen gelden voor de volgende landen, voor zover de *verzekerde* zijn gewone verblijfplaats in België heeft: Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, FYROM, Griekenland, het Groothertogdom Luxemburg, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Malta, Marokko, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San-Marino, Servië en Montenegro, Slovaakse Republiek, Slovenië, Spanje, Tsjechische Republiek, Tunesië, Turkije, het Verenigd Koninkrijk van Groot-Brittannië en Noord-Ierland, Vaticaanstad, Zweden en Zwitserland.

De verzekeringsdekking verleend voor Cyprus is beperkt tot de geografische delen van Cyprus die onder de controle van de regering van de republiek Cyprus vallen.

De verzekeringsdekking verleend voor Servië en Montenegro is beperkt tot de geografische delen van Servië en Montenegro die onder de controle van de regering van de federale republiek Servië en Montenegro vallen.

## **PREMIEBETALING**

De premie moet op de vervaldag worden vooruitbetaald. Bij niet-betaling van de premie kunnen wij de waarborgen schorsen of de polis opzeggen.

## **OPZEGGING**

U kunt de polis onder meer opzeggen:

- ten minste 3 maanden vóór het einde van elke verzekeringsperiode;
- na aangifte van een schadegeval;
- indien wij ten minste één waarborg opzeggen in een combinatiepolis;
- in geval van wijziging van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief;
- in geval van faling, gerechtelijk akkoord of intrekking van onze toelating;
- in geval van vermindering van het risico indien u het met ons niet eens kunt worden over de nieuwe premie.

Wij kunnen de polis opzeggen:

- ten minste 3 maanden vóór het einde van elke verzekeringsperiode;
- wanneer u de premie niet betaalt;
- na aangifte van een schadegeval;
- indien u failliet gaat of overlijdt;
- in geval van schorsing van de polis.

Wanneer wij ons tot verschillende prestaties verbinden, hetzij omwille van de gegeven dekking, hetzij omwille van de verzekerde risico’s, mogen wij de volledige polis opzeggen, ook al geldt de grond van de opzegging slechts voor een van de prestaties.

Behalve bij opzegging ten minste 3 maanden vóór het verstrijken van de verzekeringsperiode heeft de opzegging uitwerking na een maand.

Indien de polis wordt opgezegd na schadegeval, moet de opzegging gebeuren ten laatste 1 maand na de uitbetaling of de weigering tot uitbetaling van de schadevergoeding. De opzegging wordt 3 maanden na de dag van betekening van kracht. Evenwel kan zij van kracht worden 1 maand na de dag van betekening ervan, indien de *verzekeringsnemer*, de *verzekerde* of de begunstigde een van zijn verplichtingen, ontstaan door het schadegeval, niet is nagekomen met de bedoeling de verzekeraar te misleiden, op voorwaarde dat deze bij een onderzoeksrechter een klacht met burgerlijke partijstelling heeft ingediend tegen een van deze personen of hem voor het vonnisgerecht heeft gedagvaard, op basis van de artikelen 193, 196, 197, 496 of 510 tot 520 van het Strafwetboek.

### ADRESWIJZIGING

Gelieve ons elke adreswijziging dadelijk mee te delen, want wij sturen de voor u bestemde mededelingen rechtsgeldig naar het laatste door ons gekende adres.

### TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

Het Belgisch recht en de dwingende bepalingen van de Wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst en van de diverse uitvoeringsbesluiten zijn van toepassing. De andere bepalingen gelden eveneens, behalve wanneer ervan wordt afgeweken in deze Algemene Voorwaarden of in de Bijzondere Voorwaarden.

Alle geschillen in verband met deze polis behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de Belgische Rechtbanken.

#### Mercator Verzekeringen nv

Maatschappelijke zetel Antwerpen  
Desguinlei 100  
2018 Antwerpen  
België  
Tel.: 03 247 21 11  
Fax: 03 247 27 77

#### Contact Center Gent

Zuiderpoort Office Park  
Gaston Crommenlaan 14.0201  
9050 Gent (Ledeberg)  
Tel.: 09 242 37 11  
Fax: 09 242 36 36

RPR Antwerpen

BTW BE 0400.048.883  
KBC 410-0000711-55  
IBAN: BE31 4100 0007 1155  
BIC: KREDBEBB

Lid van de Baloise-Groep

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

0096-0767V0000.06-01112008

Wij doen elke dag ons best om u een optimale service te bieden.

Bent u toch niet helemaal tevreden of hebt u een opmerking?

Laat het ons weten, dan kunnen wij onze diensten verder verbeteren en u helpen.

U kunt ons bellen (078 155 056) of mailen ([ombudsdienst@mercator.be](mailto:ombudsdienst@mercator.be)).

U kunt uw klacht ook kenbaar maken aan:

Ombudsdienst Verzekeringen vzw  
de Meeûssquare 35  
1000 Brussel  
Tel. 02 547 58 71  
Fax 02 547 59 75

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

U behoudt natuurlijk ook het recht om naar de rechtbank stappen.