



## Algemene voorwaarden

### Wie zijn wij ?

Test Aankoop Verzekeringen CVBA is een coöperatieve vennootschap (ondernemingsnummer BE 0537.251.425) die afhangt van de VZW Verbruikersunie Test Aankoop.

Het maatschappelijke doel van de VZW Test Aankoop is:

- het bevorderen, verdedigen en vertegenwoordigen van de consumentenbelangen, door in het bijzonder studies en onderzoeken uit te voeren in het domein van de consumptie.
- het stimuleren en ondersteunen van de creatie, ontwikkeling of de activiteit van rechtspersonen die als hoofddoel de bevordering en verdediging van consumentenbelangen hebben.

### Erkenning door de FSMA als makelaar

Test Aankoop Verzekeringen is erkend door de FSMA als verzekeringsmakelaar onder het nummer 112441 A. De FSMA is de autoriteit voor financiële markten die met name de verzekeringstussenpersonen controleert.

Haar gegevens: Congresstraat 12-14 te 1000 Brussel, tel: 02/220 52 11. U kan haar website raadplegen op het volgende adres: [www.fsma.be](http://www.fsma.be)

### Ons contacteren

U kan ons contacteren per post, via het formulier "Contacteer ons" op onze website [www.test-aankoop-verzekeringen.be](http://www.test-aankoop-verzekeringen.be) en per telefoon.

Wij helpen u verder in het Frans en het Nederlands.

Onze gegevens :

Test Aankoop Verzekeringen CVBA

Hollandstraat 13

1060 Brussel

Tel : 02/290.34.88

Internetsite : [www.test-aankoop-verzekeringen.be](http://www.test-aankoop-verzekeringen.be)

Ons contacteren via het formulier "[Contacteer ons](#)" op onze website [www.test-aankoop-verzekeringen.be](http://www.test-aankoop-verzekeringen.be)

## Welke dienstverlening bieden we aan?

Als verzekeringsmakelaar, helpt Test Aankoop Verzekeringen u bij het vinden en afsluiten van een kwalitatief verzekeringscontract dat beantwoordt aan uw behoeften en dit aan een competitieve prijs.

In een eerste fase, beperkt Test Aankoop Verzekeringen haar tussenkomst tot hulpverlening aan consumenten bij de keuze en de onderschrijving van contracten autoverzekering en reisbijstand. In de verzekeringswereld wordt gesproken van "tak 3" (schade aan voertuigen), "tak 10" (burgerrechtelijke aansprakelijkheid voertuigen) en "tak 18" (bijstand).

## Autoverzekering

In de tabel met geselecteerde contracten en geklasseerd op basis van hun kwaliteit en uw profiel, kunt u tot 3 contracten selecteren voor welke u een offerte van de verzekeringsmaatschappijen wenst te krijgen.

Wanneer we u de aanbiedingen met onze beoordeling van deze hebben verzonden, kunt u ons meedelen voor welk contract u hebt gekozen.

Vervolgens zal u het contract en de uitnodiging tot betaling van de verzekeringspremie rechtstreeks van de verzekeringsmaatschappij of van de verzekeringsmakelaar in de nabijheid van uw woonplaats, ontvangen. Zij nemen het dan over van Test Aankoop Verzekeringen.

Test Aankoop Verzekeringen zal geen verzekeringsovereenkomst aangaan namens u, evenals Test Aankoop Verzekeringen geen verzekeringsmaatschappij vertegenwoordigt, bijvoorbeeld door een risico te aanvaarden, al is het maar voorlopig, in de naam of voor rekening van een verzekeringsmaatschappij.

Afhankelijk van uw specifieke situatie, kan het bedrag van de exacte premie die moet worden betaald aan de verzekeringsmaatschappij enigszins afwijken van het door Test Aankoop Verzekeringen aangekondigd bedrag. De storting van de premies, de diensten voorzien in het contract alsook de te ontvangen vergoedingen of kapitalen gebeuren niet via het kanaal van Test Aankoop Verzekeringen.

Bij schadegeval, zal u onmiddellijk contact moeten opnemen met uw verzekeringsmaatschappij op basis van de instructies die zij u zal hebben meegedeeld of met uw makelaar die het in navolging van Test Aankoop Verzekeringen heeft overgenomen. U kan blijven beroep doen op de diensten van Test Aankoop Verzekeringen in geval van problemen met deze makelaar of met de verzekeringsmaatschappij.

## Reisbijstand

Wanneer u, op basis van de adviezen en de vergelijkende tabel op onze site, het contract zal hebben gekozen dat bij u past, klikt u op de link die u rechtstreeks naar de site van de betrokken onderneming zal brengen. De tussenkomst van Test Aankoop Verzekeringen stopt op dit punt, met uitzondering van een punctuele bijstand in geval van problemen met de verzekeringsmaatschappij.

Test Aankoop Verzekeringen zal geen verzekeringsovereenkomst aangaan namens u, evenals Test Aankoop Verzekeringen geen verzekeringsmaatschappij vertegenwoordigt, bijvoorbeeld door een risico te aanvaarden, al is het maar voorlopig, in de naam of voor rekening van een verzekeringsmaatschappij.

Afhankelijk van uw specifieke situatie, kan het bedrag van de exacte premie die moet worden betaald aan de verzekeringsmaatschappij enigszins afwijken van het door Test Aankoop Verzekeringen aangekondigd bedrag. De storting van de premies, de diensten voorzien in het contract alsook de te ontvangen vergoedingen of kapitalen gebeuren niet via het kanaal van Test Aankoop Verzekeringen.

Indien u beroep moet doen op de hulpverlening die voorzien is in uw verzekeringscontract, zal u onmiddellijk contact moeten opnemen met uw verzekeringsmaatschappij op basis van de instructies die zij u zal hebben meegedeeld.

### **Onze vergelijkingstabellen**

De vergelijkingstabellen die we weergeven op onze website worden opgesteld in functie van uw behoeften en op basis van een gedetailleerde analyse van de contracten die de verzekeringsmaatschappijen voorstellen. We hebben de meeste contracten van de markt geanalyseerd en tonen u de meest geschikte contracten, inclusief die contracten van de maatschappijen waar Test Aankoop Verzekeringen geen distributieovereenkomst mee heeft.

In onze beoordeling van de contracten, houden we ook rekening met de score van klantentevredenheid. De score van klantentevredenheid is gebaseerd op onderzoeken uitgevoerd door Test Aankoop Verzekeringen bij haar gebruikers en door Test Aankoop bij haar aangeslotenen.

## **Hoe verminderen we belangenconflicten**

### **Wat is een belangenconflict?**

We hebben het over een belangenconflict wanneer een tussenpersoon meer te winnen heeft door u een bepaald contract van een bepaalde verzekeringsmaatschappij aan te bevelen dan dat hij u het contract aanbeveelt dat het beste bij u zou passen. Het feit dat belangenconflicten frequent voorkomen in de verzekeringssector wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de vergoedingswijze van de tussenpersonen door de maatschappijen.

Voor een en hetzelfde contract zal een maatschappij de makelaar vaak meer vergoeden indien die makelaar veel klanten of premies heeft binnengehaald. Vaak is het zo dat een makelaar die steeds meer klanten aanbrengt bij de maatschappij beter vergoed wordt voor elk van zijn contracten. De makelaar zal dus de neiging hebben de contracten van die maatschappij aan te bevelen, zelfs indien ze niet perfect zijn voor zijn klant. Dat is ook wat er kan gebeuren wanneer de maatschappij voordelen in natura aanbiedt zoals reisjes of informaticamateriaal aan haar "goede" makelaars.

Een andere bron van belangenconflicten treedt op wanneer een maatschappij de tussenpersonen meer betaalt dan wat gebruikelijk is zodat ze eerder haar contracten dan die van andere maatschappijen zullen aanbevelen. Verder kan een maatschappij de vergoeding van een tussenpersoon ook terugschroeven indien blijkt dat de klanten die hij binnenhaalt te veel schadegevallen aangeven (wat er dan weer toe zou kunnen leiden dat de tussenpersoon aan zijn klanten afraadt om de tussenkomst van die maatschappij aan te vragen).

Andere belangenconflicten kunnen verband houden met de organisatie van de makelaar zelf: door het opleggen van verkoopdoelstellingen aan zijn werknemers (die bijgevolg een contract zouden kunnen aanbevelen dat de consument eigenlijk niet nodig heeft), door het bevoordelen van sommige klanten in vergelijking met anderen, enz.

### **Ons beleid om belangenconflicten te verminderen**

Test Aankoop heeft op Belgisch en Europees niveau er altijd voor gepleit dat de wet het verplicht maakt om belangenconflicten te verminderen en dat consumenten correct geïnformeerd worden over mogelijke conflicten.

Test Aankoop Verzekeringen, dat deel uitmaakt van de groep Test Aankoop, pleit voor dezelfde aanpak. Daarom heeft Test Aankoop Verzekeringen de verschillende elementen in kaart gebracht die zouden kunnen leiden tot dergelijke belangenconflicten. We hebben bovendien maatregelen genomen die het risico op belangenconflicten uitsluiten of de eventuele gevolgen ervan beperken.

### **De ingevoerde maatregelen bekijken**

- Het invoeren van een vergoedingsbeleid van Test Aankoop Verzekeringen
  - dat het belang beperkt om een maatschappij boven een andere maatschappij aan te bevelen (geen enkele maatschappij vergoedt ons om in onze vergelijkingstabellen opgenomen te worden of om er hoog in genoteerd te staan);
  - dat soortelijk is of de consument een abonnee is van Test Aankoop of niet;
- Het invoeren van een vergoedingsbeleid voor werknemers en het management van Test Aankoop Verzekeringen dat het risico op belangenconflicten tussen die werknemers en de klanten beperkt;
- Het opleggen van een strikte geheimhoudingsplicht tussen de personen die essentiële functies uitoefenen binnen Test Aankoop Verzekeringen en tussen werknemers/medewerkers van verschillende departementen of andere entiteiten van de groep Test Aankoop;
- Het invoeren, binnen Test Aankoop Verzekeringen, van strikte regels opgenomen in de deontologische code van de groep Test Aankoop met de bedoeling om de onafhankelijkheid van haar medewerkers ten opzichte van de sector - verzekeringsmaatschappijen of verzekeringstussenpersonen - te waarborgen. Dat gebeurt met name door haar werknemers te verbieden om geschenken of persoonlijke voordelen van de sector in ontvangst te nemen of door diensten te presteren - betaald of onbetaald - voor verzekeringsmaatschappijen of andere tussenpersonen in verzekeringen.
- De strikte naleving van de van toepassing zijnde regels betreffende de bescherming van gegevens van persoonlijke aard

Wilt u meer weten? U kan op aanvraag meer gedetailleerde gegevens verkrijgen over ons beleid ter preventie van belangenconflicten.

## Hoe worden we vergoed?

- Voor maatschappijen met wie Test Aankoop Verzekeringen een distributieakkoord heeft afgesloten, bedraagt de ontvangen commissie in grootteorde van 5 tot 10% van de premie voor de contracten auto en 20% van de premie voor de contracten reisbijstand. Test Aankoop Verzekeringen staat een groot deel van deze commissie af aan de leden van Test Aankoop.
- We ontvangen geen bijkomende commissie gebaseerd op het volume of de omzeldrempels bij een of andere verzekeringsmaatschappij.
- Die vergoedingen worden gebruikt om de algemene kosten en de personeelskosten van Test Aankoop Verzekeringen te dekken.
- Test Aankoop Verzekeringen zou ook vergoed kunnen worden door Test Aankoop CVBA voor diensten die aan laatstgenoemde geleverd worden.
- We maken geen publiciteit voor verzekeringsmaatschappijen, geen enkele maatschappij vergoedt ons om opgenomen te worden in onze vergelijkingstabellen of om er hoog in genoteerd te staan.

## Uw Privacy

We respecteren en beschermen uw privacy zorgvuldig. We waarderen het vertrouwen dat u in ons stelt en we garanderen u dat alle gegevens die u ons verstrekt met de grootste zorg en discretie behandeld zullen worden.

We respecteren de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer alsook het boek VI “ Marktpraktijken en Consumentenbescherming” van het Wetboek van Economisch Recht in zijn bepalingen betreffende ongewenste communicaties (hoofdstuk 3, art. VI, 110 en volgende) overeenkomstig de Europese Richtlijn van 12 juli 2002.

Uw persoonlijke gegevens worden bewaard in onze bestanden en gebruikt om u de gevraagde verzekeringsbemiddeling aan te bieden. Ze kunnen geraadpleegd worden door of meegedeeld worden aan verzekeringsmaatschappijen of andere verzekeringstussenpersonen in die mate dat die gegevens noodzakelijk zijn bij het verzenden van de door u gevraagde verzekeringsoffertes en, indien van toepassing, de uitgifte van uw verzekeringscontract.

Indien u uw akkoord gegeven hebt, kunnen de door u verstrekte gegevens doorgegeven worden aan de Verbruikersunie Test Aankoop om haar de mogelijkheid te geven u kennis te laten maken met haar diensten en de voordelen waar haar leden van kunnen genieten.

De verantwoordelijke voor de behandeling van de gegevens is de CVBA Test Aankoop Verzekeringen, Hollandstraat 13 te 1060 Brussel. U hebt toegang tot uw persoonlijke gegevens om verbeteringen aan te brengen, uw gegevens te laten verwijderen of om uw keuze betreffende het gebruik van uw

gegevens te wijzigen. U dient hiervoor geen kosten te betalen. Daarvoor, en voor elke klacht betreffende de bescherming van uw gegevens die door Test Aankoop Verzekeringen bewaard worden, volstaat het om ons schriftelijk te informeren op het hierboven vermelde adres of de [Contact pagina](#) op onze website [www.test-aankoop-verzekeringen.be](http://www.test-aankoop-verzekeringen.be).

Bijkomende inlichtingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer kunnen verkregen worden bij het openbaar register, bijgehouden door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer op het adres Persstraat 35 te 1000 Brussel, tel: 02 274 48 00, e-mail: [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

## **Klachten en behandeling van geschillen**

Test Aankoop Verzekeringen doet haar best om u de beste service te bieden en u toegang te geven tot de beste verzekeringen. In het geval van problemen, staan we voor u klaar. Aarzel niet om ons uw klachten mee te delen.

Wenst u een probleem of een klacht mee te delen, [contacteer ons](#) op onze website [www.test-aankoop-verzekeringen.be](http://www.test-aankoop-verzekeringen.be).

Indien u niet tevreden bent met ons antwoord kunt u zich richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen op het volgende adres:

Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel - tel: 02/ 547.58.71 - Fax: 02/547.59.75

E-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - website: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

## **Voorwaarden voor het gebruik van de internetsite van Test Aankoop Verzekeringen**

Test Aankoop Verzekeringen is in geen geval aansprakelijk voor onderbrekingen van de diensten die zij via haar website aanbiedt, en de gevolgen die daaruit voor de gebruiker en elke derde kunnen voortvloeien.

Test Aankoop Verzekeringen is niet aansprakelijk voor gelijk welke schade of tijdelijk of permanent incident die de gegevens of de hardware van de gebruiker zouden ondervinden, terwijl die laatste naar de website surft of doorheen de pagina's ervan bladert, of meer algemeen tijdens de doorgifte van de bestanden en de computerprogramma's waarmee op zijn ontvangstapparatuur de website wordt samengesteld. In het bijzonder is Test Aankoop Verzekeringen niet aansprakelijk voor de eventuele doorgifte van virussen via haar website.

Test Aankoop Verzekeringen wendt echter de nodige middelen aan om ongeoorloofde inbraken in haar informaticasystemen en frauduleus gebruik van haar verspreidingsmiddelen te voorkomen. Test Aankoop Verzekeringen zou evenwel niet aansprakelijk zijn voor de schade die zou kunnen volgen uit zulke fraudes. Zij wijst iedere aansprakelijkheid af, onder andere voor de plundering van gegevens als gevolg van een inbraak in haar informaticasystemen.

Geen enkele werkingsfout kan tot enige vorm van financiële compensatie leiden.

[www.test-aankoop-verzekeringen.be](http://www.test-aankoop-verzekeringen.be) legt hyperlinks aan naar andere websites die voor de gebruiker interessant zouden kunnen zijn. Test Aankoop Verzekeringen is niet aansprakelijk voor de inhoud van die websites, noch waarvoor die zouden kunnen worden gebruikt.