

# De nieuwe bijstandswaarborgen: op de maat van de verzekerde

Elke autoverzekering biedt de verzekerde bijstand in geval van een ongeval of een panne. Maar bestuurders kunnen ook kiezen voor optionele formules die completer zijn dan de basisbijstand. Het aanbod is heel verscheiden.

## BIJSTANDSVERZEKERING

Reportage: Laurent Feiner

Elke autoverzekering omvat een luik dat voorziet in bijstand aan het voertuig en de inzittenden, zoals het verstrekken van inlichtingen, het slepen van het voertuig of de terbeschikkingstelling van een vervangwagen. Als echter de verzekerde bereid is een extra premie te betalen, kan hij ook opteren voor een uitgebreidere bijstandsformule.

### Info Line van Axa Belgium

Door de bijstandsclausule in zijn autoverzekering kan de verzekerde onder meer informatie inwinnen over de formaliteiten die hij moet vervullen in geval van een ongeval of een panne. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de Info Line van Axa Belgium, die nog heel wat andere inlichtingen kan verstrekken, zoals de contactgegevens van de dichtstbijzijnde verplegingsinrichtingen en ambulance-diensten, de apotheker en de dokter van wacht, kinderdagverblijven, homes, rusthuizen, revalidatiecentra, centra voor palliatieve verzorging, thuisdiensten (verzorging, maaltijden, boodschappen, huishoudelijke hulp, oppas voor kinderen), garages en erkende pechhulpdiensten.

Axa biedt in België nog andere prestaties aan, waaronder het slepen van het verzekerde voertuig, de organisatie en

de betaling van de terugkeer naar huis van niet-gewonde inzittenden of van hun vervoer naar hun oorspronkelijke bestemming, de opvang van verzekerden van minder dan achttien jaar, (telefonische) psychologische bijstand indien het verzekerde voertuig werd gecarjact of was betrokken in een ongeval dat lichamelijke schade heeft veroorzaakt en de terbeschikkingstelling van een vervangwagen vanaf het begin van de herstelling tot het einde ervan, of gedurende zes dagen na een total loss die werd vastgesteld door een expert.

### Dexia Car van Dexia

Als de verzekerde om zijn burgerlijke aansprakelijkheid te dekken heeft ingetekend op de formule Dexia Car van Dexia Insurance Belgium, dient hij in het geval van een verkeersongeval – ongeacht of hij daarvoor aansprakelijk is – slechts een eenvoudig telefoontje te plegen naar Insurance Services by Dexia om aanspraak te kunnen maken op een reeks diensten: hulp bij het invullen van het aanrijdingsformulier, het gratis en onmiddellijk slepen van het voertuig, het vervoer van niet-gewonde inzittenden van de plaats van het ongeval naar de woning van een van hen in België, het versturen van een bericht aan de partner of de werkgever en het verstrekken van informatie over het netwerk van erkende herstelleraars.

Als de verzekerde zeker niet aansprakelijk is voor het ongeval en een beroep doet op een erkende hersteller, krijgt hij

een vervangwagen ter beschikking voor de duur van de herstelling.

### Mobility van Ethias

Elke verzekerde van een BA auto geniet bij Ethias via zijn waarborg Mobility van meerdere gratis diensten. Zo is er de mogelijkheid om vierentwintig uur per dag een beroep te doen op zijn Call Center Schade in geval van een ongeval in België. De verzekerde krijgt hulp bij het invullen van zijn aanrijdingsformulier en de verzekeraar zorgt voor het herstellen of het slepen van het voertuig, ongeacht of hij aansprakelijk is voor het ongeval. Ethias brengt de bestuurder en zijn passagiers ook naar huis.

Indien het voertuig zonder brandstof valt, stuurt de verzekeraar een pechhulpverlener met brandstof uit, zodat de verzekerde met zijn voertuig naar het dichtstbijzijnde benzinstation kan rijden.

Als de verzekerde zeker niet aansprakelijk is voor het ongeval en een beroep doet op een erkende hersteller, krijgt hij een vervangwagen ter beschikking voor de duur van de herstelling of gedurende zes dagen in geval van een total loss.

### De complete bijstand van Generali

De verzekerde kan ook kiezen voor een optionele bijstand die completer is dan de basisbijstand. Generali bijvoorbeeld biedt verschillende interessante opties aan. Zo is er de bijstand brandstof: indien het voertuig zonder brandstof valt, stuurt de verzekeraar een pechhulpverlener met brandstof uit, zodat de verzekerde met zijn voertuig naar het dichtstbijzijnde benzinstation kan rijden. De brandstofkosten blijven ten laste van de verzekerde.

Generali organiseert de pechhulp in geval van een lekke band als de verzekerde het reservewiel niet zelf kan monteren. De bijstandsverlener neemt de kosten van de hulp of het slepen op zich als de verzekerde in het bezit is van een reservewiel dat in goede staat verkeert. In geval van meerdere lekke banden organiseert en betaalt de verzekeraar het slepen van het verzekerde voertuig tot de dichtstbijzijnde garage.

Als het verzekerde voertuig op slot is en de sleutels er nog in zitten, helpt de verzekeraar het voertuig te openen nadat de verzekerde een identiteitsbewijs heeft voorgelegd. Als de verzekerde de sleutels van het verzekerde voertuig verliest, organiseert en betaalt de verzekeraar de kosten van de heen- en terugreis in een taxi tussen de plaats waar de wagen staat en de woonplaats van de verzekerde.

### Pack Mobility van Vivium

Ook het Pack Mobility van Vivium is het vermelden waard: na installatie van het S<sup>2</sup> Box-systeem in de auto, dat statistische gegevens over de rijgewoonten van de verzekerde registreert, worden de volgende diensten geactiveerd: toegang tot persoonlijke gegevens via het internet, bij een ongeval ontvangt de verzekerde een verslag via zijn onlineaccount, de waarschuwing via sms bij een laag batterijvermogen of een verbreking van de verbinding en de lokalisatie van het omschreven voertuig na een diefstal (op aanvraag). Interessant is ook de e-call: in geval van een ongeval in België neemt de bijstandsverlener contact op met de gebruikelijke bestuurder voor eventuele verdere hulpverlening. Als de bijstandsverlener de verzekerde niet kan bereiken, stuurt hij een takeldienst. ■

## Bijstand aan het voertuig en personen

De gebeurtenissen die recht geven op een tussenkomst van de verzekeraar zijn talrijk: panne, verkeersongeval, (poging tot) diefstal, brand in het verzekerde voertuig, vandalisme enzovoort. Die voorvallen moeten leiden tot de immobilisatie van het voertuig op de plaats van de feiten of tot abnormale of gevaarlijke rijomstandigheden die de veiligheid van personen of het voertuig in het gedrang kunnen brengen. De prestaties waar de verzekerde recht op

heeft, hangen vaak af van de gebeurtenis die de prestatie van de verzekerde activeert. Naast de bijstand die is gekoppeld aan het voertuig – pechhulpverlening, vervoer en repatriëring in geval van een technisch incident, terbeschikkingstelling van een vervangwagen, verzending van wisselstukken, kosten van inbewaaring – zijn er heel wat persoonsgerelateerde prestaties: vervoer of repatriëring van zieke of gewonde inzittenden, verzending van genees-

middelen of een bril, dringende vervroegde terugkeer van een verzekerde, terugzenden van huisdieren, repatriëring van een stoffelijk overschot, psychologische bijstand enzovoort.

De omvang van de prestatie varieert naargelang het schadegeval plaatsvindt in het buitenland of in België. Bij gebrek aan duidelijke specifieke bepalingen gelden de waarborgen zowel in het buitenland als in België, of tot dertig kilometer buiten de landsgrenzen.



THINKSTOCK

### Het advies van MoneyTalk

De bijstand die aan autoverzekeringen is gekoppeld, is verre van uniform. Ofwel is hij inbegrepen bij het basiscontract, ofwel is hij optioneel. In dat laatste geval zijn de prestaties soms zeer specifiek, zoals bijstand bij een lekke band, bijstand als het voertuig zonder brandstof valt, e-call en sms-diensten.