

Mededeling nr. D. 64

Betreft : de hulpverleningsverzekering.

I. Inleiding.

Bij de veralgemening van de controle op de verzekeringen door de wet van 9 juli 1975 rees het vraagstuk van de bepaling van het toepassingsgebied van die wet en bijgevolg van de bepaling van de verzekeringsverrichting.

Onder de daardoor ontstane praktische problemen is de hulpverlening bijzonder belangrijk omwille van de aanzienlijke ontwikkeling van die activiteit op de markt.

Dit vraagstuk werd voorgelegd aan de E.E.G. Commissie die op 31 december 1980 een ontwerp van richtlijn uitgewerkt heeft tot wijziging van de eerste richtlijn "Vestiging niet-leven" (73/239/E.E.G.) die beoogt specifieke regels te bepalen voor de ondernemingen die die activiteit beoefenen. Dit ontwerp wordt thans op het niveau van de Raad besproken.

Op nationaal vlak werd de Controledienst ertoe gebracht een doctrine terzake te ontwikkelen, rekening houdend met de huidige toestand op de Belgische markt en met de op internationaal vlak overwogen beslissingen.

II. Toepassingsgebied.

Onder "hulpverlening" wordt verstaan een geheel van prestaties strekkende tot het verlenen van een onmiddellijke hulp aan een persoon die zich in moeilijkheden bevindt ingevolge het overkomen van een bepaalde onzekere gebeurtenis.

Rechtsbijstandskontrakten worden niet door deze mededeling bedoeld. Een waarborg "rechtsbijstand" kan evenwel als bijkomend risico aan een bijstandskontraat toegevoegd zijn : het ganse kontraat wordt dan als bijstandskontraat beschouwd in de zin van de mededeling.

Bovendien worden de verschillende klassieke reisverzekeringen, met gecombineerde waarborgen zoals ziekte, ongeval, voertuigcasco, reisgoeddiefstal, medische- en annulatiekosten hier niet bedoeld, tenzij die contracten, naast de klassieke waarborgen, een waarborg "hulpverlening" bevatten die aan de hierboven geformuleerde bepaling beantwoordt, al dan niet door dezelfde verzekeraar verleend.

Tenslotte wordt het geval van de automobielenclubs in een bijzondere afdeling onderzocht.

III. Beginnel.

De verbintenis om tegen betaling van een forfaitair bedrag hulpverleningsprestaties te verstrekken onder contractueel bepaalde toevallige omstandigheden is een verzekeringsverrichting.

Een onderscheid dient gemaakt te worden tussen de verbintenis om hulpverlening te verstrekken en de uitvoering van de hulpverleningsprestaties.

Alleen die verbintenis is een verzekeringsverrichting, afgezien van het feit of die verbintenis uitgevoerd wordt door gebruik van personeel of uitrusting eigen aan diegene die de verbintenis aangegaan heeft ofwel door tussenkomst van derden, in natura of in speciën.

De hulpverleningsverzekering verschilt van de klassieke vergoedingsverzekeringen door de belofte van een onmiddellijke hulp meestal in natura. Die belofte van onmiddellijke tussenkomst is het essentieelkenmerk van de hulpverleningsverzekering, waarbij niet uitgesloten wordt dat prestaties die niet noodzakelijk een onmiddellijke tussenkomst ter plaatse vereisen (bv. terugbetaling van geneeskundige kosten) deel uitmaken van dezelfde overeenkomst.

IV. De verzekeraar.

Aangezien de belofte van hulpverlening een verzekeringsverrichting is, kan alleen een toegelaten verzekeraar, een dergelijke verbintenis aangaan. De verzekeraar moet bewijzen hetzij dat hij over een organisatie beschikt om de beloofde prestatie te verstrekken hetzij dat hij met een derde die over een dergelijke organisatie beschikt, een overeenkomst gesloten heeft waarin bepaald wordt dat deze zich tegenover hem verbindt de aan de verzekerden beloofde diensten te verlenen in alle landen die in de overeenkomst bedoeld worden.

De verbintenis van de verzekeraar ten opzichte van de verzekerde maakt het voorwerp uit van een overeenkomst die aan de goedkeuring van de C.D.V. onderworpen wordt. Die overeenkomst moet in duidelijke en nauwkeurige bewoordingen opgesteld worden. (K.B. van 12/03/76-art. 21.)

De verzekeraar is altijd verantwoordelijk ten aanzien van de verzekerde voor de goede uitvoering van de hulpverleningsprestaties, zelfs als hij die taak aan een gespecialiseerde derde toevertrouwd heeft.

Wat de vorm betreft dient vermeden een andere dan de gebruikelijke verzekeringsterminologie te hanteren evenals de verzekering en de hulpverlening in tegenstelling te brengen vermits alle door de overeenkomst aangeboden waarborgen, met inbegrip van de hulpverleningswaarborg, verzekeringswaarborgen zijn.

#### V. Uitvoering van de prestaties.

Indien de verzekeraar niet over de nodige organisatie beschikt om de hulpverlening te verstrekken, kan hij een gespecialiseerde instelling belasten met het uitvoeren voor zijn rekening van sommige beloofde prestaties.

Die instelling mag, in die veronderstelling, in de polis de verbintenis niet aangaan ten aanzien van de verzekerde hulp te verlenen noch feitelijk het verzekeringsrisico te dragen.

1. De hulpverleningsinstelling mag zich in de polis niet verbinden ten aanzien van de verzekerde: De door de verzekerde onderschreven polis moet ondubbelzinnig de rol bepalen van de tussenkommende partijen, de verzekeringsonderneming als verzekeraar en de hulpverleningsinstelling als dienstverlener voor rekening van de verzekeraar. Het spreekt van zelf dat de polis eveneens duidelijk moet vermelden aan wie de tussenkommstaanvragen bij schadegeval moeten gericht worden.
2. De hulpverleningsinstelling kan in feite het risico niet dragen: De overeenkomst tussen de verzekeraar en de hulpverleningsonderneming kan niet tot gevolg hebben dat het risico aan de dienstverlener overgedragen wordt. Daarom, indien deze een forfaitair bedrag mag innen om zijn vaste kosten te dekken, moet de verzekeraar, voor elk geval, hem de uitgaven terugbetalen die rechtstreeks uit de hulpverleningstussenkommsten voortvloeien. Die terugbetaling heeft betrekking op de kosten zowel van de prestaties die rechtstreeks door de hulpverleningsonderneming verricht worden als van de prestaties die aan derden toevertrouwd worden. De overeenkomst moet bovendien bepalen dat, in geval van opzegging, de dienstverlener de hulpverleningsprestaties zal uitvoeren voor de contracten onderschreven of hernieuwd tijdens de geldigheidsperiode van de overeenkomst en dit tot hun vervaldag.

#### VI. Bijzonder geval van de automobielclubs.

1. De automobielclubs verstrekken aan hun leden een geheel van diensten waarvan sommige zoals de technische hulp langs de weg verwant zijn met de bovenbedoelde hulpverleningsprestaties.

Het lidmaatschap volstaat om recht te hebben op die wegehulp. Dergelijke prestaties worden niet bedoeld in deze mededeling tenzij ze gewaarborgd zijn door dezelfde overeenkomst als andere hulpverleningsprestaties die in deze nota bedoeld worden.

2. De clubs mogen zich niet verbinden tot het verstrekken van een geheel van hulpverleningsprestaties tegen betaling van een premie, want dit is een verzekeringsverrichting. Een dergelijke verbintenis mag slechts door een verzekeraar aangaan worden.  
De club zal echter de beloofde hulpverlening verstrekken zoals bepaald in punt V.  
Er is geen bezwaar tegen het feit dat de club een collectieve polis bij de verzekeraar onderschrijft ten voordele van zijn leden en dat hij de premie int voor rekening van de verzekeraar.

De te onderschrijven overeenkomst tussen de verzekeraar en de club moet de respectieve verbintenissen van beide partijen bepalen.

In het bijzonder is de toepassing op de automobielfclub van een vrijstelling die niet aan de aangeslotene teruggevraagd zou worden, niet toegelaten, want ze impliceert dat de club risicodragend wordt en dus de rol van verzekeraar speelt.

De verzekerden moeten in hun boekje alle inlichtingen vinden over de rechten en plichten die uit de polis, onderschreven door de club, voortvloeien.

De vergissing, de nalatigheid of de fout van de club zal niet door de verzekeraar ingeroepen kunnen worden ten aanzien van de verzekerde die zijn verplichtingen tegenover die club zal nagekomen hebben. Bv. indien de verzekeringnemer, in het onderhavige geval de club, de premie int voor rekening van de verzekeraar en dus als mandataris van deze laatste handelt mogen de verzekerden de gevolgen niet dragen van een niet-betaling van de premie in hoofde van de club in zijn hoedanigheid van verzekeringnemer. De automobielfclubs worden als voorbeeld aangehaald. Wat hierboven over de automobielfclubs is vermeld, is toepasselijk op andere organisaties die zich in een gelijkaardige toestand zouden bevinden.

## VII. Controle.

De verzekeraar wordt aan de controlewetgeving en -overheid onderworpen. De Controledienst zal waken over de tussenkomstmogelijkheid en de solvabiliteit van de dienstverleners, zelfs indien ze niet als verzekeringsondernemingen toegelaten zijn want ze vormen de verlenging van de eigenlijke verzekeringsorganisatie.

In deze laatste veronderstelling zou in de overeenkomst tussen de verzekeraar en de hulpverleningsorganisatie een clause de Controledienst moeten toelaten die elementen na te gaan.

*Dumortier*

De Voorzitter,

A. DUMORTIER.