



NV VDL & INTERASS SA.  
ESPLANADE OSCAR VAN DE VOORDE 1  
9000 GENT

## Een optimale bescherming voor elke ARAG-klant

Date: 14/11/2022

Beste makelaar,

Onze maatschappij evolueert razendsnel. Bij ARAG vinden we het belangrijk ons productengamma evenals onze tarieven regelmatig te herbekijken en te actualiseren zodat onze klanten steeds genieten van de beste oplossing voor hen.

Wij hebben deze oefening onlangs gemaakt en zijn tot de conclusie gekomen dat de voorwaarden en dekkingen van sommige producten niet meer up-to-date zijn. Daarom hebben we beslist deze producten uit ons productengamma te schrappen en, waar mogelijk, een meer gepaste oplossing uit ons huidige assortiment aan te bieden ter vervanging van het geschrapte product.

Door de inflatie en de stijgende gerechtskosten hebben we eveneens onze tarieven herbekeken. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit van onze diensten aan onze klanten blijven garanderen.

**Hieronder vindt u meer informatie over de gevolgen van deze wijzigingen voor uw klanten.**

### In het kort

Er zijn **drie mogelijke scenario's** waar u rekening mee moet houden:

#### Scenario A

**Het merendeel** van uw klanten zal iets meer moeten betalen voor hun producten. Hier moet u niets voor doen. Wij zorgen voor de communicatie naar uw klanten op de vervaldag van het contract.

#### Scenario B

**Een fractie van uw klanten** zal gevraagd worden om van een ouder product naar de meest recente versie over te schakelen. Betere voorwaarden horen hier natuurlijk ook bij. Hier moet u opnieuw niets voor doen. De prijsverhoging zal eveneens van toepassing zijn op het /de vervangende product(en).

#### Scenario C

We hebben uw expertise nodig! **Een minderheid, of zelfs geen, van uw klanten** zal opnieuw een analyse van de verlangens en behoeften moeten doen bij u op kantoor. Dit komt omdat hun huidige producten niet langer zullen ondersteund worden door ARAG en er niet meteen een aanleunende oplossing beschikbaar is in ons aanbod. Wij zullen deze klanten schriftelijk vragen om contact met u op te nemen om deze behoefteanalyse te doen en op basis hiervan een nieuw product te onderschrijven. Indien de klant - binnen drie maanden na kennisgeving van opzeg - een gelijkaardig actueel product uit ons huidige productengamma onderschrijft, krijgt deze een korting van 20% op dit product aangeboden voor de gehele looptijd van zijn/haar nieuwe contract.



## In het lang

### ① Welke veranderingen zullen worden doorgevoerd?

1. **Tariefwijziging:** om dezelfde service te kunnen blijven garanderen, zullen onze tarieven binnenkort worden aangepast.
  - **Voor nieuwe contracten** zal het nieuwe tarief vanaf **1 december** van toepassing zijn.
  - **Voor bestaande contracten** zal het nieuwe tarief vanaf **1 januari**, per hoofdvervaldatum, toegepast worden.
2. **Aanpassing van ons productengamma:** naast de wijziging van onze tarieven, hebben we de gelegenheid genomen om sommige producten, waarvan de voorwaarden en dekkingen niet meer up-to-date zijn, uit ons gamma te schrappen en te vervangen door een product uit ons huidige assortiment met actuele dekkingen.

### ② Wat betekenen deze veranderingen voor uw klanten?

#### Scenario A: Voor uw klanten die reeds beschikken over het meest recente product

- Het merendeel van uw klanten beschikt reeds over een product uit ons huidige productengamma en geniet bijgevolg reeds de meest actuele voorwaarden en dekkingen.
- De contractuele voorwaarden blijven in dit geval ongewijzigd.
- Het tarief zal vanaf 01/01/2023 worden aangepast. De tariefwijziging zal doorgevoerd worden bij het volgende hoofdvervaldagbericht van uw klant.

#### Scenario B: Voor uw klanten waarvan het product vervangen wordt door een meer recent product of een recentere versie van het product, dat een gelijkaardige of uitgebreidere dekking biedt

- Producten of versies van producten waarvan de voorwaarden niet meer up-to-date zijn, worden vanaf 01/01/23, op de eerstvolgende vervalddag van uw klant, vervangen door een actuele oplossing uit ons huidige assortiment, met gelijkaardige en/of uitgebreidere dekkingen.
- De omzetting gebeurt automatisch zodra de klant het bedrag, vermeld op volgend jaarlijks vervalddagbericht, betaalt.
- De tariefvoorwaarden kunnen eveneens gewijzigd worden.

De contracten van deze klanten zullen in onze systemen automatisch aangepast worden vanaf de hoofdvervalddatum van de klant. Als u Portima-makelaar bent, ontvangt u ook een bloc retour met de aangepaste contracten van uw klanten.

#### Scenario C: Voor uw klanten waarvan het product niet vervangen kan worden door een alternatief product

In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat wij geen alternatief product uit ons huidige assortiment kunnen aanbieden zonder de eisen en behoeften van uw klant te analyseren. Vaak gaat het in dergelijke gevallen over producten met eerder beperkte en/of verouderde waarborgen, waarbij de stap naar een meer uitgebreid en actueel product zonder behoeftanalyse niet langer zou kunnen garanderen dat het nieuwe product nog steeds aan de noden en wensen van de klant zou voldoen.

**Voor deze uitzonderingen zullen wij het contract opzeggen en nodigen wij u uit een behoeftanalyse uit te voeren teneinde een actuele oplossing te bieden aan de klant in lijn met zijn/haar behoeften.**



Natuurlijk vinden wij het net zo belangrijk als u dat deze klanten zo snel mogelijk geholpen worden. In de opzegbrief naar de klant vragen we dan ook zo spoedig mogelijk contact met u op te nemen om samen met u na te gaan welke actuele oplossingen wij - met het oog op een betere en optimale bescherming - vandaag de dag kunnen aanbieden.

Ter compensatie voor dit ongemak bieden wij deze klanten een **korting van 20% (voor de gehele looptijd van het contract) bij de onderschrijving van een gelijkaardig product** binnen drie maanden na kennisgeving van opzeg. Voor de onderschrijving van het nieuwe product kunt u terecht bij onze Customer Services.

Voor meer informatie over uw betrokken klanten kunt u steeds terecht bij uw Business Advisor.

### ③ Hoe worden uw klanten op de hoogte gebracht?

Uw klanten zullen **bij volgend hoofdvervaldagbericht** door ons op de hoogte gebracht worden over de eventuele tarief- en/of productwijziging.

**In geval van een tariefwijziging** zal volgende wettelijke mededeling op het vervaldagbericht worden opgenomen:

*“De tariefvoorwaarden van uw contract werden herzien. Als gevolg hiervan kunt u het contract opzeggen door binnen drie maanden na ontvangst van deze brief een aangetekende brief te sturen naar onze vennootschap (Marsveldplein 5 te 1050 Brussel), overeenkomstig artikel 6.4.b) van onze algemene voorwaarden.”*

**In geval van een product- of versiewijziging** krijgt de klant, bij het vervaldagbericht, een extra brief toegevoegd met informatie over de wijzigingen in zijn/haar contract. Daarnaast ontvangt de klant een bijvoegsel van zijn/haar contract dat in werking treedt bij de betaling van de premie op de vervaldag. Samen met het bijvoegsel worden volgende bijlagen meegestuurd: de gemeenschappelijke algemene voorwaarden, de bijzondere voorwaarden, de infofiche van het nieuwe product en alle andere wettelijke informatie.

### ④ Mogelijkheden voor uw klanten: de premie betalen of het contract opzeggen

1. **Indien uw klant akkoord gaat** met de wijzigingen (van zijn tarief en/of product(versie)) dient deze enkel de premie vermeld op het vervaldagbericht te betalen.
2. **Indien uw klant niet akkoord gaat** met de wijzigingen, heeft deze klant het recht zijn/haar contract binnen drie maanden na kennisgeving op te zeggen door een aangetekende brief te sturen naar onze vennootschap (Marsveldplein 5 te 1050 Brussel), overeenkomstig artikel 6.4.b) van onze algemene voorwaarden.

#### Stuurt u normaal gezien de vervaldagberichten zelf uit naar uw klanten?

Indien u zelf de vervaldagberichten verstuurt, is het belangrijk bovenstaande vermelding\* op te nemen op het vervaldagbericht om uw klanten correct en wettelijk te informeren over de tariefwijziging.

In geval van een product- of versiewijziging zullen wij alle bijkomende informatie (zoals de brief met uitleg over de wijzigingen in het contract, het bijvoegsel van het contract, de bijhorende contractuele documenten, enz.) aan de klant bezorgen.

#### Heeft u nog vragen?

Twijfel dan zeker niet om contact op te nemen met uw Business Advisor, Yves Reyniers via [yves.reyniers@arag.be](mailto:yves.reyniers@arag.be) of op het nummer +32 490 41 68 75. Hij/Zij bezorgt u graag meer informatie over de tarief- en/of productwijzigingen van uw klanten.

#### ARAG SE - Branch Belgium - De menselijke kant van rechtsbijstand

##### Adres

Marsveldplein 5, 1050 Brussels  
[www.arag.be](http://www.arag.be)

##### Contact

Tel: 02.643.12.11  
E-mail: [info@arag.be](mailto:info@arag.be)

##### Gegevens

KBO 0846.419.822  
IBAN : BE26 4354 1201 2129 BIC : KREDBEBB

