

De segmentatie toegepast door ARAG SE - Branch Belgium voor de consument

Wat is segmentatie ?

Segmentatie in verzekeringen bestaat in het onderscheiden van categorieën van risico's volgens hun potentiële kostprijs, en vervolgens aan elke categorie een verschillende behandeling te koppelen (acceptatie of niet door de verzekeraar, de hoogte van de premie, toepassing of niet van een vrijstelling). Op die manier zullen verzekerden die op basis van objectieve criteria minder risico betekenen voor de verzekeraar een lagere premie betalen. Omgekeerd zullen verzekerden met een potentieel hoger risico een hogere premie betalen. In bepaalde extreme gevallen kunnen ze zelfs de toegang tot de verzekering geweigerd worden.

Waarom risico's segmenteren ?

Segmentatie laat de verzekeraar toe om zijn financiën en portefeuille op een gezonde manier te beheren, wat in het belang van zijn klanten is.

Overigens houdt segmentatie, op voorwaarde dat deze objectief gerechtvaardigd is door een legitiem doel en dat de middelen hiertoe aangepast en noodzakelijk zijn, een zeker voordeel in voor de verzekerde: voor eenzelfde type product zal zijn premie berekend worden in functie van het reële en objectieve risico dat hij betekent en dus niet op een arbitraire manier.

Waarom dit document ?

De wet voorziet voortaan dat verzekeraars de segmentatiecriteria die ze hanteren voor consumenten in het kader van de risico-acceptatie, tarificatie en omvang van de waarborg moeten publiceren op hun website, alsook de reden waarom die criteria gebruikt worden.

Deze criteria en hun bestaansredenen worden in dit document toegelicht, meer bepaald eerst de criteria die toegepast worden op alle rechtsbijstandsverzekeringen en daarna de criteria die gehanteerd worden per type van verzekering.

Het betreft hier enkel de rechtsbijstandsverzekeringen voor consumenten, dus niet deze voor bedrijvenklanten of fysieke personen in het kader van hun professionele activiteit.

1. Segmentatiecriteria die van toepassing zijn op alle rechtsbijstandsverzekeringen voor consumenten

Met een impact op de acceptatie van het risico en, in mindere mate, op de tarificatie, het al dan niet toepassen van een vrijstelling en de omvang van de waarborg

- Vorige verzekering opgezegd wegens niet-betaling van de premies
- Vorige verzekering opgezegd wegens schadegeval(len)
- Schadegevallen in de loop van de vijf voorbije jaren (met of zonder rechtsbijstand)
 - Exacte aard van de schadegevallen
 - Was er voor deze schadegevallen een tussenkomst van een advocaat nodig ?
- Weigering van een andere verzekeraar om een rechtsbijstandsverzekering toe te kennen.
- Situering van het risico in het buitenland
- Uitbreiding van de standaard waarborgen of toevoeging van een verzekerde

Deze criteria, al dan niet samen van toepassing, kunnen leiden tot een weigering van de verzekering. Dat kan gaan om een volledige weigering of om de weigering van een specifiek risico : zo kan een verzekerde die naar verhouding met de gemiddelde verzekerde beduidend meer schadegevallen achter de rug heeft in een bepaald domein (bv. strafrecht) een dekking geweigerd worden voor dit type van conflicten (strafrechtelijke verdediging), maar wel verzekerd worden voor de andere rechtsbijstandsdomeinen (burgerlijk verhaal, contracten ...).

De reden hiervoor is dat deze verzekerden objectief gezien een hoger risico inhouden dan andere verzekerden in dezelfde situatie. Het is dan ook gepast en noodzakelijk dat dit risico in voorkomend geval geweigerd wordt. Het is ook legitiem dat verzekerden die objectief gezien een lager risico inhouden niet gestraft worden door het feit dat ARAG SE – Branch Belgium risico's accepteert die zo hoog zijn dat dit op hen een impact zou hebben.

In beperktere mate kunnen deze criteria ook een impact hebben op de tarificatie en de vrijstelling: een verhoging van de premie of de toepassing van een vrijstelling. Altijd in dezelfde optiek: dat de verzekerden die objectief een lager risico inhouden niet gepenaliseerd worden doordat ARAG SE – Branch Belgium objectief grote risico's accepteert.

Met een impact op de tarificatie

Onderschrijving van een gecombineerde formule

Het is mogelijk om bij ARAG SE - Branch Belgium formules te onderschrijven die het privéleven en een voertuig dekken.

Het tarief van zo'n formule zal lager liggen dan wanneer beide producten apart onderschreven worden. Hiervoor zijn er twee redenen : enerzijds bevatten beide producten een aantal identieke waarborgen, anderzijds heeft ARAG naar verhouding minder administratief werk om één contract op te stellen dan om twee aparte contracten te creëren.

Met een impact op de voortzetting of niet van het contract

- Niet-betaling van de premies
- Een valse verklaring bij de onderschrijving of een opzettelijke of onopzettelijke verzwijging
- Een hoge schadelast

Niet alleen brengen dergelijke zaken de noodzakelijke vertrouwensband tussen de verzekeraar en zijn verzekerde in gevaar, maar bovendien is het in het belang van alle klanten dat ARAG SE - Branch Belgium een einde maakt (indien nodig) aan te grote risico's of risico's die ze niet verzekerd zou hebben als ze over alle juiste informatie beschikt had.

2. Segmentatiecriteria die gebruikt worden voor rechtsbijstand Privéleven, naast de algemene criteria in punt 1

Er zijn geen specifieke criteria.

Zo hebben de postcode van het domicilie van de verzekerde, zijn leeftijd en het aantal gezinsleden geen enkele impact op de acceptatie van het risico, de uitgebreidheid van de waarborgen en de tarificatie.

3. Segmentatiecriteria die gebruikt worden voor rechtsbijstand Voertuigen, naast de algemene criteria in punt 1

Met een impact op de tarificatie :

Slechts één segmentatiecriterium wordt gebruikt, nl. het voertuigtype :

- auto en gelijkgesteld voertuig
- moto en gelijkgesteld voertuig
- bromfiets
- caravan, motorhome, camping-car
- aanhangwagen +750 kg
- etc.

De reden hiervoor is dat bepaalde voertuigtypes objectief hogere risico's inhouden dan andere. Het is dan ook gepast en noodzakelijk dat de tarificatie in voorkomend geval aangepast wordt. Het is ook legitiem dat verzekerden die objectief een lager risico inhouden niet gepenaliseerd worden doordat ARAG SE – Branch Belgium objectief grote risico's accepteert.

4. Segmentatiecriteria die gebruikt worden voor rechtsbijstand Onroerend Vermogen, naast de algemene criteria in punt 1

Met een impact op de tarificatie :

- Gebruik van het pand: privé, professioneel of gemengd
- Aantal verzekerde panden

Het risico varieert inderdaad in functie van het gebruik van het pand en het aantal verzekerde panden. Het is dan ook gepast en noodzakelijk dat de tarificatie in voorkomend geval aangepast wordt. Dit is ook legitiem tegenover de andere verzekerden.

(Versie 18.2.2015)