

Réponse 5-4050:

J'ai l'honneur de communiquer à l'honorable membre ce qui suit :

1. J'ai pu prendre connaissance comme tout un chacun des critiques de Test-Achats et il ne m'appartient pas de donner un avis sur le produit offert sur le marché.
2. Le rapport de l'Ombudsman 2012 précise ce qui suit : « Les dossiers dans la branche « voyage et tous risques » ont connus une croissance de près de 7% résultant principalement de la couverture Tous Risques GSM. De manière générale, l'augmentation du nombre de ces couvertures d'assurance est liée au perfectionnement des appareils téléphoniques et électroniques ainsi qu'à l'accroissement des ventes. Les consommateurs qui y consacrent un budget important souhaitent une protection en cas de vol ou de détérioration de l'appareil. Dans cette catégorie, le nombre des demandes doit être relativisé au regard des saisines de l'Ombudsman suite à la faillite de l'intermédiaire ProAssist (soit 30 dossiers).

Lorsque le consommateur s'adresse à l'Ombudsman c'est majoritairement suite au refus d'intervention de l'assureur qui estime que les circonstances de la disparition du GSM ne rentrent pas dans la couverture du contrat. Parfois aussi, il se plaint du délai d'attente de remplacement de l'appareil défectueux.

(...)

Dans le cadre de l'assurance Tous Risques GSM, grâce à l'intervention de l'Ombudsman, l'intermédiaire chargé de la gestion des sinistres a répondu positivement aux attentes du consommateur dans 80 % des cas. Ces dossiers concernent principalement la faillite de ProAssist, le délai de gestion ou l'absence de réponse à certaines demandes ainsi que le refus d'intervention suite à un sinistre.»

3. Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs, la FSMA s'est engagée à surveiller ce type d'opération.

[Eventueel kan hier nog toegelicht worden dat vanaf 30 april 2014 (inwerkingtreding mifid voor verzekeraars) de verzekeraars verplicht zijn de behoeften en noden van hun klanten na te gaan en enkel deze producten aanbieden die aan deze behoeften en noden voldoen.]