

## Precontractuele informatiefiches

### Toepasselijk recht

---

Het Belgisch recht is van toepassing op de precontractuele relaties en op het verzekeringscontract.

### Informatie betreffende de verzekeringsonderneming

---

De verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand (VMOB) MLOZ Insurance is een verzekeringsonderneming die door de Controledienst voor de ziekenfondsen (CDZ) en de landsbonden van ziekenfondsen per beslissing van 24 juni 2013 erkend is voor het aanbieden van ziekteverzekeringen in de zin van tak 2 van bijlage 1 van de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op verzekerings- of herverzekeringsondernemingen, alsook voor de dekking, in bijkomende orde, van de risico's die deel uitmaken van de hulpverlening, beoogd in tak 18 van bijlage 1 van bovenvermelde wet, onder het CDZ-codenummer 750/ 01, gevestigd in 1070 Brussel, Lenniksebaan 788A, (RPR Brussel) 422.189.629.

MLOZ Insurance communiceert met zijn verzekerden via verschillende kanalen:

- [Via brief en via e-mail op het adres info@hospitalia.be](mailto:info@hospitalia.be)
- [Via de telefoon op het nummer 02 778 92 11](tel:027789211)
- [Via verzekeringstussenpersonen](#)

### Informatie betreffende de verzekeringstussenpersoon

---

De verzekeringstussenpersonen voor de VMOB MLOZ Insurance zijn de tussenpersonen die verzekeringsproducten aanbieden: 509: Partenamut ([www.partenamut.be](http://www.partenamut.be)) - 515: Freie Krankenkasse ([www.freie.be](http://www.freie.be)) - 526: Helan Onafhankelijk ziekenfonds ([www.helan.be](http://www.helan.be)), die allemaal aangesloten zijn bij de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen.

Helan Onafhankelijk ziekenfonds (nr. 411.696.011 - Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk) heeft het statuut van verbonden verzekeringsagent (n° CDZ 5006c) met de VMOB MLOZ Insurance, waardoor enkel verzekeringscontracten van deze VMOB kunnen worden voorgesteld.

De verzekeringstussenpersonen hebben geen direct of indirect belang van 10 % of meer van de stemrechten of het kapitaal van MLOZ Insurance en omgekeerd heeft MLOZ Insurance geen direct of indirect belang van 10 % of meer van de stemrechten of het kapitaal van haar verzekeringstussenpersonen.

De VMOB MLOZ Insurance brengt haar verzekerden de kosten en uitgaven in verband met verzekeringsproducten in rekening, met inbegrip van de beloning van verzekeringstussenpersonen (ziekenfondsen). Deze worden meegedeeld vóór het afsluiten van het contract en jaarlijks in de wijzigingsclausules<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup><https://www.mloz.be/nl/content/kosten-en-bijbehorende-lasten-van-de-verzekeringsovereenkomsten>

## Communicatietalen

---

Alle communicatie gebeurt in het Frans, Nederlands of Engels, naargelang de keuze van de verzekeringnemer. Al onze documenten zijn beschikbaar in het Frans, Nederlands, Engels of Duits.

## Contracten op afstand

---

Bij een verzekeringscontract op afstand hebben zowel de verzekeringnemer als MLOZ Insurance het recht de verzekeringscontract zonder boete en zonder motivering binnen 14 kalenderdagen op te zeggen.

Deze termijn begint te lopen op de dag dat het verzekeringscontract wordt afgesloten of de dag waarop de verzekeringnemer de contractuele voorwaarden en de precontractuele informatie ontvangt als deze dag later ligt. Kennisgeving van de uitoefening van het herroepingsrecht gebeurt per aangetekende brief, per elektronisch gekwalificeerde aangetekende brief, per deurwaardersexploot of per opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs, gericht aan MLOZ Insurance of aan de afdeling (ziekenfonds) waarbij de verzekeringnemer is aangesloten.

De opzegging door de verzekeringnemer gaat onmiddellijk na de kennisgeving van kracht. De opzegging door MLOZ Insurance gaat 8 dagen na kennisgeving in. Wanneer het herroepingsrecht niet wordt uitgeoefend, blijft de overeenkomst bestaan.

## Contractduur

---

Het verzekeringscontract wordt afgesloten voor het leven.

## Verwerking van klachten

---

Een klacht over het verzekeringscontract mag gericht worden aan het ziekenfonds waarbij u aangesloten bent.

- Helan Onafhankelijk Ziekenfonds
  - Door het klachtenformulier in te vullen
  - Met de post naar het adres: Onafhankelijk ziekenfonds Helan - c/o Ombudsman - Boomsesteenweg 5 te 2610 Wilrijk.

Als het antwoord u geen voldoening geeft, kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator van MLOZ Insurance, ofwel per e-mail naar [complaints@mloz.be](mailto:complaints@mloz.be) ofwel per post naar MLOZ Insurance - Klachtencoördinator - Lenniksebaan 788 A, in 1070 Brussel.

Als u een klacht zou hebben over onze dienstverlening waarover we het niet eens konden worden, kunt u contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, die gevestigd is op de Meeûsquare 35 te 1000 Brussel - Tel. 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75, [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) - [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be).

## Regels inzake belangenconflict

---

In overeenstemming met de wetgeving heeft de VMOB MLOZ Insurance een 'beleid inzake belangenconflicten' ontwikkeld ([Juridische informatie MLOZ Insurance](https://www.mloz.be/nl/content/juridische-informatie-mloz-insurance)<sup>2</sup>).

---

<sup>2</sup> <https://www.mloz.be/nl/content/juridische-informatie-mloz-insurance>

MLOZ Insurance wil belangenconflicten vermijden, met name belangenconflicten die de belangen van een of meer klanten kunnen schaden doordat ze tegengesteld zijn aan de belangen van een van onze agenten, van andere klanten, van MLOZ Insurance zelf of van een medewerker van MLOZ Insurance of haar afdelingen (ziekenfondsen).

Om te beantwoorden aan haar verplichtingen heeft MLOZ Insurance een algemeen kader uitgewerkt dat beschrijft op welke manier ze belangenconflicten aanpakt, namelijk door:

- Identificatie van potentiële belangenconflicten
- Maatregelen voor het beheer van bestaande en nieuwe belangenconflicten
- Informeren van haar klanten
- Opleiden van de medewerkers
- Het bijhouden van een register van belangenconflicten
- Het huidige beleid invoeren en regelmatig evalueren

Meer informatie over dit beleid is op verzoek verkrijgbaar.

## Categorisering van de klanten

---

Om zo goed mogelijk van dienst te zijn, heeft MLOZ Insurance besloten om al haar klanten als particuliere klanten te beschouwen. U kunt een aanvraag indienen om als professionele klant te worden gecategoriseerd op voorwaarde dat u voldoet aan de criteria vermeld in de bijlage bij het koninklijk besluit van 19 december 2017 tot bepaling van nadere regels tot omzetting van de richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten.

## Rechtbanken en wetten van toepassing

---

Elk geschil met betrekking tot uw verzekeringscontract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

Uw verzekeringscontract en de precontractuele relatie worden geregeld door het Belgische recht dat terzake van toepassing is, namelijk onder meer:

- de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014
- de wet van 13 maart 2016 over het statuut en het toezicht van de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen
- de wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de Landsbonden van ziekenfondsen
- de wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering
- boek VI van het Wetboek van economisch recht