

VEELGESTELDE VRAGEN (FAQ) OVER DE CALLANT MOBILITY

1.	ALGEMEEN.....	2
1.1	Algemene veel gestelde vragen	2
1.1.1	Kan ik de betaling van mijn premie spreiden?	2
1.1.2	Kan ik mijn verzekering overzetten als ik al ben verzekerd bij een andere makelaar of maatschappij?..	2
1.1.3	Hoe ontvang ik mijn vervaldagberichten?	2
1.1.4	Mijn adres is gewijzigd. Wat doe ik?	2
2.	AUTO- EN/OF MOTOVERZEKERING	3
2.1	Vragen bij het berekenen van mijn auto- en/of motoverzekering	3
2.1.1	Ik vind mijn voertuig niet terug in de lijst tijdens de simulatie?	3
2.1.2	Wat is de aanvraag tot inschrijving (voorheen roze formulier)?	3
2.1.3	Waar kan ik de cataloguswaarde van mijn (tweedehands) voertuig terugvinden?	3
2.1.4	Wat is de bonus-malusgraad?.....	3
2.1.5	Hoe wordt de bonus-malusgraad berekend?	3
2.1.6	Word ik als goede bestuurder beloond?.....	3
2.1.7	Welke documenten moet ik bezorgen om mijn polis in voege te laten treden?	3
2.1.8	Wat is het attest schadeverleden?	4
2.1.9	Hoe bekom ik het attest schadeverleden?	4
2.1.10	Hoeveel kost een autoverzekering?.....	4
2.2	Vragen over documenten, algemene info en wijziging van mijn contract(gegevens)?.....	4
2.2.1	In welke landen mag ik rijden?	4
2.2.2	Wat is het verzekeringsbewijs (voorheen groene kaart)?	4
2.2.3	Wat moet ik doen bij verlies of diefstal van mijn boorddocumenten of nummerplaat?	4
2.2.4	Welke boorddocumenten (= autopapieren) moeten steeds in mijn voertuig liggen?.....	4
2.2.5	Moet ik Callant Insurance verwittigen als het gebruik van mijn voertuig is gewijzigd?	5
2.2.6	Hoe verloopt de inschrijving van mijn voertuig?	5
2.2.7	Hoeveel kost het om mijn voertuig in te schrijven?	5
2.2.8	Wat moet ik doen als ik mijn voertuig wil verbouwen, tunen, ...?.....	5
2.2.9	Kan ik van makelaar of maatschappij veranderen als ik verander van voertuig?	5
2.2.10	Waar kan ik terecht voor andere vragen over documenten, algemene info en/of wijzigingen?	6
2.3	Vragen bij schade aan uw voertuig	6
2.3.1	Waar kan ik mijn schadegeval aangeven?	6
2.3.2	Welke acties moet ik ondernemen als ik betrokken ben bij een verkeersongeval?	6
2.3.3	Krijg ik een vervangvoertuig na een ongeval?	6
2.3.4	Wat is totaal/volledig verlies of ‘total loss’?	6
2.3.5	Waar kan ik terecht voor andere vragen met betrekking tot schade aan mijn voertuig?	6
2.4	Vragen bij diefstal van uw voertuig	7
2.4.1	Wat moet ik doen bij diefstal van mijn voertuig?	7

1. ALGEMEEN

1.1 Algemene veel gestelde vragen

1.1.1 Kan ik de betaling van mijn premie spreiden?

Wij bieden de mogelijkheid om uw premie driemaandelijks, halfjaarlijks of jaarlijks te betalen. Wanneer u een gespreide betaling verkiest, rekenen wij hiervoor geen bijkomende kosten aan.

1.1.2 Kan ik mijn verzekering overzetten als ik al ben verzekerd bij een andere makelaar of maatschappij?

Met het opzegformulier dat u samen met de offerte ontvangt, kan u uw huidige verzekering opzeggen. Wanneer u dit opzegformulier invult en ondertekend aan ons terugbezorgt, zal Callant Verzekeringen de opzeg volledig en zonder kosten voor u in orde brengen.

Hou hierbij rekening met een wettelijke opzeggingstermijn van minstens 3 maanden voor de jaarlijkse vervalddag.

Indien we de opzeg minder dan 3 maanden voor de hoofdvervalddag uitvoeren, kunnen we niet garanderen dat uw polis wordt opgezegd op de eerstkomende hoofdvervalddag. Dit is enkel mogelijk mits er op de hoofdvervalddag sprake is van een tariefverhoging of indien u een ander voertuig heeft gekocht en al een offerte heeft ontvangen van uw huidige verzekeraar.

1.1.3 Hoe ontvang ik mijn vervalddagberichten?

Callant Insurance werkt standaard met digitale vervalddagberichten. Dit heeft als voordeel dat betalingen minder tijd en minder moeite kosten. Uw voordelen?

- In één oogopslag kan u alles terugvinden in uw mailbox of in uw digitale map: minder papier
- U verliest uw betalingsaanvraag nooit meer
- Minder belastend voor het milieu
- Mogelijkheid om het toegestuurd vervalddagbericht eenvoudig door te sturen naar uw accountant of bank

Het eerste digitaal vervalddagbericht zal u ontvangen op het door ons gekend e-mailadres.

Verkiest u liever uw vervalddagbericht op een ander e-mailadres dan hetgeen wij van u ontvangen via de offerteberekening of wenst u uw vervalddagbericht per post te ontvangen? Bezorg ons dan uw voorkeur op callant@callant.be.

1.1.4 Mijn adres is gewijzigd. Wat doe ik?

We verwachten dat u uiterlijk twee weken na uw verhuis uw adreswijziging aan ons bezorgt op het e-mailadres motorinsurance@callant.be of per post naar Callant Verzekeringen Antwerpen NV (Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen).

2. AUTO- EN/OF MOTOVERZEKERING

2.1 Vragen bij het berekenen van mijn auto- en/of motoverzekering

2.1.1 *Ik vind mijn voertuig niet terug in de lijst tijdens de simulatie?*

Als u tijdens het doorlopen van uw simulatie uw voertuig niet kan terugvinden in de voorgestelde lijst, kan u tijdens deze stap in de simulatie onderaan het scherm klikken op "Ik vind mijn voertuig/moto niet". Vul vervolgens de simulatie verder aan met één van de volgende documenten bij de hand: aanvraag tot inschrijving (roze formulier), bestelbon van uw wagen of huidige polis.

2.1.2 *Wat is de aanvraag tot inschrijving (voorheen roze formulier)?*

De 'aanvraag tot inschrijving', voorheen het 'roze formulier' heeft u nodig om een voertuig in te schrijven bij de Dienst voor Inschrijven van Voertuigen (D.I.V.). Na inschrijving van uw voertuig ontvangt u de nummerplaat of het nieuw inschrijvingsbewijs bij behoud nummerplaat.

De 'aanvraag tot inschrijving' is gratis verkrijgbaar bij:

- De verkoper van uw voertuig (zowel bij nieuw als tweedehands aankoop)
- De Dienst voor Inschrijven van Voertuigen (D.I.V.)
- Uw makelaar
- De stations van de autokeuring

2.1.3 *Waar kan ik de cataloguswaarde van mijn (tweedehands) voertuig terugvinden?*

Indien u de cataloguswaarde (nieuwprijs) van uw (tweedehands) voertuig niet weet, kan u deze opvragen bij de invoerder, bij uw garage of achterhalen in de autogids.

Vindt u de cataloguswaarde nergens terug na het doorlopen van de voorgestelde opties? Vraag uw gepersonaliseerde offerte via e-mail motorinsurance@callant.be of telefonisch op het nummer 03/270.09.01.

2.1.4 *Wat is de bonus-malusgraad?*

de bonus-malusgraad is een bonussysteem waarbij u zonder ongevallen in fout wordt beloond met een korting op uw verzekering.

2.1.5 *Hoe wordt de bonus-malusgraad berekend?*

Particulieren starten aan een bonus-malusgraad van 11, bestuurders voor professionele doeleinden starten aan een bonus-malusgraad van 14. Zolang u geen ongeval in fout veroorzaakt, daalt uw bonusmalusgraad ieder jaar met één punt.

Wanneer u toch een ongeval in (gedeelde) fout veroorzaakt, stijgt uw bonus-malusgraad met 5 punten op de hoofdvervaldatum.

De bonus-malusgraad kan niet lager zijn dan -2.

2.1.6 *Word ik als goede bestuurder beloond?*

Vanaf bonus-malusgraad 0 heeft u recht op twee jokers. Dit betekent dat uw bonus-malus pas verhoogd wordt na twee schadegevallen Burgerlijke Aansprakelijkheid in fout, tenzij het een schadegeval met verzwarende omstandigheden betreft (dronkenschap, vluchtmisdrijf, opzet ...).

2.1.7 *Welke documenten moet ik bezorgen om mijn polis in voege te laten treden?*

Indien u akkoord bent met de offerte, gelieve ons de volgende documenten (foto max 1MB of scan) op te sturen via e-mail naar motorinsurance@callant.be of per post naar Callant Verzekeringen Antwerpen NV, Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen.

- Getekende offerte
- Kopie van de aankoopfactuur of bestelbon van uw voertuig (enkel indien u een nieuw voertuig wil inschrijven)
- Kopie rijbewijs van de hoofdbestuurder

- Aanvraag tot inschrijving (roze formulier) in geval van nieuw voertuig. Dit formulier ontvangt u van uw verkoper. Indien het een tweedehands voertuig betreft, volstaat het ons het inschrijvingsbewijs te bezorgen.
- Bent u momenteel al elders verzekerd?
 - o Vraag bij de autoverzekeraar(s) van de hoofdbestuurder een bewijs van schadeverleden van de afgelopen 5 jaar. Met behulp van uw ID-reader kan u dit ook zelf opvragen via <https://www.caratatest.be>.
 - o Uw opzegformulier indien u wenst gebruik te maken van onze opzegservice.

2.1.8 *Wat is het attest schadeverleden?*

Het attest schadeverleden geeft een overzicht van het aantal schadegevallen waarbij u betrokken was in de afgelopen 5 jaar. Aan de hand van dit document wordt uw bonus-malusgraad en premie berekend.

2.1.9 *Hoe bekom ik het attest schadeverleden?*

Bij de opzeg van uw lopende verzekering wordt het attest schadeverleden automatisch naar u verzonden. U kan het document ook zelf opvragen bij uw makelaar of maatschappij als uw polis nog niet werd opgezegd. Met behulp van uw ID-reader kan u het attest schadeverleden ook makkelijk zelf opvragen via <https://www.caratatest.be>.

2.1.10 *Hoeveel kost een autoverzekering?*

Bereken vrijblijvend uw offerte via deze link en ontdek uw voordeel.

2.2 **Vragen over documenten, algemene info en wijziging van mijn contract(gegevens)?**

2.2.1 *In welke landen mag ik rijden?*

Uw voertuig is verzekerd in alle landen die vermeld staan op uw verzekeringsbewijs.

2.2.2 *Wat is het verzekeringsbewijs (voorheen groene kaart)?*

Het verzekeringsbewijs is een internationaal verzekeringscertificaat. Van zodra wij uw betaling hebben ontvangen, krijgt u het verzekeringsbewijs toegestuurd.

2.2.3 *Wat moet ik doen bij verlies of diefstal van mijn boorddocumenten of nummerplaat?*

1. Ga naar de politie voor aangifte diefstal/verlies en ontvang een proces verbaal (PV).
2. Breng Callant Insurance op de hoogte van de diefstal of het verlies.
3. Callant Insurance bezorgt de aanvraag tot inschrijving waarmee u een duplicaat van het kentekenbewijs of nieuwe nummerplaat kan aanvragen.
4. Ga met het ingevulde en getekende document en het proces verbaal (PV) naar de Dienst voor Inverkeerstelling van Voertuigen (D.I.V.). Een afspraak bij de D.I.V. kan u maken via de website https://mobilit.belgium.be/nl/wegverkeer/inschrijving_van_voertuig.
Opgelet! Als het gelijkvormigheidsattest van uw voertuig gestolen is, moet u bij een concessiehouder van het merk een duplicaat aanvragen.
5. Callant Insurance stuurt nadien een duplicaat van uw verzekeringsbewijs.

2.2.4 *Welke boorddocumenten (= autopapieren) moeten steeds in mijn voertuig liggen?*

In uw voertuig moet u een aantal documenten al dan niet verplicht bij u hebben. Er bestaat een onderscheid tussen drie verschillende soorten documenten. Documenten kunnen ofwel:

- Voertuig gebonden zijn, de zogenaamde boorddocumenten;
- persoonsgebonden zijn,
- niet verplicht zijn, maar wel heel nuttig

1. Boorddocumenten (verplicht of zeer sterk aangeraden)
 - a. Inschrijvingsbewijs
 - b. Gelijkvormigheidsattest
 - c. Keuringsbewijs

- d. Verzekeringsbewijs
2. Persoonlijke documenten (verplicht)
 - a. Identiteitskaart
 - b. Rijbewijs
3. Nuttige documenten
 - a. Gegevens bijstandsverzekeraar
 - b. Blanco Europees Aanrijdingsformulier (EAF)

Opgelet! Kopieën van uw autopapieren volstaan niet. Dit wil zeggen dat u steeds de originele autopapieren in uw voertuig moet hebben wanneer u onderweg bent.

2.2.5 *Moet ik Callant Insurance verwittigen als het gebruik van mijn voertuig is gewijzigd?*

Volgende wijzigingen dienen gemeld te worden:

- wijziging van voertuig
- aankoop van een bijkomend voertuig
- wijziging van de gebruikelijke bestuurder
- wijziging in gebruik (privé of beroeps)

Uw premie zal in verhouding aangepast worden.

Nog geen klant bij Callant Insurance? Bereken nu uw offerte op onze website. Indien gewenst regelen wij gratis de opzeg van uw huidig contract.

2.2.6 *Hoe verloopt de inschrijving van mijn voertuig?*

De meeste voertuigen kunnen wij online inschrijven. Hiervoor dient u ons enkel de ingevuld en getekende aanvraag tot inschrijving te bezorgen. Zie ook [pagina 3](#) voor vraag [2.1.2 Wat is de aanvraag tot inschrijving \(voorheen roze formulier\)?](#)

Een volledig overzicht van eventuele uitzonderingen en procedures kan u terugvinden via [deze link](#).

2.2.7 *Hoeveel kost het om mijn voertuig in te schrijven?*

De tarieven voor de inschrijving van uw voertuig kan u terugvinden via [deze link](#).

2.2.8 *Wat moet ik doen als ik mijn voertuig wil verbouwen, tunen, ...?*

Een aangepast voertuig moet opnieuw gekeurd worden. Na goedkeuring via het keuringstation, ontvangt u een document om het voertuig opnieuw in te schrijven. Bezorg ons hiervan een kopie via e-mail aan motorinsurance@callant.be of per post aan Callant Verzekeringen Antwerpen NV, Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen. Wij zullen het nodige doen en de vernieuwde boorddocumenten te laten aanleveren.

Voor heel wat aanpassingen aan een voertuig is geen goedkeuring nodig. Denk maar aan een bagagerek op het dak, een kast in de laadruimte, een laadlift achteraan het voertuig, Een volledige lijst met voertuigaanpassingen zonder goedkeuring kan u terugvinden via [deze link](#).

2.2.9 *Kan ik van makelaar of maatschappij veranderen als ik verander van voertuig?*

Een verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid (BA) kan bij het veranderen van voertuig niet zomaar overgeplaatst worden naar een andere makelaar of maatschappij. Een opzegtermijn van 3 maanden vóór de vervaldag moet steeds gerespecteerd worden, tenzij u een nieuwe nummerplaat aanvraagt of een tarief heeft ontvangen van uw huidige verzekeraar.

Een omniumverzekering kan wél worden overgeplaatst bij verandering van voertuig.

Zie ook [pagina 2](#) voor vraag [1.1.2 Kan ik mijn verzekering overzetten als ik al ben verzekerd bij een andere makelaar of maatschappij?](#)

2.2.10 *Waar kan ik terecht voor andere vragen over documenten, algemene info en/of wijzigingen?*

Onze beheerders zijn bereikbaar via:

- E-mail: motorinsurance@callant.be
- Telefoon: 03/270.09.01
- Post : Callant Verzekeringen Antwerpen NV, Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen
- Op kantoor: Enkel na afspraak via bovenvermelde contactgegevens

2.3 **Vragen bij schade aan uw voertuig**

2.3.1 *Waar kan ik mijn schadegeval aangeven?*

Onze dienst schade is bereikbaar via:

- E-mail: claims@callant.be
- Telefoon: 03/270.09.03
- Post : Callant Verzekeringen Antwerpen NV, Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen

2.3.2 *Welke acties moet ik ondernemen als ik betrokken ben bij een verkeersongeval?*

1. Verwittigen politie

De politie verwittigen is geen verplichting indien er enkel sprake is van materiële schade. Mocht er een derde betrokken zijn bij het verkeersongeval en deze persoon de feiten zou betwisten met discussie tot gevolg, is het wel aangeraden de politie erbij te roepen.

In geval er mensen gewond zijn, is het wel verplicht aangifte te doen bij de politie.

2. Invullen Europees aanrijdingsformulier (EAF)

Als u bij een ongeval betrokken raakt, vul dan het Europees aanrijdingsformulier (EAF) zo precies mogelijk in. Noteer ook de naam en het adres van eventuele getuigen.

U kunt dit formulier gratis opvragen bij uw makelaar.

Daarna dient u uw exemplaar van het Europees Aanrijdingsformulier (EAF) samen met een beschrijving van de omstandigheden te bezorgen via claims@callant.be of per post (Callant Verzekeringen Antwerpen NV, Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen)

2.3.3 *Krijg ik een vervangvoertuig na een ongeval?*

Voor alle details, voorwaarden en/of beperkingen verwijzen we naar de algemene voorwaarden van uw contract.

2.3.4 *Wat is totaal/volledig verlies of 'total loss'?*

De term 'totaal verlies', 'volledig verlies' of 'total loss' wordt gebruikt wanneer:

- Uw voertuig 'technisch onherstelbaar' wordt verklaard door een expert.
- De herstellingskosten hoger liggen dan de geschatte waarde van het voertuig.
- Wanneer het voertuig langer dan 30 dagen gestolen is.

U kan uw voertuig bij ons verzekeren tegen totaal verlies. Met een volledige omnium wordt geleden schade met totaal verlies tot gevolg volledig terugbetaald rekening houdend met de formule van afschrijving die van toepassing is. Zelfs wanneer u schade oploopt na een verkeersongeval in fout.

2.3.5 *Waar kan ik terecht voor andere vragen met betrekking tot schade aan mijn voertuig?*

Onze dienst schade is bereikbaar via:

- E-mail: claims@callant.be
- Telefoon: 03/270.09.03
- Post : Callant Verzekeringen Antwerpen NV, Frankrijklei 112 bus 4, 2000 Antwerpen

2.4 Vragen bij diefstal van uw voertuig

2.4.1 *Wat moet ik doen bij diefstal van mijn voertuig?*

Wanneer uw voertuig is gestolen, raden we aan onmiddellijk (binnen de 24 uur) aangifte te doen bij de politie via het nummer van de lokale politiezone (ook in het buitenland) of op het noodnummer 101 of 112.

De politie zal u vervolgens een bewijs van aangifte bezorgen. Dit bewijs kan u aan onze dienst schade bezorgen, ongeacht of de waarborg 'Diefstal' werd opgenomen in uw (mini-)omniumverzekering. Dit om problemen te vermijden in geval uw gestolen voertuig betrokken raakt in een verkeersongeval.

Bent u verzekerd tegen diefstal? Dan zullen wij vragen uw autosleutels en reservesleutel aan ons te bezorgen.

Onze dienst schade is bereikbaar via:

- E-mail: claims@callant.be
- Telefoon: 03/270.09.03