

# HOE LAAT U UW VERZEKERING TUSSENKOMEN?

VANAF 1 JANUARI 2026

## **Waarom deze wijziging?**

Uw werkgever heeft bij Ethias een verzekering Gezondheidszorg afgesloten voor de personeelsleden (actieven en gepensioneerden). Tot nu toe werd dit contract beheerd door het bedrijf MedExel, dat binnenkort zijn activiteiten zal stopzetten. Ethias zal vanaf 01/01/2026 het beheer van uw contract overnemen.

## **Vanaf wanneer ben ik verzekerd?**

Uw verzekering gaat in op 1 januari 2026, de datum waarop Ethias het beheer van uw verzekering Gezondheidszorg overneemt, die voordien door MedExel werd beheerd.

We doen er alles aan om de overgang vlot te laten verlopen en te blijven inzetten op kwaliteit.

U blijft dus genieten van dezelfde waarborgen, zonder enige onderbreking.

## **Moet ik iets doen om verzekerd te blijven?**

U hoeft niets te doen om verzekerd te blijven.

Alle gegevens zijn automatisch overgedragen van MedExel naar Ethias. U bent volledig verzekerd vanaf 1 januari 2026, zonder dat u zelf iets hoeft te ondernemen.

U blijft dus genieten van dezelfde waarborgen, zonder enige onderbreking.

## **Is mijn hele gezin nog goed verzekerd?**

Ja, uw gezin blijft goed verzekerd.

De gezinsleden die onder uw contract verzekerd waren, blijven dat ook. MedExel heeft alle gegevens aan Ethias bezorgd, zodat uw verzekering zonder onderbreking doorgaat.

U kunt uw waarborgen raadplegen:

- In uw Klantenzone of via de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.
- In de brief die u al ontvangen hebt of binnenkort ontvangt, met daarin uw verzekeringsattest en AssurCard-nummer.

Let op: geeft u na 1 september 2025 een wijziging van uw gezinsleden door? Dan ontvangt u een aanvullend verzekeringsattest in januari 2026. Tot dan kan het dus gebeuren dat de lijst van verzekerde personen nog niet volledig up-to-date is.

### **Kan ik het MedExel-portaal nog gebruiken?**

Ja, tot en met 31 december 2025 moet u het MedExel-portaal gebruiken voor al uw terugbetalingsaanvragen. Let op: vanaf 15 december 2025 aanvaardt MedExel geen papieren communicatie meer — enkel digitale aanvragen zijn nog mogelijk tot het einde van het jaar.

Vanaf 1 januari 2026 moeten alle aangiften en aanvragen worden ingediend bij Ethias, via uw Klantenzone of de Ethias-app (aanbevolen), per e-mail of per post.

### **Hoe verloopt de overgang als ik al in het ziekenhuis lig of zorgkosten heb?**

Wees gerust, uw dossier is in goede handen.

Ethias neemt uw lopende dossiers over en behandelt de openstaande aanvragen. MedExel bezorgt de relevante gegevens, zodat uw dekking zonder onderbreking doorgaat.

Belangrijk om te weten: u vindt deze dossiers niet in uw Ethias-klantenzone. Die toont enkel ziekenhuisopnames die u vanaf 1 januari 2026 indient.

Volgens de Belgische wetgeving hebt u drie jaar vanaf de datum van de prestatie om een terugbetalingsaanvraag in te dienen.

Tot en met 31 december 2025 kunt u het MedExel-portaal blijven gebruiken voor al uw terugbetalingsaanvragen.

Opgelet: Vanaf 15 december 2025 mag u geen papieren post meer naar MedExel sturen — enkel digitale aanvragen zijn nog mogelijk tot het einde van het jaar.

Vanaf 1 januari 2026 moet u alle aangiften en aanvragen indienen bij Ethias — via uw Klantenzone of de Ethias-app (aanbevolen), per e-mail of per post.

### **Hoe kan ik een e-mailadres doorgeven als ik er geen heb opgegeven of als ik het wil wijzigen?**

U wijzigt uw e-mailadres eenvoudig via uw Klantenzone. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.

1. Meld u aan in uw Klantenzone of via de Ethias-app.
2. Klik op het startscherm op 'Gegevens aanpassen'.

### **Waar kan ik mijn waarborgen raadplegen?**

U kunt uw waarborgen raadplegen:

- Als u actief werknemer bent: in de PDF-brochure met de details van uw waarborgen — [download de actief werknemer brochure](#). Opgelet: als u gepensioneerd bent, kunt u de brochure die op u van toepassing is aanvragen via e-mail naar [contract.ing@ethias.be](mailto:contract.ing@ethias.be).

- In de brief die u zal ontvangen in de loop van de maand december, met daarin uw verzekeringsattest en AssurCard-nummer.
- In uw Klantenzone of via de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.

### **Geniet ik nog dezelfde waarborgen?**

De dekkingvoorwaarden die u bij MedExel hebt tot 31 december 2025 blijven ongewijzigd bij de overdracht naar Ethias op 1 januari 2026.

U blijft dus genieten van dezelfde waarborgen, zonder enige onderbreking.

### **Welke gezinsleden zijn verzekerd?**

De familieleden die binnen uw contract verzekerd zijn, worden vermeld:

- In de brief die u zal ontvangen in de loop van de maand december, met daarin uw verzekeringsattest en AssurCard-nummer.
- In uw Klantenzone of via de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.

### **Hoe een verzekerde aan mijn hospitalisatiecontract toevoegen/schrappen?**

Tot en met 31 december 2025 moet u elke wijziging van verzekerden melden aan MedExel.

Vanaf 1 januari 2026:

- Bent u actief werknemer, volg dan de stappen op de pagina ING Today Health om het SNOW-formulier in te vullen.

- Bent u gepensioneerd ? Stuur uw aanvraag dan naar [contract.ing@ethias.be](mailto:contract.ing@ethias.be) met de volgende informatie:

Onderwerp van de e-mail: Wijziging van de samenstelling van mijn hospitalisatiecontract

*In het kader van mijn hospitalisatiedekking met de volgende gegevens:*

*Klantnummer:*

*Contractnummer:*

*Gezinsnummer:*

*AssurCard-nummer (004-):*

*(Vermeld minstens 2 van de 4 velden)*

*Gelieve rekening te houden met de volgende wijziging in mijn familiesamenstelling:*

*Naam:*

*Voornaam:*

*Geboortedatum:*

*Toevoeging of schrapping:*

*Reden (overlijden, verhuis, dekking via een ander contract)*

## **Kan ik mijn verzekering Gezondheidszorg individueel verderzetten?**

Ja, onder bepaalde voorwaarden:

Bij pensionering kunt u een aanbod voor individuele verderzetting aanvragen. Als u het voordeel van de hospitalisatieverzekering verliest buiten uw wil om (bijvoorbeeld bij ontslag) én u minstens twee jaar onafgebroken verzekerd bent geweest, kunt u een aanbod voor individuele verderzetting aanvragen — zonder wachttijd en zonder medische formaliteiten.

Voor elke andere situatie, of om een aanbod voor individuele verderzetting aan te vragen, kunt u een e-mail sturen naar [contract.ing@ethias.be](mailto:contract.ing@ethias.be) of een brief opsturen naar Ethias, Voie Gisèle Halimi 10, 4000 Luik, met vermelding van:

- Uw contractnummer
- Uw gezinsnummer
- Of uw AssurCard-nummer (004-)
- De reden van uw aanvraag

### **Hoe vraag ik een attest van dekking of beëindiging van de dekking aan?**

U kunt een attest van dekking of een attest van beëindiging van de dekking aanvragen per e-mail via [contract.ing@ethias.be](mailto:contract.ing@ethias.be) of per post naar Ethias, Voie Gisèle Halimi 10, 4000 Luik, met vermelding van:

- Uw contractnummer
- Uw gezinsnummer
- Of uw AssurCard-nummer (004-)
- De reden van uw aanvraag

### **Hoe kan ik de dekkingen Gezondheidszorg onderschrijven?**

De verzekering Gezondheidszorg kunt u afsluiten via uw werkgever. We raden u dus aan om contact op te nemen met uw werkgever. Die kan u het aanvraagformulier voor aansluiting bezorgen en u informeren over de verdere stappen die u moet volgen.

### **Wanneer zal ik mijn factuur ontvangen?**

U ontvangt uw factuur in de loop van het eerste kwartaal van 2026.

## **Ik heb mijn Ethias-factuur nog niet ontvangen, ben ik verzekerd?**

Ja, als u tot en met 31 december 2025 deel uitmaakte van de begunstigen van de hospitalisatieverzekering die door MedExel werd beheerd, dan behoudt u automatisch uw verzekering vanaf 1 januari 2026 bij Ethias.

Uw dekking blijft dus actief vanaf 1 januari 2026, ongeacht de verzenddatum van de factuur.

## **Hoe mijn facturatievoorkeuren wijzigen?**

U ontvangt uw facturen liever via e-mail, Zoomit of Doccle? Dat gaat heel eenvoudig:

- Log in op uw Ethias-klantzone of in de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.
- Klik op 'Gegevens aanpassen'.
- Kies daarna 'Wijzigen' naast uw huidige ontvangstmethode.

## **Hoe een duplicaat verkrijgen van mijn factuur?**

Uw facturen raadplegen? Dat is heel eenvoudig:

- Log in op uw Klantzone of in de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.
- Klik op de knop 'Facturen beheren'.

## **Hoe kan ik mijn factuur domiciliëren of mijn MedExel-domiciliëring verderzetten?**

Heeft u momenteel een domiciliëring bij Medexel voor uw hospitalisatieverzekering?

Om uw domiciliëring te regelen of te vernieuwen moet u voortaan bij Ethias zijn. Vul het formulier in en stuur het ons door via [www.ethias.be/domicilierung-gezondheid](http://www.ethias.be/domicilierung-gezondheid).

Als u momenteel de resterende premie ten laste betaalt via uw Flex-budget, hoeft u niets te doen.

### **Kan ik de spreiding van de premies aanpassen?**

Nee, de premies worden maandelijks gefactureerd en via domiciliëring betaald (zie de vraag: "[Hoe kan ik mijn factuur domiciliëren of mijn MedExel-domiciliëring verderzetten?](#)")

### **Ik heb binnenkort een ziekenhuisopname, hoe moet ik deze aangeven?**

Tot en met 31 december 2025 kunt u uw hospitalisatie aangeven met uw AssurCard van Medexel.

Elke hospitalisatie vanaf 1 januari 2026 moet worden aangegeven met uw nieuwe AssurCard-nummer van Ethias (004-), via uw Klantenzone, op [www.assurcard.be](http://www.assurcard.be) of aan de AssurCard-zuil in het ziekenhuis. Vergeet niet het ziekenhuis te informeren over het gebruikte AssurCard-nummer

## **Terugbetaling van kosten**

### **Hoe kosten of documenten overmaken aan Ethias?**

Tot en met 31 december 2025 moet u het MedExel-portaal gebruiken voor al uw terugbetalingsaanvragen. Let op: vanaf 15 december 2025 aanvaardt MedExel geen papieren communicatie meer—alle aanvragen moeten digitaal gebeuren tot het einde van het jaar.

Vanaf 1 januari 2026 moeten alle kosten en documenten worden doorgestuurd naar Ethias, bij voorkeur via uw Klantenzone of de

Ethias-app, maar ook mogelijk per e-mail of per post. [Meer info vindt u in de brochure](#)

## **Beschikt Ethias over mijn bankrekeningnummer om mijn terugbetalingen te doen?**

Check even of uw gegevens bij Ethias correct zijn—dat kan via uw Klantenzone of de Ethias-app (beschikbaar zodra u uw verzekeringsattest in de loop van de maand december hebt ontvangen). Vraag ook aan elk meerderjarig gezinslid om zijn of haar gegevens te controleren.

Controleer uw bankrekeningnummer. U kunt dit eenvoudig aanpassen via uw Klantenzone. Elke meerderjarige in uw gezin kan kiezen om terugbetalingen op een eigen rekening te ontvangen.

Ziet u bepaalde gezinsleden niet? Bekijk dan: [\*Ik zie niet alle gezinsleden in de Klantenzone. Wat moet ik doen?\*](#)

## **Wat moet ik doen met openstaande aanvragen van voorgaande jaren?**

Volgens de Belgische wetgeving moeten deze aanvragen binnen drie jaar na de datum van de prestatie bij de verzekeraar toekomen.

Tot en met 31 december 2025 moet u het MedExel-portaal gebruiken voor al uw terugbetalingsaanvragen. Let op: vanaf 15 december 2025 aanvaardt MedExel geen papieren communicatie meer — enkel digitale aanvragen zijn nog mogelijk tot het einde van het jaar.

Vanaf 1 januari 2026 moeten al uw aanvragen worden ingediend bij Ethias, via de Klantenzone of de Ethias App (aanbevolen), per e-mail of per post. [Meer info vindt u in de brochure](#)

## **Welke kosten of documenten moet ik aan Ethias bezorgen?**

Vanaf 1 januari 2026 bezorgt u ons de volgende informatie in geval van kosten voor:

Hoorapparaten, protheses, orthodontie, tandprotheses:

- de factuur met het door u betaalde bedrag
- het bewijs van terugbetaling door de mutualiteit (tenzij dit bedrag reeds op de factuur staat)

Brillen of lenzen:

- de factuur met het door u betaalde bedrag met vermelding van de prijs van de glazen en het montuur
- het bewijs van terugbetaling door de mutualiteit
- een dioptrie-attest (afgeleverd door een oogarts of opticien)

Kinesithérapie, osteopathie, chiropraxie, logopedie, psycholoog, psychiater:

- de factuur met het door u betaalde bedrag en alle data van de consultaties
- het bewijs van terugbetaling door de mutualiteit
- bij reumabehandeling: een kopie van het voorschrift toevoegen (voor hogere vergoeding)

Medische beeldvorming of behandelingen onder narcose:

- de factuur
- het bewijs van terugbetaling van de mutualiteit (tenzij dit al op de factuur vermeld is)

Dagopname bij breuk zonder ziekenhuisverblijf:

- de ziekenhuisfacturen
- de bewijsstukken van terugbetaling van de mutualiteit
- een attest van uw geneesheer met vermelding van de periode van immobilisatie (datum van plaatsing en wegname van het immobilisatiemateriaal)

Farmaceutica of medisch materiaal:

- de BVAC-attesten van uw aankopen van medicatie (bij voorkeur via uw Assurpharma-barcode)
- de factuur van het materiaal
- eenmalig een medisch verslag met vermelding van de aard van uw aandoening, de datum van de diagnose en de voorgeschreven middelen en/of materiaal

### **Moet ik de niet-verzekerde kosten van een door Ethias betaalde factuur aan Ethias terugbetalen?**

Als Ethias een bedrag moet terugvorderen na betaling via Assurcard, gebeurt dit via verrekening met latere kosten.

U hoeft in eerste instantie nog niets te betalen. Indien nodig ontvangt u het rekeningnummer van Ethias om het restsaldo te betalen.

### **Wat zijn de terugbetalingstermijnen?**

Ethias streeft ernaar de huidige verwerkingstijden te behouden of te verbeteren.

### **Veranderen mijn terugbetalingslimieten vanaf 1 januari 2026?**

Nee, er verandert niets aan het maximale bedrag dat u kunt terugkrijgen.

### **Krijg ik nieuwe formulieren om mee te sturen bij mijn terugbetalingsaanvragen?**

Nee, Ethias werkt niet met begeleidingsformulieren. U hoeft enkel de nodige documenten aan Ethias te bezorgen. [Meer info vindt u in de brochure](#). Het systeem van Ethias kan ze automatisch verwerken binnen de juiste waarborg van uw contract.

### **Hoe bezorg ik de BVAC-attesten aan Ethias?**

Gebruik voor aankopen in de apotheek vanaf 1 januari 2026 uw nieuwe Assurpharma-barcode.

## **AssurCard**

### **Krijg ik een nieuwe AssurCard?**

Ja, Ethias bezorgt u en uw aangesloten gezinsleden voor het einde van 2025 een nieuw AssurCard-nummer (beginnend met 004). Later ontvangt u ook een fysieke kaart. U hoeft de kaart niet bij u te hebben, het nummer volstaat (U vindt dat terug in uw Klantenzone of uw Ethias-app).

Dit nummer kan u gebruiken om ziekenhuisopnames vanaf 1 januari 2026 aan te geven.

### **Kan ik mijn huidige kaart blijven gebruiken tot ik de nieuwe ontvang?**

De oude AssurCard is geldig voor hospitalisaties tot 31 december 2025.

Het nieuwe Ethias-nummer is geldig voor opnames vanaf 1 januari 2026.

### **Ik heb mijn AssurCard niet (meer). Wat moet ik doen?**

Maak u geen zorgen! Voor het aangeven van een hospitalisatie is uw AssurCard zelf niet nodig—het nummer volstaat.

U kunt uw AssurCard-nummer raadplegen:

- Via uw klantenzone of de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van de maand december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.
- In de brief die u zal ontvangen in de loop van de maand december, met daarin uw verzekeringsattest en AssurCard-nummer.

# AssurPharma

## **Krijg ik een nieuwe Assurpharma-barcode?**

Ja, Ethias bezorgt u vóór eind 2025 uw nieuwe Assurpharma-barcode. Die is geldig vanaf 1 januari 2026 voor alle aangesloten gezinsleden.

## **Kan ik mijn huidige barcode blijven gebruiken tot ik de nieuwe ontvang?**

Uw huidige barcode blijft geldig voor aankopen in de apotheek tot en met 31 december 2025. De nieuwe barcode is geldig vanaf 1 januari 2026.

## **Ik heb mijn Assurpharma-barcode niet (meer). Wat moet ik doen?**

Maak u geen zorgen!

Een digitale versie van uw barcode zal beschikbaar zijn in uw Klantenzone of via de Ethias-app. Deze is geldig voor al uw aankopen in de apotheek vanaf 1 januari 2026.

## **Ik ontvang twee Assurpharma-barcode's, welke moet ik gebruiken?**

Indien u twee barcode's van Ethias hebt ontvangen, kunt u vrij kiezen welke u gebruikt.

## **Klantenzone**

### **Wanneer kan ik mijn Ethias Klantenzone activeren?**

U kunt uw Klantenzone activeren in de loop van de maand december zodra u de brief ontvangt met uw verzekeringsattest en AssurCard-nummer. Vanaf 1 januari 2026 kunt u via uw Klantenzone of de Ethias-app uw waarborgen raadplegen, schadegevallen aangeven en dossiers opvolgen.

Enkel de hoofdverzekerde kan toegang activeren tot de [Klantenzone](#) of de [App Ethias](#). Hij of zij kan de dossiers van gezinsleden raadplegen, op voorwaarde dat zij het GDPR-akkoord hebben ondertekend.

## **Heeft Ethias een mobiele app voor het indienen van terugbetalingsaanvragen?**

Ja, Ethias biedt een mobiele app aan in het Frans en Nederlands. Daarmee kunt u:

- uw waarborgen raadplegen
- uw dossier voor een tussenkomst opvolgen vanaf 2026
- uw documenten en onkostennota's snel en veilig doorsturen

Download de [Ethias-app](#) in de loop van de maand december zodra u de brief met uw verzekeringsattest en AssurCard-nummer hebt ontvangen.

## **Wie heeft toegang tot de Klantenzone of de Ethias-app?**

Alleen de hoofdverzekerde kan toegang activeren tot de Klantenzone of de Ethias-app. Hij of zij kan daar de dossiers van gezinsleden raadplegen, op voorwaarde dat zij het GDPR-akkoord hebben ondertekend.

## **Ik zie niet alle gezinsleden in de Klantenzone. Wat moet ik doen?**

Opdat een meerderjarig gezinslid zichtbaar zou zijn in uw Klantenzone:

- Voeg het lid eerst toe aan uw contract (*zie: [Hoe een verzekerde aan mijn contract toevoegen/schrappen?](#)*)
- Is het lid correct aangesloten maar nog steeds niet zichtbaar? Dan moet hij/zij het GDPR-akkoord ondertekenen.

U kunt dit akkoord bezorgen via de Klantenzone:

- Log in op de Klantzone of de Ethias-app. U kunt uw account aanmaken in de loop van december, zodra u uw verzekeringsattest hebt ontvangen.
- Klik op uw contract Gezondheidszorg
- Download en onderteken het GDPR-formulier
- Stuur een foto van het formulier via de knop 'Een document naar Ethias sturen'