

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 octobre 2022

RÉSOLUTION**renforçant la transparence et
la comparaison de prix objective
sur le marché des assurances**TEXTE ADOPTÉ
PAR LA SÉANCE PLÉNIÈRE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 oktober 2022

RESOLUTIE**ter versterking van de transparantie en
de objectieve prijsvergelijking
in de verzekeringsmarkt**TEKST AANGENOMEN
DOOR DE PLENAIRE VERGADERING

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS*Documents:***Doc 55 2225/ (2020/2021):**

- 001: Proposition de résolution de Mme Depraetere.
- 002: Amendements.
- 003: Rapport.
- 004: Texte adopté par la commission.

Voir aussi:

Compte rendu intégral:
27 octobre 2022.

KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS*Stukken:***Doc 55 2225/ (2020/2021):**

- 001: Voorstel van resolutie van mevrouw Depraetere.
- 002: Amendementen.
- 003: Verslag.
- 004: Tekst aangenomen door de commissie.

Zie ook:

Integraal verslag:
27 oktober 2022.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu les dispositions de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances en matière de publicité, de tarification et de segmentation des contrats d'assurance;

B. considérant que le Belge moyen consacre un budget disproportionné aux primes d'assurance, que 3,5 % des dépenses des familles belges sont allouées aux assurances, par rapport à une moyenne européenne de 2,8 %, ce qui représente un surplus annuel de presque 400 euros par ménage, la Belgique occupant ainsi la troisième place du classement de l'Union européenne;

C. vu la conclusion selon laquelle 56 % des Belges n'ont encore jamais changé d'assureur, bien qu'une grande majorité d'entre eux pourraient se procurer une meilleure couverture à moindre coût;

D. vu le retard de la numérisation sur le marché belge des assurances par rapport à des pays comparables tels que les Pays-Bas, où plus de la moitié des polices sont souscrites en ligne, contre environ 5 % seulement en Belgique, alors qu'une majorité des Belges de moins de 35 ans déclarent qu'ils préféreraient souscrire leurs assurances en ligne;

E. considérant que cette numérisation pourrait, grâce à une comparaison plus rapide et plus fiable des tarifs et des polices, constituer un moteur important pour faire bouger le marché de l'assurance et ramener les tarifs à un niveau plus raisonnable;

F. considérant que la plupart des assureurs n'utilisent pas des structures tarifaires transparentes et publiques, structures dont dépendent les comparateurs de prix-courtiers, par analogie avec le secteur de l'énergie, pour permettre aux consommateurs de souscrire immédiatement, et par le biais du même portail, un contrat numérique;

G. considérant que l'intermédiaire établi a certainement tout intérêt, sur le plan économique, à ce que la structure tarifaire reste peu transparente et à ce que les assureurs ne collaborent pas avec les comparateurs de prix-courtiers;

H. vu les simulateurs performants développés par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) concernant les coûts et les tarifs associés aux comptes à vue, aux comptes d'épargne réglementés et aux crédits courants;

I. vu la fonction spécifique que les comparateurs de prix privés remplissent sur le marché, à savoir de

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de bepalingen met betrekking tot de publiciteit, tarifiering en segmentatie van verzekeringsovereenkomsten vervat in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen;

B. gelet op het feit dat de gemiddelde Belg disproportioneel veel aan verzekeringspremies besteedt, dat 3,5 % van de uitgaven van de Belgische gezinnen naar verzekeringen gaan, ten opzichte van een Europees gemiddelde van 2,8 %, wat neerkomt op een surplus van bijna 400 euro per gezin per jaar, waarmee België de derde plaats in de EU inneemt;

C. gelet op de bevinding dat 56 % van de Belgen nog nooit van verzekeraar wisselde, hoewel een grote meerderheid van de Belgen voor eenzelfde dekking goedkoper zou kunnen uitkomen;

D. gelet op het achterlopen van de digitalisering van de Belgische verzekeringsmarkt ten opzichte van vergelijkbare landen zoals Nederland, waar meer dan de helft van de polissen online wordt afgesloten tegenover slechts ca. 5 % in België, terwijl een meerderheid van de Belgen onder de 35 aangeeft zijn verzekeringen liefst online te willen afsluiten;

E. gelet op het feit dat die digitalisering, door een snellere en meer betrouwbare vergelijking van tarieven en polissen, een belangrijke drijfveer kan vormen om de verzekeringsmarkt in beweging te brengen en de tarieven terug te brengen tot een redelijk niveau;

F. gelet op het feit dat de meeste verzekeraars geen transparante en openbare tariefstructuur hanteren, en het feit dat prijsvergelijkers-makelaars, naar analogie met deze in de energiesector, hiervan afhankelijk zijn om de consument toe te laten om onmiddellijk en via hetzelfde portaal een digitaal contract af te sluiten;

G. gelet op het feit dat de gevestigde tussenpersonen er een zeker economisch belang bij hebben dat de tariefstructuur weinig transparant blijft en dat de verzekeraars niet samenwerken met de prijsvergelijkers-makelaars;

H. gelet op de succesvol door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) ontwikkelde simulatoren met betrekking tot de kosten en tarieven verbonden aan zichtrekeningen, gereglementeerde spaarrekeningen en courante kredieten;

I. gelet op de specifieke functie die private prijsvergelijkers vervullen op de markt, namelijk het ontzorgen

soulager le consommateur, qui peut facilement comparer les tarifs et les polices et souscrire une assurance par le biais du même portail, ce qui nécessite des investissements intensifs et soutenus dans les TIC et le marketing, mais aussi une fonction de courtier et une capacité de jugement subjective, ce qui est incompatible avec le caractère neutre d'un acteur public;

J. vu la principale préoccupation concernant les sites internet de comparaison de prix, à savoir le risque de conflit d'intérêts, tant en ce qui concerne les structures de propriété que les relations commerciales entre les assureurs et les comparateurs de prix-courtiers. En effet, le modèle de rémunération des comparateurs de prix repose sur les *leads*: ils reçoivent une rétribution si des consommateurs concluent un contrat avec un assureur par le biais de leur site internet. En outre, ils font également de la publicité sur leur site. Tout cela conduit à des doutes (justifiés ou non) sur la fiabilité des résultats de comparaison (résultats de recherche sponsorisés), le contenu du service et l'orientation client des conseils;

K. vu les exemples réussis, nationaux et internationaux, qui indiquent que l'attribution d'un label de qualité peut offrir une réponse à cette préoccupation: par exemple, la CREG dispose depuis 2013 d'une charte de bonnes pratiques pour les sites internet de comparaison des prix dans le secteur de l'énergie, sur la base de laquelle plusieurs comparateurs de prix ont obtenu un label de qualité;

L. vu les spécificités du secteur de l'assurance et de ses sous-secteurs par rapport à d'autres produits de consommation: les couvertures, services et franchises proposés peuvent varier considérablement d'un assureur à l'autre;

M. vu l'article 1^{er}, 16), de la directive (UE) 2021/2118 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2021 modifiant la directive 2009/103/CE, qui insère un nouvel article concernant les outils de comparaison des prix de l'assurance automobile, dont les considérants précisent que les États membres devraient pouvoir choisir de certifier les outils; vu en outre les lignes directrices de la Commission européenne sur l'applicabilité de l'article 101 du TFUE aux accords de coopération horizontale, qui précisent que les outils de comparaison des prix ont un effet bénéfique en termes de compétitivité: les gains d'efficacité dont bénéficient les consommateurs grâce à la réduction de leurs coûts de recherche et à l'élargissement du choix qui leur est offert l'emportent sur les effets négatifs en termes de concurrence;

N. vu l'arrêté royal du 2 mai 2017 "portant approbation du règlement de l'Autorité des services et marchés

van de consument, die op eenvoudige wijze en via eenzelfde portaal tarieven en polissen kan vergelijken én een verzekering kan afsluiten, waarvoor een intensief volgehouden investering in ICT en marketing nodig is, maar wat ook een makelaarsfunctie en subjectief oordeelsvermogen noodzaakt, wat niet te verenigen is met het neutrale karakter van een publieke speler;

J. gelet op de grootste bekommernis met betrekking tot prijsvergelijkingswebsites, namelijk het risico op belangenvermenging, zowel qua eigendomsstructuren als qua commerciële relaties tussen de verzekeraars en de prijsvergelijkers/makelaars. Het verdienmodel van de prijsvergelijkers berust immers op *leads*: zij krijgen een vergoeding indien consumenten via hun website een contract afsluiten bij een verzekeraar. Daarnaast wordt er ook geadverteerd op hun site. Dat alles leidt tot (terechte of onterechte) twijfels over de betrouwbaarheid over de vergelijkingsresultaten (gesponsorde zoekresultaten), de inhoud van de dienstverlening en de klantgerichtheid van de advisering;

K. gelet op succesvolle voorbeelden uit binnen- en buitenland, die aangeven dat het toekennen van een kwaliteitslabel een antwoord kan bieden op deze bekommernis: de CREG heeft bijvoorbeeld sinds 2013 een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites in de energiesector, op basis waarvan aan meerdere prijsvergelijkers een kwaliteitslabel werd toegekend;

L. gelet op de specifieke kenmerken van de verzekeringssector en haar subsectoren ten opzichte van andere consumentenproducten: de aangeboden dekkingen, diensten en vrijstellingen kunnen sterk verschillen van verzekeraar tot verzekeraar;

M. gelet op artikel 1, 16), van Richtlijn (EU) 2021/2118 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2021 tot wijziging van Richtlijn 2009/103/EG, dat een nieuw artikel invoegt met betrekking tot instrumenten voor de prijsvergelijking van motorrijtuigverzekeringen, waarbij in de overweging wordt verduidelijkt dat lidstaten ervoor moeten kunnen kiezen om instrumenten te certificeren; gelet daarnaast op de richtsnoeren van de Europese Commissie inzake de toepasselijkheid van artikel 101 VWEU op horizontale samenwerkingsovereenkomsten, waar men verduidelijkt dat prijsvergelijkers een pro-competitief effect hebben: de efficiëntieverbetering ten voordele van de consumenten door de vermindering van hun zoekkosten en de uitbreiding van hun keuzemogelijkheden weegt op tegen de negatieve effecten voor de mededinging;

N. gelet op het koninklijk besluit van 2 mei 2017 "tot goedkeuring van het reglement van de Autoriteit voor

financiers relatif aux informations sur les coûts et frais que les prestataires de services doivent communiquer à leurs clients dans le cadre de la fourniture de services d'intermédiation en assurances sur le territoire belge", qui impose aux prestataires de services dans le régime général de communiquer aux clients, avant la conclusion d'un contrat et à chaque échéance, le montant net de la prime, le montant des taxes et contributions, le montant total (prime nette + taxes et contributions) et une estimation des frais d'acquisition;

O. considérant qu'il est important que les mesures demandées ne puissent conduire à imposer, dans le chef des assureurs et des intermédiaires, des obligations qui sont soit inapplicables, soit contraires aux dispositions du droit européen et, en particulier, celles qui concernent la concurrence libre et équitable, la libre circulation des services et la protection des secrets d'affaires,

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de créer un cadre juridique incitant les assureurs à publier leurs tarifs autant que possible de manière numérique afin de les rendre transparents et à tenir la structure tarifaire continuellement à jour, notamment en ce qui concerne la prime de base, ainsi que la couverture minimale exigée y afférente et la composition des primes par rapport aux couvertures, franchises et critères de segmentation; ceci permettra aux comparateurs de prix, même lorsque les assureurs ne souhaitent pas travailler avec eux, d'intégrer ceux-ci dans la comparaison; ce faisant, les comparateurs de prix, qui souhaitent soulager le consommateur (par analogie avec le marché des télécoms et de l'énergie), pourront contribuer à un marché de l'assurance plus transparent et plus dynamique;

2. de prendre conscience de l'importance de rendre la composition des primes la plus transparente possible; ainsi, la différence entre le montant réel de la prime et la rétribution de l'intermédiaire doit être clairement indiquée;

3. de veiller, également dans le cas de contrats d'assurance souscrits par le biais d'autres courtiers et d'autres canaux, à faire la transparence sur les rétributions versées entre les courtiers et les compagnies d'assurances et les "hausse de coûts cachées", qui découlent de l'activation d'une police d'assurance; le consommateur doit savoir à tout moment quel acteur du marché il paie pour quel service;

4. de poursuivre les objectifs suivants:

4.1. créer un label pour une comparaison objective des prix dans le secteur des assurances; ce label comprendra

financiële diensten en markten over de informatie inzake de kosten en lasten die de dienstverleners moeten verstrekken aan hun cliënten bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten op het Belgische grondgebied", dat dienstverleners in het algemene stelsel verplicht om voor het sluiten van een overeenkomst en op elke vervaldag de cliënt te informeren over de netto-premie, de taksen en bijdragen, het totale bedrag (netto-premie + taksen en bijdragen) en een raming van de acquisitiekosten;

O. gelet op het feit dat het belangrijk is dat de verzochte maatregelen niet mogen leiden tot het opleggen van verplichtingen in hoofde van verzekeraars en tussenpersonen die praktisch onuitvoerbaar zijn dan wel in strijd met de bepalingen van het Europees recht, en in het bijzonder de bepalingen inzake de vrije en eerlijke mededinging, het vrij verkeer van diensten en de bescherming van bedrijfsgeheimen,

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. een juridisch kader te creëren dat verzekeraars aanspoort om hun tarieven zoveel mogelijk digitaal openbaar en transparant te maken en de tariefstructuur continu bij te werken, onder andere wat betreft de basispremie en de daarmee verbonden minimaal vereiste dekking en de samenstelling van de premies ten opzichte van de dekkingen, vrijstellingen en segmentatiecriteria; dit zal prijsvergelijkers in staat stellen, ook indien verzekeraars niet met hen wensen samen te werken, om die verzekeraars mee te nemen in de vergelijking; op die manier kunnen prijsvergelijkers, die wensen in te zetten op ontzorging (naar analogie met de telecom- en energiemarkt), bijdragen tot een meer transparante en dynamische verzekeringsmarkt;

2. te beseffen dat het belangrijk is om zoveel mogelijk transparantie te verschaffen over de samenstelling van de premies; zo dient het verschil tussen het werkelijke premiebedrag en de vergoeding van de tussenpersoon duidelijk te worden aangegeven;

3. ook bij het sluiten van verzekeringsovereenkomsten via andere makelaars en kanalen, ervoor te zorgen dat er transparantie wordt verschaft over de vergoedingen tussen makelaars en verzekeringsmaatschappijen en de zogenaamde verborgen kostenverhogingen, die het gevolg zijn van de activering van een verzekeringspolis; de consument dient te allen tijde te weten welke marktpartij hij of zij betaalt voor welke dienst;

4. de volgende doelen na te streven:

4.1. een keurmerk in verband met objectieve prijsvergelijking in de verzekeringssector in het leven roepen; in het

notamment des règles garantissant des comparaisons fiables, un service transparent et des avis axés sur le client, en plus de directives visant à empêcher les conflits d'intérêts;

4.2. corollairement au 4.1., veiller à ce que les comparateurs de prix privés soient évalués annuellement quant à leur objectivité, leur transparence et leur indépendance par la FSMA;

4.3. veiller à ce que le label et la gouvernance du mécanisme d'évaluation régulier soient instaurés à l'initiative de la FSMA et en concertation avec les organisations de consommateurs pertinentes, les assureurs et les intermédiaires d'assurances;

4.4. veiller à ce qu'un code de bonne conduite soit établi par le secteur pour les acteurs du marché sur la base du label et ratifié par le Roi;

5. de veiller à ce que l'on ne s'intéresse pas uniquement à la fourniture d'informations correctes en ce qui concerne les primes à payer, mais également à la communication d'informations précises sur le rapport entre les coûts et les couvertures, services et franchises prévus;

6. de charger en outre la FSMA d'affiner ses propres simulateurs et d'élargir le mandat de la FSMA pour développer des outils de comparaison, de manière à inclure, à terme, tous les produits d'assurance importants.

keurmerk worden onder andere regels voor betrouwbare vergelijkingsresultaten, transparante dienstverlening en klantgerichte advisering vastgelegd, naast richtlijnen rond het vermijden van belangenconflicten;

4.2. aansluitend op punt 4.1., ervoor zorgen dat private prijsvergelijkers jaarlijks op hun objectiviteit, transparantie en onafhankelijkheid worden beoordeeld door de FSMA;

4.3. ervoor zorgen dat het keurmerk en de governance van het reguliere beoordelingsmechanisme tot stand komen op initiatief van de FSMA en in overleg met de relevante consumentenorganisaties, de verzekeraars en de verzekeringstussenpersonen;

4.4. ervoor zorgen dat op basis van het keurmerk een gedragscode voor de marktpartijen wordt vastgesteld door de sector en bekrachtigd door de Koning;

5. ervoor te zorgen dat niet enkel aandacht wordt besteed aan het geven van correcte informatie omtrent de te betalen premies, maar eveneens aan het verschaffen van accurate gegevens over de verhouding tussen de kosten en de voorziene dekkingen, diensten en vrijstellingen;

6. de FSMA daarnaast zijn eigen simulatoren te laten verfijnen en het mandaat van de FSMA om vergelijkingstools te ontwikkelen te verbreden, zodat op termijn alle belangrijke verzekeringsproducten worden omvat.

Bruxelles, le 27 octobre 2022

*La présidente de la Chambre
des représentants,*

Eliane TILLIEUX

*Le greffier de la Chambre
des représentants,*

Jan DELTOUR

Brussel, 27 oktober 2022

*De voorzitter van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*

*De griffier van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*