

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 februari 2009

3 février 2009

WETSVOORSTEL

tot wijziging van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, teneinde bij de klachtenbehandeling en de geschillenregeling in de verzekeringssector een vertegenwoordiging van de consumenten te waarborgen

(ingediend door mevrouw
Karine Lalieux c.s.)

PROPOSITION DE LOI

modifiant la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances afin de garantir une représentation des consommateurs dans le cadre du traitement des plaintes et des litiges dans le secteur des assurances

(déposée par Mme
Karine Lalieux et consorts)

SAMENVATTING

In november 2005 bracht de Raad voor het Verbruik een aantal zorgpunten onder de aandacht in verband met de wijze waarop de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van dit buitengerechtelijk orgaan voor geschillenregeling moet worden gegarandeerd. De indieners van dit wetsvoorstel spelen op die zorg in en stellen voor dat de paritaire vertegenwoordiging van de consumenten bij wet zou worden bekrachtigd.

RÉSUMÉ

Relayant le souci du Conseil de la Consommation exprimé en novembre 2005 quant aux modalités permettant d'assurer l'indépendance et l'impartialité de l'organe extrajudiciaire de règlement des litiges en matière d'assurance, les auteurs de la présente proposition de loi proposent de garantir dans la loi une représentation paritaire des consommateurs.

cdH	:	centre démocrate Humaniste	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
FN	:	Front National	
LDD	:	Lijst Dedecker	
MR	:	Mouvement Réformateur	
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
PS	:	Parti Socialiste	
sp.a	:	Socialistische partij anders	
VB	:	Vlaams Belang	

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 52 0000/000:	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 52 0000/000:	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)	CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Plenum	PLEN:	Séance plénière
COM:	Commissievergadering	COM:	Réunion de commission
MOT:	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>		<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	
<i>Bestellingen:</i>		<i>Commandes:</i>	
Natieplein 2		Place de la Nation 2	
1008 Brussel		1008 Bruxelles	
Tel.: 02/ 549 81 60		Tél. : 02/ 549 81 60	
Fax: 02/549 82 74		Fax : 02/549 82 74	
www.deKamer.be		www.laChambre.be	
e-mail: publicaties@deKamer.be		e-mail: publications@laChambre.be	

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De Raad voor het Verbruik vindt het een goed idee de behandeling van de klachten en geschillen in verzekeringsaangelegenheden aan één enkel orgaan toe te vertrouwen, met de bedoeling het systeem transparanter te maken en de doeltreffendheid ervan te verhogen¹. Toch heeft de Raad vragen over de wijze waarop de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van dit buitengerechtelijk orgaan voor geschillenregeling moet worden gegarandeerd. Dat wantrouwen wordt nog vergroot door de overheveling van die bevoegdheden van de publieke sfeer naar de privésfeer.

De bestaande regeling beantwoordt niet aan de basisvoorwaarde voor elke vorm van bemiddeling, zoals die wordt omschreven door de rechtsspecialisten, te weten dat die bemiddeling onafhankelijk moet verlopen van de verzekeraars en moet worden toevertrouwd aan een college waarin die verzekeraars geen meerderheidspositie bekleden².

De indieners van dit wetsvoorstel zijn van oordeel dat de onafhankelijkheid van de voorziening en de onpartijdigheid van een buitengerechtelijk orgaan voor geschillenregeling bepalend zijn voor de kwaliteit van de behandeling en het beheer van de klachten, alsook voor de coherentie van de beslissingen³.

Bijgevolg dient de bestaande structuur te worden verbeterd, in samenwerking met verschillende daarbinnen actieve organen, teneinde een bepaalde balans in stand te houden.

De indieners stellen voor zich te baseren op het model van de Dienst en het Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen, die op 1 november 2004 werden opgericht⁴.

¹ Raad voor het Verbruik (R.v.V.) 342, Advies inzake de klachtenbehandeling en de geschillenregeling in de verzekeringssector, Brussel, 30 november 2005, http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_adviezen_2005/342.pdf, blz. 7.

² Zie Y. Lambert Faivre, *Droit des assurances*, Daloz, Parijs, 2005, blz. 145.

³ Zie in die zin: R.v.V., Advies 293 over de behandeling van klachten/geschillen voor de bankdiensten-krediet-beleggingen, blz. 3.

⁴ Bij artikel 7 van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst wordt een onafhankelijk orgaan opgericht, dat ermee wordt belast de geschillen te beslechten tussen consumenten en kredietinstellingen. Via een op 28 oktober 2004 te Brussel ondertekend protocolakkoord over de oprichting van een Dienst en een Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen, wordt concreet vorm gegeven aan de oprichting van dat orgaan.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Si le fait de confier le traitement des plaintes et des litiges en assurance à un seul organe, et ce dans un souci de transparence et d'efficacité du système, a été accueilli favorablement par le Conseil de la Consommation¹, ce dernier s'interrogeait néanmoins quant aux modalités permettant d'assurer l'indépendance et l'impartialité de cet organe extrajudiciaire de règlement des litiges. Cette méfiance étant accentuée par le transfert desdites compétences de la sphère publique vers une sphère privée.

Le système existant ne répond pas à la condition de base de toute médiation, telle qu'elle ressort des commentaires juridiques, à savoir «*être indépendante des assureurs et confiée à un collège où ils ne sont pas majoritaires*»².

Les auteurs de la présente proposition de loi sont d'avis que l'indépendance de la structure et l'impartialité d'un organe extrajudiciaire de règlement des litiges sont des éléments déterminants de la qualité du traitement et de la gestion des plaintes ainsi que de la cohérence des décisions rendues³.

Il paraît dès lors nécessaire d'améliorer la structure existante, en collaboration avec différents organes actifs au sein de celle-ci, afin de respecter certains équilibres.

Les auteurs proposent de se baser sur le modèle du Service et du Collège de médiation Banques-Crédit-Placement, mis en place le 1^{er} novembre 2004⁴.

¹ 4 C.C. 342, Avis sur le traitement des plaintes et des litiges dans le secteur des assurances, Bruxelles, 30 novembre 2005, http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_avis_2005/342.pdf, p.7

² Y. LAMBERT FAIVRE, *Droit des assurances*, Daloz, Paris 2005 p. 145

³ Voy. En ce sens: C.C.293, Avis sur le traitement des plaintes et des litiges pour les services Banques-Crédit-Placements, p.3.

⁴ L'article 7 de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base met en place un organisme indépendant chargé de régler les litiges entre consommateurs et établissements de crédit. Un protocole d'accord portant création d'un Service et d'un Collège de Médiation Banques-Crédit-Placements, signé à Bruxelles le 28 octobre 2004, concrétise la mise sur pied de cet organisme indépendant.

Dat model voorziet in een strikt paritaire samenstelling uit vertegenwoordigers van de betrokken beroepssector en van de consumenten; voorts is daarin bepaald dat laatstgenoemden optreden bij het dagelijks dossierbeheer. Aldus worden de consumentenvertegenwoordigers verbonden aan de dienst dagelijks beheer en behandeling van de klachten, wat betekent dat zij er een operationele functie hebben.

Hoewel ze niet echt individuele klachten hoeven te behandelen, moeten ze worden betrokken bij de beslissing die over elk afzonderlijk dossier zal worden genomen in naam van de instelling. Over die dienst worden geregeld evaluatieverslagen uitgebracht door het begeleidingscomité ervan, waaruit blijkt dat alle betrokkenen tevreden zijn⁵.

Een buitengerechtelijke regeling voor geschillenbeslechting moet aan de consumenten garanties inzake geloofwaardigheid en onpartijdigheid bieden. De beslechting van verzekeringsgeschillen alleen toevertrouwen aan de vertegenwoordigers van de desbetreffende beroepsbelangen biedt dergelijke waarborgen niet. Een toereikende aanwezigheid van consumentenvertegenwoordigers die lid zijn van de Raad voor het Verbruik, biedt daarentegen wél dergelijke garanties, en draagt zo bij tot de geloofwaardigheid en de doeltreffendheid van de instelling.

Derhalve stellen de indieners van dit wetsvoorstel in uitzicht dat de ingestelde buitengerechtelijke regeling zou bestaan uit een dienst dagelijks beheer en een dienst behandeling van de klachten en geschillen inzake verzekeringen; de consumentenvertegenwoordigers zouden daaraan participeren, wat hen een paritaire vertegenwoordiging in alle werkingsgeledingen van het stelsel oplevert.

Bedoeling daarvan is te voorzien in dezelfde garanties als die welke werden ingesteld via het vigerende tweeledige stelsel binnen de bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen, dat alle waarborgen voor een evenwichtige vertegenwoordiging biedt. De banksector en de verzekeringssector overlappen elkaar. Bepaalde makelaars bieden trouwens zowel bank- als verzekeringsproducten aan. Om te zorgen voor de nodige werkingsmiddelen, zou de regeling vallen onder de alomvattende financiering van de buitengerechtelijke klachtenbehandelingsregeling.

⁵ Evaluatieverslag van 15 juni 2005.

Ce modèle prévoit une composition strictement paritaire entre, d'une part, les représentants du secteur professionnel concerné et, d'autre part, des consommateurs, ainsi que l'intervention de ces derniers dans la gestion quotidienne des dossiers. Les représentants des consommateurs se rattachent ainsi au service de gestion et de traitement quotidien des plaintes, ce qui signifie qu'ils y ont une fonction opérationnelle.

S'ils ne doivent pas nécessairement traiter des plaintes individuelles, ils doivent être associés à la décision qui sera prise au nom de l'institution à propos de chaque dossier individuel. Ce service fait l'objet d'évaluations régulières par son Comité d'accompagnement, qui conclut à la satisfaction de tous les intervenants⁵.

Un système extrajudiciaire de traitement des plaintes doit, pour les consommateurs, présenter des garanties de crédibilité et d'impartialité. Confier aux seuls représentants des intérêts professionnels le traitement des litiges en matière d'assurance n'offre pas de telles garanties.

La présence suffisante de représentants des associations de consommateurs, membres du Conseil de la Consommation, offre par contre de telles garanties et contribue ainsi à la crédibilité et à l'efficacité de l'institution.

Les auteurs de la présente proposition de loi prévoient dès lors que le système extrajudiciaire mis en place soit composé d'un service de gestion et de traitement des plaintes et des litiges en matière d'assurances, auquel les représentants des consommateurs participent, avec pour effet une représentation paritaire à tous les niveaux de fonctionnement du système.

Cela, afin de trouver des garanties identiques à celles instaurées par le système bicéphale en vigueur au sein du service de médiation Banques-Crédit-Placements, qui présente toutes les garanties d'une représentation équilibrée. La banque et les assurances sont des domaines qui se recoupent. Certains courtiers proposent d'ailleurs des produits tant bancaires que d'assurances. Pour assurer les rentrées financières nécessaires, il serait inclus dans le système de financement global du système extrajudiciaire de traitement des plaintes.

⁵ Rapport d'évaluation du 15 juin 2005.

In dat verband hebben de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties in het advies dat de Raad voor het Verbruik in oktober 2005 heeft uitgebracht, aangegeven «dat het nooit in de bedoeling lag van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties om de kosten veroorzaakt door hun aanwezigheid te laten dragen door de verzekeringssector»⁶.

À cet égard, les représentants des organisations de consommateurs ont fait part, dans l'avis rendu par le Bureau du Conseil de la Consommation d'octobre 2005⁶, qu' «*il n'a jamais été dans leur intention de faire supporter le coût généré par leur présence par le secteur des assurances*».

Karine LALIEUX (PS)
Colette BURGEON (PS)
Alain MATHOT (PS)
Dalila DOUIFI (sp.a)
Freya VAN DEN BOSSCHE (sp.a)

⁶ R.v.V., Advies 342, op. cit., blz. 14.

⁶ Avis C.C. 342, op. cit., p.15

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In artikel 10, 6°*bis*, van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, ingevoegd bij de wet van 22 februari 2006, wordt het tweede lid aangevuld met wat volgt:

«De consumenten worden paritair vertegenwoordigd in de verschillende instanties. De vertegenwoordigers van de consumenten worden gekozen door de Raad voor het Verbruik.».

Art. 3

Deze wet treedt in werking op een door de Koning bepaalde datum en uiterlijk op de eerste dag van de zevende maand volgend op de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

23 januari 2009

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

L'article 10, 6°*bis*, alinéa 2, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, inséré par la loi du 22 février 2006, est complété par les mots suivants:

«Les consommateurs sont représentés de manière paritaire dans les différents organes. Les représentants des consommateurs sont choisis par le Conseil de la Consommation.».

Art. 3

La présente loi entre en vigueur à une date déterminée par le Roi, et au plus tard le 1^{er} jour du septième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

23 janvier 2009

Karine LALIEUX (PS)
Colette BURGEON (PS)
Alain MATHOT (PS)
Dalila DOUIFI (sp.a)
Freya VAN DEN BOSSCHE (sp.a)

BIJLAGE

ANNEXE

BASISTEKST

Wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen

Art. 10. Om in het register van de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen te worden ingeschreven en die inschrijving te behouden, moet de betrokken verzekerings- en herverzekeringstussenpersoon:

1° De vereiste beroepskennis bezitten, als bepaald bij artikel 11.

2° Een voldoende financiële draagkracht waarborgen.
De Koning bepaalt op voorstel van de Controledienst voor de Verzekeringen de vorm en de inhoud van deze vereiste.

2°*bis* Een voldoende geschiktheid en professionele betrouwbaarheid bezitten.

3° De betrokkene mag zich niet bevinden in een van de gevallen opgesomd in artikel 90, § 2, van de controlewet verzekeringen. De artikelen 3, 3*bis* en 3*ter* van het koninklijk besluit nr. 22 van 24 oktober 1934 waarbij aan bepaalde veroordeelden en aan de gefailleerden verbod wordt opgelegd bepaalde ambten, beroepen of werkzaamheden uit te oefenen en waarbij aan de rechtbanken van koophandel de bevoegdheid wordt toegekend dergelijk verbod uit te spreken, zijn, wat deze wet betreft, enkel van toepassing op degenen die de werkzaamheden vermeld in artikel 2 als zelfstandige wensen uit te oefenen.

4° Het voorwerp zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die het gehele grondgebied van de Europese Economische Ruimte dekt. De verzekeringsovereenkomst bevat een bepaling die de verzekeringsonderneming bij beëindiging van de overeenkomst de verplichting oplegt de CBFA hiervan in kennis te stellen.
Van deze vereiste van beroepsaansprakelijkheidsverzekering zijn evenwel vrijgesteld de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen voor zover de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen of andere verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen, met inbegrip van de kredietinstellingen, voor rekening en in naam waarvan zij optreden, die aansprakelijkheid op zich nemen.
De Koning bepaalt op voorstel van de Controledienst voor de Verzekeringen de voorwaarden van de verzekering.

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET VOORSTEL

Wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen

Art. 10. Om in het register van de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen te worden ingeschreven en die inschrijving te behouden, moet de betrokken verzekerings- en herverzekeringstussenpersoon:

1° De vereiste beroepskennis bezitten, als bepaald bij artikel 11.

2° Een voldoende financiële draagkracht waarborgen.
De Koning bepaalt op voorstel van de Controledienst voor de Verzekeringen de vorm en de inhoud van deze vereiste.

2°*bis* Een voldoende geschiktheid en professionele betrouwbaarheid bezitten.

3° De betrokkene mag zich niet bevinden in een van de gevallen opgesomd in artikel 90, § 2, van de controlewet verzekeringen. De artikelen 3, 3*bis* en 3*ter* van het koninklijk besluit nr. 22 van 24 oktober 1934 waarbij aan bepaalde veroordeelden en aan de gefailleerden verbod wordt opgelegd bepaalde ambten, beroepen of werkzaamheden uit te oefenen en waarbij aan de rechtbanken van koophandel de bevoegdheid wordt toegekend dergelijk verbod uit te spreken, zijn, wat deze wet betreft, enkel van toepassing op degenen die de werkzaamheden vermeld in artikel 2 als zelfstandige wensen uit te oefenen.

4° Het voorwerp zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die het gehele grondgebied van de Europese Economische Ruimte dekt. De verzekeringsovereenkomst bevat een bepaling die de verzekeringsonderneming bij beëindiging van de overeenkomst de verplichting oplegt de CBFA hiervan in kennis te stellen.
Van deze vereiste van beroepsaansprakelijkheidsverzekering zijn evenwel vrijgesteld de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen voor zover de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen of andere verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen, met inbegrip van de kredietinstellingen, voor rekening en in naam waarvan zij optreden, die aansprakelijkheid op zich nemen.
De Koning bepaalt op voorstel van de Controledienst voor de Verzekeringen de voorwaarden van de verzekering.

TEXTE DE BASE

Loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances

Art. 10. Pour pouvoir être inscrit au registre des intermédiaires d'assurances et de réassurances et pouvoir conserver cette inscription, l'intermédiaire d'assurances ou de réassurances intéressé doit:

1° Posséder les connaissances professionnelles requises telles qu'elles sont déterminées par l'article 11.

2° Avoir une capacité financière suffisante.
Le Roi détermine la forme et le contenu de cette exigence sur proposition de l'Office de Contrôle des Assurances.

2°*bis* Posséder une aptitude et une honorabilité professionnelle suffisantes.

3° L'intéressé ne peut se trouver dans l'un des cas prévus à l'article 90, § 2, de la loi de contrôle des assurances. Les articles 3, 3*bis* et 3*ter* de l'arrêté royal n° 22 du 24 octobre 1934 portant interdiction à certains condamnés et aux faillis d'exercer certaines fonctions, professions ou activités et conférant aux tribunaux de commerce la faculté de prononcer de telles interdictions, ne s'appliquent, pour ce qui concerne la présente loi, qu'aux personnes qui souhaitent exercer les activités visées à l'article 2 en qualité de travailleur indépendant.

4° Faire l'objet d'une assurance de la responsabilité civile professionnelle couvrant tout le territoire de l'Espace économique européen. Le contrat d'assurance contient une disposition qui oblige l'entreprise d'assurances, lorsqu'il est mis fin au contrat, à en aviser la CBFA.

Sont toutefois dispensés de cette obligation d'assurer leur responsabilité professionnelle, les intermédiaires d'assurances et de réassurances agissant pour le compte et au nom d'entreprises d'assurances ou de réassurances ou d'autres intermédiaires d'assurances et de réassurances, y compris les établissements de crédit, qui assument cette responsabilité.

Le Roi fixe, sur proposition de l'Office de Contrôle des Assurances, les conditions de l'assurance.

TEXTE DE BASE ADAPTÉ À LA PROPOSITION

Loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances

Art. 10. Pour pouvoir être inscrit au registre des intermédiaires d'assurances et de réassurances et pouvoir conserver cette inscription, l'intermédiaire d'assurances ou de réassurances intéressé doit:

1° Posséder les connaissances professionnelles requises telles qu'elles sont déterminées par l'article 11.

2° Avoir une capacité financière suffisante.
Le Roi détermine la forme et le contenu de cette exigence sur proposition de l'Office de Contrôle des Assurances.

2°*bis* Posséder une aptitude et une honorabilité professionnelle suffisantes.

3° L'intéressé ne peut se trouver dans l'un des cas prévus à l'article 90, § 2, de la loi de contrôle des assurances. Les articles 3, 3*bis* et 3*ter* de l'arrêté royal n° 22 du 24 octobre 1934 portant interdiction à certains condamnés et aux faillis d'exercer certaines fonctions, professions ou activités et conférant aux tribunaux de commerce la faculté de prononcer de telles interdictions, ne s'appliquent, pour ce qui concerne la présente loi, qu'aux personnes qui souhaitent exercer les activités visées à l'article 2 en qualité de travailleur indépendant.

4° Faire l'objet d'une assurance de la responsabilité civile professionnelle couvrant tout le territoire de l'Espace économique européen. Le contrat d'assurance contient une disposition qui oblige l'entreprise d'assurances, lorsqu'il est mis fin au contrat, à en aviser la CBFA.

Sont toutefois dispensés de cette obligation d'assurer leur responsabilité professionnelle, les intermédiaires d'assurances et de réassurances agissant pour le compte et au nom d'entreprises d'assurances ou de réassurances ou d'autres intermédiaires d'assurances et de réassurances, y compris les établissements de crédit, qui assument cette responsabilité.

Le Roi fixe, sur proposition de l'Office de Contrôle des Assurances, les conditions de l'assurance.

5° zich ervan onthouden deel te nemen aan de promotie, de sluiting en de uitvoering van verzekerings- of herverzekeringsovereenkomsten die klaarblijkelijk strijdig zijn

- met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van dwingende orde zijn, wanneer het gaat om overeenkomsten gesloten met een in België toegelaten verzekeringsonderneming of met een herverzekeringsovereenkomst;
- met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van algemeen belang zijn, wanneer het gaat om overeenkomsten gesloten met een in België gemachtigde verzekeringsonderneming of een buitenlandse herverzekeringsovereenkomst.

6° Wat hun activiteit van verzekerings- of herverzekeringsovereenkomst in België betreft, slechts handelen met ondernemingen die met toepassing van de controlewet verzekeringen toegelaten zijn voor de uitoefening van deze activiteit in België, of met ondernemingen die, met toepassing van hoofdstuk Vter van dezelfde wet, gemachtigd zijn om in België hun verzekeringsdiensten aan te bieden.

6°bis Toetreden tot een buitengerechtelijke klachtenregeling. Hij dient ofwel zelf toegetreden te zijn tot een dergelijke klachtenregeling, ofwel lid te zijn van een beroepsvereniging die is toegetreden tot een dergelijke klachtenregeling. Hij dient bij te dragen tot de financiering van bedoelde klachtenregeling. De Koning kan een buitengerechtelijke klachtenregeling oprichten met als opdracht geschillen tussen verzekeringstussenpersonen, herverzekeringstussenpersonen, verzekeringsondernemingen en herverzekeringsovereenkomsten, aan de ene kant, en hun cliënten, aan de andere kant, te helpen oplossen door hierover advies te verstrekken of op te treden als bemiddelaar.

Het met toepassing van het vorige lid genomen besluit kan inzonderheid bepalen:

- welk soort klachten en geschillen kunnen worden voorgelegd;
- de samenstelling van de organen en de werking van deze buitengerechtelijke klachtenregeling;
- de modaliteiten van financiering van deze klachtenregeling; de financiering gebeurt door de verzekeringsondernemingen die toegelaten zijn om in België het verzekeringsbedrijf te beoefenen, en door de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen die gemachtigd zijn om in België de activiteit van verzekerings- of herverzekeringsovereenkomst uit te oefenen;
- de te volgen procedure en de termijnen waarbinnen advies dient te worden uitgebracht of als bemiddelaar moet worden opgetreden;

5° zich ervan onthouden deel te nemen aan de promotie, de sluiting en de uitvoering van verzekerings- of herverzekeringsovereenkomsten die klaarblijkelijk strijdig zijn

- met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van dwingende orde zijn, wanneer het gaat om overeenkomsten gesloten met een in België toegelaten verzekeringsonderneming of met een herverzekeringsovereenkomst;
- met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van algemeen belang zijn, wanneer het gaat om overeenkomsten gesloten met een in België gemachtigde verzekeringsonderneming of een buitenlandse herverzekeringsovereenkomst.

6° Wat hun activiteit van verzekerings- of herverzekeringsovereenkomst in België betreft, slechts handelen met ondernemingen die met toepassing van de controlewet verzekeringen toegelaten zijn voor de uitoefening van deze activiteit in België, of met ondernemingen die, met toepassing van hoofdstuk Vter van dezelfde wet, gemachtigd zijn om in België hun verzekeringsdiensten aan te bieden.

6°bis Toetreden tot een buitengerechtelijke klachtenregeling. Hij dient ofwel zelf toegetreden te zijn tot een dergelijke klachtenregeling, ofwel lid te zijn van een beroepsvereniging die is toegetreden tot een dergelijke klachtenregeling. Hij dient bij te dragen tot de financiering van bedoelde klachtenregeling.

De Koning kan een buitengerechtelijke klachtenregeling oprichten met als opdracht geschillen tussen verzekeringstussenpersonen, herverzekeringstussenpersonen, verzekeringsondernemingen en herverzekeringsovereenkomsten, aan de ene kant, en hun cliënten, aan de andere kant, te helpen oplossen door hierover advies te verstrekken of op te treden als bemiddelaar. **De consumenten worden paritair vertegenwoordigd in de verschillende instanties. De vertegenwoordigers van de consumenten worden gekozen door de Raad voor het Verbruik.**

Het met toepassing van het vorige lid genomen besluit kan inzonderheid bepalen:

- welk soort klachten en geschillen kunnen worden voorgelegd;
- de samenstelling van de organen en de werking van deze buitengerechtelijke klachtenregeling;
- de modaliteiten van financiering van deze klachtenregeling; de financiering gebeurt door de verzekeringsondernemingen die toegelaten zijn om in België het verzekeringsbedrijf te beoefenen, en door de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen die gemachtigd zijn om in België de activiteit van verzekerings- of herverzekeringsovereenkomst uit te oefenen;
- de te volgen procedure en de termijnen waarbinnen advies dient te worden uitgebracht of als bemiddelaar moet worden opgetreden;

5° s'abstenir de participer à la promotion, à la conclusion et à l'exécution de contrats d'assurance ou de réassurance manifestement contraires

- aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont impératives, s'il s'agit de contrats conclus avec une (entreprise d'assurances ou avec une entreprise de réassurances) qui fait l'objet d'un agrément en Belgique;
- aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont d'intérêt général, s'il s'agit de contrats conclus avec une (entreprise d'assurances autorisée en Belgique ou avec une entreprise de réassurances étrangère).

6° En ce qui concerne leur activité d'intermédiation en assurances ou en réassurances en Belgique, ne traiter qu'avec des entreprises qui, en application de la loi de contrôle des assurances, sont agréées pour l'exercice de cette activité en Belgique, ou avec des entreprises qui, en application du chapitre Vter de la même loi, sont autorisées à offrir leurs prestations d'assurances en Belgique.

6°bis Adhérer à un système extrajudiciaire de traitement des plaintes. Il doit soit avoir adhéré lui-même à un tel système, soit être membre d'une association professionnelle ayant adhéré à un tel système. Il est tenu de contribuer au financement dudit système.

Le Roi peut instaurer un système extrajudiciaire de traitement des plaintes chargé de contribuer à résoudre les différends entre d'une part les intermédiaires d'assurances, les intermédiaires de réassurances, les entreprises d'assurances et les entreprises de réassurances, et d'autre part leurs clients, en rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur.

L'arrêté pris en application de l'alinéa précédent peut déterminer en particulier:

- le type de plaintes et de différends qui peuvent être soumis;
- la composition des organes et le fonctionnement de ce système extrajudiciaire de traitement des plaintes;
- les modalités de financement de ce système; le financement se fait par les entreprises d'assurances autorisées à exercer en Belgique une activité d'assurance, et par les intermédiaires d'assurances et de réassurances autorisés à exercer en Belgique une activité d'intermédiation en assurances ou en réassurances;
- la procédure à suivre et le délai dans lequel l'avis doit être rendu ou la médiation avoir lieu;

5° s'abstenir de participer à la promotion, à la conclusion et à l'exécution de contrats d'assurance ou de réassurance manifestement contraires

- aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont impératives, s'il s'agit de contrats conclus avec une (entreprise d'assurances ou avec une entreprise de réassurances) qui fait l'objet d'un agrément en Belgique;
- aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont d'intérêt général, s'il s'agit de contrats conclus avec une (entreprise d'assurances autorisée en Belgique ou avec une entreprise de réassurances étrangère).

6° En ce qui concerne leur activité d'intermédiation en assurances ou en réassurances en Belgique, ne traiter qu'avec des entreprises qui, en application de la loi de contrôle des assurances, sont agréées pour l'exercice de cette activité en Belgique, ou avec des entreprises qui, en application du chapitre Vter de la même loi, sont autorisées à offrir leurs prestations d'assurances en Belgique.

6°bis Adhérer à un système extrajudiciaire de traitement des plaintes. Il doit soit avoir adhéré lui-même à un tel système, soit être membre d'une association professionnelle ayant adhéré à un tel système. Il est tenu de contribuer au financement dudit système.

Le Roi peut instaurer un système extrajudiciaire de traitement des plaintes chargé de contribuer à résoudre les différends entre d'une part les intermédiaires d'assurances, les intermédiaires de réassurances, les entreprises d'assurances et les entreprises de réassurances, et d'autre part leurs clients, en rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur. **Les consommateurs sont représentés de manière paritaire dans les différents organes. Les représentants des consommateurs sont choisis par le Conseil de la Consommation.**

L'arrêté pris en application de l'alinéa précédent peut déterminer en particulier:

- le type de plaintes et de différends qui peuvent être soumis;
- la composition des organes et le fonctionnement de ce système extrajudiciaire de traitement des plaintes;
- les modalités de financement de ce système; le financement se fait par les entreprises d'assurances autorisées à exercer en Belgique une activité d'assurance, et par les intermédiaires d'assurances et de réassurances autorisés à exercer en Belgique une activité d'intermédiation en assurances ou en réassurances;
- la procédure à suivre et le délai dans lequel l'avis doit être rendu ou la médiation avoir lieu;

– in welke vorm de adviezen of het optreden moet worden bekendgemaakt.

6^oter In voorkomend geval, het bepaalde naleven bij de artikelen 12*bis*, 12*ter* en 12*quater*.

7^o Een jaarlijks inschrijvingsrecht betalen.

Op voorstel van de Controledienst voor de Verzekeringen bepaalt de minister die bevoegd is voor Economische Zaken, het bedrag van dat inschrijvingsrecht volgens de door de Koning te bepalen criteria.

De verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen, en in het geval bedoeld in artikel 9, § 1, vierde lid, de centrale instelling, dienen de CBFA, volgens nadere regelen door haar bepaald bij reglement, met inbegrip van de periodiciteit, de naleving aan te tonen van het bepaalde bij het eerste lid.

– in welke vorm de adviezen of het optreden moet worden bekendgemaakt.

6^oter In voorkomend geval, het bepaalde naleven bij de artikelen 12*bis*, 12*ter* en 12*quater*.

7^o Een jaarlijks inschrijvingsrecht betalen.

Op voorstel van de Controledienst voor de Verzekeringen bepaalt de minister die bevoegd is voor Economische Zaken, het bedrag van dat inschrijvingsrecht volgens de door de Koning te bepalen criteria.

De verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen, en in het geval bedoeld in artikel 9, § 1, vierde lid, de centrale instelling, dienen de CBFA, volgens nadere regelen door haar bepaald bij reglement, met inbegrip van de periodiciteit, de naleving aan te tonen van het bepaalde bij het eerste lid.

– la forme sous laquelle l’avis ou l’intervention du médiateur doit être rendu(e) public publique.

6^{ter} Respecter, le cas échéant, les dispositions des articles 12*bis*, 12*ter* et 12*quater*.

7° Payer un droit d’inscription annuel.

Le ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions détermine, sur proposition de la CBFA, le montant de ce droit d’inscription, suivant les critères à déterminer par le roi.

Les intermédiaires d’assurance et de réassurances ainsi que, dans le cas visé à l’article 9, §1^{er}, alinéa 4, l’organisme central, doivent démontrer à la CBFA, selon les règles précisées par cette dernière par voie de règlement, y compris en matière de périodicité, le respect des dispositions prévues par l’alinéa 1^{er}.

– la forme sous laquelle l’avis ou l’intervention du médiateur doit être rendu(e) public publique.

6^{ter} Respecter, le cas échéant, les dispositions des articles 12*bis*, 12*ter* et 12*quater*.

7° Payer un droit d’inscription annuel.

Le ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions détermine, sur proposition de la CBFA, le montant de ce droit d’inscription, suivant les critères à déterminer par le roi.

Les intermédiaires d’assurance et de réassurances ainsi que, dans le cas visé à l’article 9, §1^{er}, alinéa 4, l’organisme central, doivent démontrer à la CBFA, selon les règles précisées par cette dernière par voie de règlement, y compris en matière de périodicité, le respect des dispositions prévues par l’alinéa 1^{er}.