

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

10 février 2006

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 27 mars 1995 relative à
l'intermédiation en assurances 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 Mmes Véronique Ghenne,
Magda De Meyer, Karine Lalieux,
Dalila Douifi, Sophie Pécriaux
et M. Koen T'Sijen)

SOMMAIRE

1. Résumé	3
2. Développements	4
3. Proposition de loi	9
4. Annexe	10

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 februari 2006

WETSVOORSTEL

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

(ingediend door de dames Véronique Ghenne,
Magda De Meyer, Karine Lalieux,
Dalila Douifi, Sophie Pécriaux en
de heer Koen T'Sijen)

INHOUD

1. Samenvatting	3
2. Toelichting	4
3. Wetsvoorstel	9
4. Bijlage	10

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

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 : Séance plénière

COM : Réunion de commission

MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

RÉSUMÉ

La Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA) a émis le souhait d'être déchargée de la compétence de gestion des plaintes dans le cadre de tout litige relatif à la gestion d'un contrat ou d'un dossier de sinistre qui concernent les branches d'assurance énumérées à l'annexe I de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, au motif principal que celle-ci est difficilement compatible avec ses compétences prudentielles.

Un projet de loi récemment adopté par la Chambre permet au Roi d'instaurer un système extrajudiciaire de traitement des plaintes.

Relayant le souci du Conseil de la Consommation quant aux modalités permettant d'assurer l'indépendance et l'impartialité de cet organe extrajudiciaire de règlement des litiges, les auteurs de la présente proposition de loi suggèrent de consacrer dans la loi une représentation paritaire des consommateurs.

SAMENVATTING

De Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (CBFA) heeft te kennen gegeven dat ze wenst te worden vrijgesteld van de bevoegdheid inzake klachtenbeheer in het kader van geschillen betreffende het beheer van een contract of schade-dossier, in verband met de verzekeringstakken die zijn vermeld in bijlage I bij het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen. De CBFA geeft daartoe als belangrijkste argument dat die bevoegdheid moeilijk verenigbaar is met haar prudentiële bevoegdheden.

Een recent door de Kamer van volksvertegenwoordigers aangenomen wetsontwerp machtigt de Koning een buitengerechtelijke klachtenregeling in te stellen.

De Raad voor het Verbruik toonde zich bezorgd over 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 vertegenwoordiging van de consumenten bij wet zou worden bekrachtigd.

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Le traitement des plaintes et le règlement des litiges en matière d'assurances sont assumés par trois entités: la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA), le Service des assurances du Service public fédéral (SPF) Economie et l'Ombudsman des assurances mis en place par le secteur professionnel.

Par ailleurs, la Direction générale Contrôle et médiation du SPF Economie examine un certain nombre de plaintes relatives à des infractions à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Il ne s'agit cependant pas de médiation. Lorsque la Direction constate que la plainte porte sur un litige civil, elle la transmet à la CBFA.

Dans un avis rendu le 30 novembre 2005 par le Bureau du Conseil de la Consommation¹, l'ensemble des acteurs concernés se sont accordés pour admettre que la «tripartite» existante manquait d'efficacité et de transparence du point de vue des consommateurs.

La CBFA est née de l'intégration de l'Office de contrôle des assurances (OCA) au sein de la Commission bancaire et financière (CBF). Depuis le 1^{er} janvier 2004, la CBFA est l'autorité de contrôle unique du secteur financier belge. En vertu de sa mission légale, elle examine tant les simples demandes de renseignements que les demandes d'intervention dans le cadre de tout litige relatif à la gestion d'un contrat ou d'un dossier de sinistre qui concernent les branches d'assurance énumérées à l'annexe I de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

La CBFA a émis le souhait d'être déchargée de cette compétence de gestion des plaintes au motif principal que celle-ci est difficilement compatible avec ses compétences prudentielles. De plus, au vu de son statut d'autorité administrative, elle est tenue de limiter son rôle de traitement des plaintes au seul contrôle du respect des dispositions légales et contractuelles.

¹ 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

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Drie instanties behandelen de klachten en regelen de geschillen inzake verzekeringen: de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (CBFA), de dienst Verzekeringen van de Federale overheidsdienst (FOD) Eco-nomie en de door de beroepssector aangestelde Ombudsman van de verzekeringen.

Voorts onderzoekt de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie een aantal klachten in verband met overtredingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Het gaat nochtans niet om bemiddeling. Als de Directie vaststelt dat de klacht betrekking heeft op een burgerrechtelijk geschil, zendt zij ze door naar de CBFA.

Op 20 oktober 2005 heeft het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik in dat verband een advies uitgebracht, dat op 30 november 2005 door de Raad voor het Verbruik werd goedgekeurd¹. In dat advies geven alle betrokkenen aan het ermee eens te zijn dat «de bestaande «tripartite» weinig efficiënt is en in de ogen van de consumenten ook weinig transparant».

De CBFA is ontstaan uit de opname van de Controle-dienst voor de Verzekeringen (CDV) in de Commissie voor het Bank- en Financiewezen (CBF). Sinds 1 januari 2004 is de CBFA de enige controleautoriteit in de Belgische financiële sector. Krachtens haar wettelijke taak onderzoekt zij zowel eenvoudige verzoeken om inlichtingen als verzoeken om tussenkomst in het kader van geschillen betreffende het beheer van een contract of schadedossier, in verband met de verzekeringstakken die zijn vermeld in bijlage I bij het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekerings-ondernemingen.

De CBFA heeft te kennen gegeven dat ze wenst te worden vrijgesteld van de bevoegdheid inzake klachtenbeheer, met als belangrijkste argument dat die moeilijk verenigbaar is met haar prudentiële bevoegdheden. Gezien haar statuut van administratieve overheid is de CBFA er bovendien toe verplicht haar rol inzake klachtenbehandeling te beperken tot het controleren van de naleving van de wettelijke en contractuele bepalingen.

¹ Raad voor het Verbruik, advies nr. 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).

Afin de continuer à exercer efficacement sa mission légale de contrôle prudentiel, la CBFA estime cependant nécessaire de pouvoir continuer à disposer d'informations relatives aux entreprises qu'elle contrôle. Elle prône ainsi un transfert de ses compétences en matière de traitement des plaintes vers l'Ombudsman des assurances, pour autant que l'indépendance et l'impartialité de celui-ci soient garanties et qu'elle ait accès aux informations objectives relatives aux acteurs du secteur en possession de l'ombudsman.

Un projet de loi visant à transposer en droit belge la directive européenne 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance, adopté à la Chambre le 12 janvier 2006, modifie la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances².

En ce qui concerne le traitement des plaintes et la mise en place d'un organisme extrajudiciaire, la directive prévoit, en son article 10 que: «Les États membres veillent à mettre en place des procédures permettant aux clients et autres intéressés, notamment les associations de consommateurs, de déposer plainte contre des intermédiaires d'assurance et de réassurance. Dans tous les cas, les plaintes reçoivent réponse.» et en son article 11.1 que: «1. Les États membres encouragent la mise en place de procédures adéquates et efficaces de réclamation et de recours en vue du règlement extrajudiciaire des litiges entre intermédiaires d'assurance et clients en faisant appel, le cas échéant, aux organes existants.»³

La protection des consommateurs est à la base de cette réglementation européenne en matière d'intermédiation en assurance dans le respect des règles de concurrence. La transposition de la directive a pour but d'introduire un régime légal équilibré.

L'article 10, 6° *bis*, nouveau inséré dans la loi du 27 mars 1995, précitée, permet au Roi d'instaurer un système extrajudiciaire de traitement des plaintes et d'en définir les conditions de fonctionnement et d'agrément.

Met het oog op de vlotte uitoefening van haar wettelijke opdracht van prudentiële controle acht de CBFA het echter noodzakelijk verder te kunnen blijven beschikken over gegevens betreffende de ondernemingen die zij controleert. Zij is aldus voorstander van een overheveling van haar bevoegdheden inzake klachtenbehandeling naar de Ombudsman der verzekeringen, op voorwaarde dat diens onafhankelijkheid en onpartijdigheid gewaarborgd zijn, en dat zij toegang krijgt tot de objectieve informatiegegevens waarover de Ombudsman in verband met de betrokkenen in de sector beschikt.

Het wetsontwerp dat de omzetting in Belgisch recht beoogt van Europese Richtlijn 2002/92/EG van het Europees Parlement en de Raad van 9 december 2002 betreffende verzekeringsbemiddeling, werd in de Kamer van volksvertegenwoordigers aangenomen op 12 januari 2006. Met die tekst wordt de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen gewijzigd².

Aangaande de behandeling van klachten en de oprichting van een buitengerechtelijke instantie stelt de richtlijn in artikel 10: «De lidstaten zorgen voor de instelling van een procedure die klanten en andere belanghebbenden, met name de consumentenorganisaties, de mogelijkheid biedt klachten over verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen in te dienen. In elk geval wordt vastgelegd welk gevolg aan de klachten wordt gegeven» en in artikel 11.1: «De lidstaten moedigen de invoering aan van passende en doeltreffende klachten- en beroepsprocedures voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen verzekeringstussenpersonen en klanten, waarbij in voorkomend geval van bestaande instanties gebruik wordt gemaakt.»³

De bescherming van de consumenten ligt aan de basis van die Europese reglementering inzake verzekeringsbemiddeling, met inachtneming van de concurrentieregels. De omzetting van de richtlijn heeft tot doel een evenwichtige wettelijke regeling in te stellen.

Het nieuwe in de voornoemde wet van 27 maart 1995 ingevoegde artikel 10, 6° *bis*, machtigt de Koning een buitengerechtelijke klachtenregeling in te stellen en er de werkings- en erkenningsvoorwaarden van vast te

² Doc. parl., Chambre, DOC 51 1993/006, article 15,9°

³ http://europa.eu.int/eur-lex/pri/fr/oj/dat/2003/l_009/l_00920030115fr00030010.pdf

² Kamer van volksvertegenwoordigers, DOC 51 1993/006, artikel 15, 9°.

³ <http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0092:NL:HTML>.

Si la volonté 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 accueillie favorablement par le Conseil de la Consommation⁴, ce dernier s'interroge 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.

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 rendues⁵.

Il paraît dès lors nécessaire de créer une structure qui permette, en collaboration avec différents organes actifs au sein de celle-ci, de respecter certains équilibres.

Les auteurs proposent de se baser sur le modèle du Service et du Collège de médiation Banques-Crédit-Placements mis en place le 1^{er} novembre 2004⁶.

Ce modèle prévoit une composition strictement paritaire de représentants du secteur et 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 a récemment fait l'objet d'un premier rapport d'évaluation par son Comité d'accompagnement qui a conclu à la satisfaction de tous les intervenants⁷.

stellen. Hoewel de Raad voor het Verbruik⁴ het een goed idee vindt 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 verhogen, heeft de Raad toch vragen over de wijze waarop de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van dit buitengerechtelijk orgaan voor geschillen-regeling moet worden gegarandeerd. Dat wantrouwen wordt nog vergroot door de overheveling van die bevoegdheden van de publieke sfeer naar de privé-sfeer.

Volgens de indieners van dit wetsvoorstel vormen de «onafhankelijkheid» van de voorziening en de «onverdeeldheid van een extrajudiciair orgaan tot regeling van geschillen» doorslaggevende aspecten van de kwaliteit van de afhandeling, het beheer van de klachten en de coherentie van de uitgesproken beslissingen⁵.

Kennelijk is het dan ook noodzakelijk een voorziening in te stellen, waarmee in samenwerking met de verschillende daarbinnen actieve organen ervoor kan worden gezorgd dat bepaalde zaken in evenwicht kunnen worden gebracht.

De indieners stellen voor zich te baseren op het model van de Dienst en het Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen, welke op 1 november 2004 werden opgericht⁶.

Dat model voorziet in een strikt paritaire samenstelling uit vertegenwoordigers van de sector 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, hetgeen betekent dat zij er een operationele functie hebben. Hoewel ze niet echt individuele klachten hoeven te behandelen, dienen ze te worden betrokken bij de beslissing die over elk afzonderlijk dossier zal worden genomen in naam van de instelling. Over die dienst is onlangs een eerste evaluatieverslag uitgebracht door het begeleidingscomité ervan, waaruit blijkt dat alle betrokkenen terzake tevreden zijn⁷.

⁴ C.C. 342, *op. cit.*, p.7

⁵ Voy. En ce sens: C.C.293, Avis sur le traitement des plaintes et des litiges pour les services Banques-Crédit-Placements, p.3.

⁶ 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.

⁷ Rapport d'évaluation du 15 juin 2005.

⁴ Raad voor het Verbruik, *op. cit.*, blz. 7.

⁵ Zie in die zin Raad voor het Verbruik advies 293, «Advies over de behandeling van klachten en geschillen voor de bankdiensten-krediet-beleggingen», blz. 3.

⁶ Bij artikel 7 van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basis-bankdienst wordt een onafhankelijk orgaan opgericht, dat ermee belast wordt de geschillen te beslechten tussen consumenten en kredietinstellingen. Via een op 24 oktober 2004 te Brussel ondertekend Overeenkomstprotocol over de oprichting van een Dienst en een Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen, wordt concreet vorm gegeven aan de implementatie van dat orgaan.

⁷ Evaluatieverslag van 15 juni 2005.

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'assurances n'offre pas de telles garanties.

La présence suffisante de représentants des consommateurs 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 auxquels les représentants des consommateurs participent de par leur représentation paritaire à tous les niveaux de fonctionnement du système et ce, 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.

Quant au financement du système assurant ainsi une représentation paritaire des consommateurs, celui-ci ferait partie du financement global du système extrajudiciaire de traitement des plaintes.

A 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 2005⁸ qu'«il n'a jamais été dans leur intention de faire supporter le coût généré par leur présence par le secteur des assurances». Ces derniers s'interrogent néanmoins sur l'affectation qui sera faite du budget actuel constitué des contributions annuelles versées par les entreprises d'assurances, les fonds de pension, les sociétés de capitalisation, les entreprises hypothécaires et les intermédiaires d'assurances et qui visent à couvrir les frais liés

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 daarentegen biedt 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 behandeling van de klachten en geschillen inzake verzekeringen, waaraan de consumentenvertegenwoordigers participeren op grond van hun paritaire vertegenwoordiging in alle werkingsgeledingen van het stelsel. 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.

De financiering van het stelsel dat aldus voor een paritaire vertegenwoordiging van de consumenten zorgt, zou dan deel uitmaken van de alomvattende financiering van de buitengerechtelijke klachtenbehandelingsregeling.

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»⁸. Die vertegenwoordigers hebben echter vragen bij de bestemming die zal worden gegeven aan het budget dat afkomstig is van de jaarlijkse bijdragen van de verzekeringsondernemingen, de pensioenfondsen, de

⁸ Avis C.C. 342, op. cit., p.15

⁸ Advies 342 Raad voor het Verbruik, op. cit., blz. 14.

à l'auditorat et à la protection des consommateurs⁹. Le financement du système assurant la représentation paritaire des consommateurs est ainsi prévu par ces diverses affectations et ne constitue dès lors pas un frein à la mise en place dudit système¹⁰.

Véronique GHENNE (PS)
Magda DE MEYER (sp.a-spirit)
Karine LALIEUX (PS)
Dalila DOUIFI (sp.a-spirit)
Sophie PÉCRIAUX (PS)
Koen T'SIJEN (sp.a-spirit)

kapitalisatievennootschappen, de hypotheekondernemingen en de verzekeringstussenpersonen; die bijdragen moeten de kosten dekken welke verbonden zijn aan het auditoraat en aan de consumentenbescherming⁹. De financiering van de regeling voor de paritaire vertegenwoordiging van de consumenten geschiedt dus via die diverse bestemmingen, en vormt bijgevolg geen obstakel voor de instelling van die regeling¹⁰.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

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

Art. 2

A l'article 10, 6° *bis*, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, inséré par la loi du..., l'alinéa 2 est complété par les mots «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} janvier 2007.

18 janvier 2006

Véronique GHENNE (PS)
Magda DE MEYER (sp.a-spirit)
Karine LALIEUX (PS)
Dalila DOUIFI (sp.a-spirit)
Sophie PÉCRIAUX (PS)
Koen T'SIJEN (sp.a-spirit)

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 verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, ingevoegd bij de wet van ..., wordt het tweede lid aangevuld als 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 1 januari 2007.

18 januari 2006

TEXTE DE BASE

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

CHAPITRE II

Inscription

Section 2

Procédure et conditions

Art. 10

Pour pouvoir être inscrit au registre des intermédiaires d'assurances et pouvoir conserver cette inscription, l'intermédiaire d'assurances intéressé doit:

1° Posséder les connaissances professionnelles requises.

2° Avoir une capacité financière suffisante. Le Roi détermine la forme et le contenu de cette exigence sur proposition de la [CBFA].

3° Présenter une aptitude et une honorabilité professionnelle suffisantes. L'intéressé ne peut se trouver dans l'un des cas prévus à l'article 90, § 2, de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances. Les articles 3, *3bis* et *3ter* 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° Avoir assuré les risques liés à la responsabilité professionnelle. Sont toutefois dispensés de cette obligation d'assurer leur responsabilité professionnelle, les intermédiaires agissant pour le compte ou au nom d'entreprises d'assurances ou d'autres intermédiaires, y compris les établissements de crédit, qui assument cette responsabilité. Le Roi fixe, sur proposition de la [CBFA], les conditions de l'assurance.

TEXTE DE BASE ADAPTÉE À LA PROPOSITION

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

CHAPITRE II

Inscription

Section 2

Procédure et conditions

Art. 10

Pour pouvoir être inscrit au registre des intermédiaires d'assurances et pouvoir conserver cette inscription, l'intermédiaire d'assurances intéressé doit:

1° Posséder les connaissances professionnelles requises.

2° Avoir une capacité financière suffisante. Le Roi détermine la forme et le contenu de cette exigence sur proposition de la [CBFA].

3° Présenter une aptitude et une honorabilité professionnelle suffisantes. L'intéressé ne peut se trouver dans l'un des cas prévus à l'article 90, § 2, de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances. Les articles 3, *3bis* et *3ter* 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° Avoir assuré les risques liés à la responsabilité professionnelle. Sont toutefois dispensés de cette obligation d'assurer leur responsabilité professionnelle, les intermédiaires agissant pour le compte ou au nom d'entreprises d'assurances ou d'autres intermédiaires, y compris les établissements de crédit, qui assument cette responsabilité. Le Roi fixe, sur proposition de la [CBFA], les conditions de l'assurance.

BASISTEKST

**Wet van 27 maart 1995 betreffende de
verzekeringsbemiddeling en de distributie
van verzekeringen**

HOOFDSTUK II

Inschrijving*Afdeling 2*

Procedure en voorwaarden

Art. 10

Om in het register van de verzekeringstussenpersonen te worden ingeschreven en die inschrijving te behouden, moet de betrokken verzekeringstussenpersoon:

1° De vereiste beroepskennis bezitten.

2° Een voldoende financiële draagkracht waarborgen. De Koning bepaalt op voorstel van de [CBFA] de vorm en de inhoud van deze vereiste.

3° Een voldoende geschiktheid en professionele betrouwbaarheid garanderen. De betrokkene mag zich niet bevinden in een van de gevallen opgesomd in artikel 90, § 2, van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen. De artikelen 3, 3bis en 3ter 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° De risico's voor beroepsaansprakelijkheid verzekerd hebben. Van deze vereiste van beroepsaansprakelijkheidsverzekering zijn evenwel vrijgesteld de tussenpersonen voor zover de verzekeringsondernemingen of andere tussenpersonen, met inbegrip van de kredietinstellingen, waarvoor of in naam waarvan zij optreden, die aansprakelijkheid op zich nemen. De Koning bepaalt op voorstel van de [CBFA] de voorwaarden van de verzekering.

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET VOORSTEL

**Wet van 27 maart 1995 betreffende de
verzekeringsbemiddeling en de distributie
van verzekeringen**

HOOFDSTUK II

Inschrijving*Afdeling 2*

Procedure en voorwaarden

Art. 10

Om in het register van de verzekeringstussenpersonen te worden ingeschreven en die inschrijving te behouden, moet de betrokken verzekeringstussenpersoon:

1° De vereiste beroepskennis bezitten.

2° Een voldoende financiële draagkracht waarborgen. De Koning bepaalt op voorstel van de [CBFA] de vorm en de inhoud van deze vereiste.

3° Een voldoende geschiktheid en professionele betrouwbaarheid garanderen. De betrokkene mag zich niet bevinden in een van de gevallen opgesomd in artikel 90, § 2, van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen. De artikelen 3, 3bis en 3ter 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° De risico's voor beroepsaansprakelijkheid verzekerd hebben. Van deze vereiste van beroepsaansprakelijkheidsverzekering zijn evenwel vrijgesteld de tussenpersonen voor zover de verzekeringsondernemingen of andere tussenpersonen, met inbegrip van de kredietinstellingen, waarvoor of in naam waarvan zij optreden, die aansprakelijkheid op zich nemen. De Koning bepaalt op voorstel van de [CBFA] de voorwaarden van de verzekering.

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

– aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont impératives, s'il s'agit de contrats conclus avec une entreprise 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 qui ne fait pas l'objet d'un agrément en Belgique.]

[6° Ne traiter qu'avec des entreprises qui, en application de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'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'assu-

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

– aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont impératives, s'il s'agit de contrats conclus avec une entreprise 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 qui ne fait pas l'objet d'un agrément en Belgique.]

[6° Ne traiter qu'avec des entreprises qui, en application de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'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.**¹

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'assu-

¹ Art.2

5° [zich ervan onthouden deel te nemen aan de promotie, de sluiting en de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten die klaarblijkelijk strijdig zijn

– met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van dwingende orde zijn, wanneer het gaat om verzekeringsovereenkomsten gesloten met een in België toegelaten verzekeringsonderneming;

– met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van algemeen belang zijn, wanneer het gaat om verzekeringsovereenkomsten gesloten met een niet in België toegelaten verzekeringsonderneming.]

[6° Slechts handelen met ondernemingen die met toepassing van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen 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 herverzekeringstussenpersonen, 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

5° [zich ervan onthouden deel te nemen aan de promotie, de sluiting en de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten die klaarblijkelijk strijdig zijn

– met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van dwingende orde zijn, wanneer het gaat om verzekeringsovereenkomsten gesloten met een in België toegelaten verzekeringsonderneming;

– met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het Belgisch recht die van algemeen belang zijn, wanneer het gaat om verzekeringsovereenkomsten gesloten met een niet in België toegelaten verzekeringsonderneming.]

[6° Slechts handelen met ondernemingen die met toepassing van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen 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 herverzekeringstussenpersonen, 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.**¹

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

¹ Art.2

rance, 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;

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

[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.

rance, 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;

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

[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.

verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen die gemachtigd zijn om in België de activiteit van verzekerings- of herverzekeringsbemiddeling uit te oefenen;

- de te volgen procedure en de termijnen waarbinnen advies dient te worden uitgebracht of als bemiddelaar moet worden opgetreden;
- in welke vorm de adviezen of het optreden moet worden bekendgemaakt.

[7°] Een jaarlijks inschrijvingsrecht betalen. Op voorstel van de [CBFA] bepaalt de minister die bevoegd is voor Economische Zaken, het bedrag van dat inschrijvingsrecht volgens de door de Koning te bepalen criteria.

verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen die gemachtigd zijn om in België de activiteit van verzekerings- of herverzekeringsbemiddeling uit te oefenen;

- de te volgen procedure en de termijnen waarbinnen advies dient te worden uitgebracht of als bemiddelaar moet worden opgetreden;
- in welke vorm de adviezen of het optreden moet worden bekendgemaakt.

[7°] Een jaarlijks inschrijvingsrecht betalen. Op voorstel van de [CBFA] bepaalt de minister die bevoegd is voor Economische Zaken, het bedrag van dat inschrijvingsrecht volgens de door de Koning te bepalen criteria.