

COMMISSIE VOOR VERZEKERINGEN

Brussel, 31 maart 2006

DOC C/2006/2

ADVIES

**over het ontwerp van koninklijk besluit tot
inrichting van een klachtendienst in de
verzekeringssector**

1. INLEIDING

Het ontwerp van koninklijk besluit dat voor advies werd voorgelegd aan de Commissie voor Verzekeringen strekt ertoe het huidige systeem voor de behandeling van verzekeringsklachten doorzichtiger en efficiënter te maken voor de verzekerden, de begunstigden en de benadeelden.

Bedoeling van het ontwerp is om voor de klachtenbehandeling één enkel orgaan op te richten met rechtspersoonlijkheid.

Het ontwerpbesluit wordt genomen ter uitvoering van de controlewetgeving. Het ligt in het verlengde van aanbeveling nr. 98/257 van 30 maart 1998 van de Europese Commissie betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en van de Europese richtlijnen over het directe levens- en schadeverzekeringsbedrijf en over de verzekeringsbemiddeling.

Vooraleer dit advies uit te brengen, heeft de Commissie kennis genomen van advies nr. CC 342 van de Raad voor het Verbruik van 30 november 2005 over hetzelfde onderwerp. Zij stelt vast dat de standpunten van de vertegenwoordigers van de productie en de distributie enerzijds en de vertegenwoordigers van de verbruikers anderzijds sedertdien nauwelijks geëvolueerd zijn. Zij heeft akte genomen van het feit dat de vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand voorgesteld hebben de werking van de dienst aan ISO-norm 10002 te onderwerpen, om de meningsverschillen te overbruggen, maar dat dit voorstel geen voldoening gaf aan de verbruikers.

COMMISSION DES ASSURANCES

Bruxelles, le 31 mars 2006

DOC C/2006/2

AVIS

**sur le projet d'arrêté royal instaurant un service des
plaintes dans le secteur des assurances**

1. INTRODUCTION

Le projet d'arrêté royal soumis à l'examen de la Commission des assurances vise à rendre plus transparent et plus efficace pour les assurés, les bénéficiaires et les personnes lésées le système actuel de traitement des plaintes relatives aux assurances.

Il a pour objet de mettre en place un organe unique doté de la personnalité juridique pour le traitement des plaintes.

Le projet en question est pris en exécution de la législation de contrôle. Il se situe dans le prolongement de la recommandation n° 98/257 du 30 mars 1998 de la Commission européenne concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que des directives européennes relatives à l'assurance directe vie et non-vie et à l'intermédiation en assurances.

Avant de remettre son avis, la Commission a pris connaissance de l'avis n° CC 342 rendu par le Conseil de la consommation le 30 novembre 2005, sur le même sujet. Elle constate que les positions défendues par les représentants des entreprises de production et de distribution d'une part, et des consommateurs d'autre part, n'ont guère évolué depuis lors. Elle a pris acte du fait que les premiers ont proposé de soumettre le fonctionnement du service à la norme ISO 10002 pour surmonter les divergences de vues, mais que cette proposition n'a pas été jugée satisfaisante par les consommateurs.

De Commissie heeft ook kennis genomen van het wetsvoorstel van 10 februari 2006 tot wijziging van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen. Dit voorstel strekt ertoe te waarborgen dat de verbruikers paritair vertegenwoordigd zijn bij de klachtenbehandeling en de geschillenregeling in de verzekeringssector en komt dus tegemoet aan de bekommernissen waaraan de vertegenwoordigers van de verbruikers uiting hebben gegeven in de Raad voor het Verbruik.

-◆-

2. ALGEMENE BESPREKING

De Commissie voor Verzekeringen neemt akte van de structuur die in het ontwerp van koninklijk besluit wordt voorgesteld. De klachtendienst zou in de vorm van een VZW worden opgericht door de beroepsverenigingen van de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen en door de consumentenverenigingen.

Naast de organen die gebruikelijk zijn voor een dergelijke vereniging (algemene vergadering en raad van bestuur) zou de VZW ook een raad van toezicht hebben, wat een garantie zou zijn voor de onafhankelijkheid en de kwaliteit van de werkzaamheden van de Ombudsdienst.

Deze raad van toezicht zou bestaan uit een vertegenwoordiger van de verzekeringstussenpersonen, een vertegenwoordiger van de verzekeringsondernemingen en twee vertegenwoordigers van de verbruikers. Daarnaast zouden er in deze raad ook een vertegenwoordiger van de CBFA, een vertegenwoordiger van de FOD Economie en een onafhankelijk verzekeringsdeskundige zetelen.

De dienst zou gefinancierd worden door de verzekeringsondernemingen die gemachtigd zijn om in België het verzekeringsbedrijf uit te oefenen en door de verzekeringstussenpersonen die gemachtigd zijn om in België hun activiteiten uit te oefenen. In dit opzicht stelt een deskundige zich de vraag of het specialiteitsbeginsel van de administratieve dienst zich niet verzet tegen het feit dat de CBFA de financiële bijdrage zou innen die verschuldigd is door de tussenpersonen.

De Commissie voor Verzekeringen sluit zich volledig aan bij de doelstelling van het ontwerpbesluit, die erin bestaat de klachtenbehandeling te rationaliseren.

De klachten van de verzekerden, begunstigden of slachtoffers worden momenteel behandeld door drie verschillende

La Commission a aussi pris connaissance de la proposition de loi du 10 février 2006 modifiant la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances qui tend à garantir une représentation paritaire des consommateurs dans le cadre du traitement des plaintes et des litiges dans le secteur des assurances. Celle-ci fait écho aux préoccupations exprimées par les représentants des consommateurs dans le cadre du Conseil de la consommation.

-◆-

2. DISCUSSION GENERALE

La Commission des assurances prend acte de la structure proposée telle qu'elle ressort du projet d'arrêté royal. Celle-ci prendrait la forme d'une A.S.B.L. créée par les unions professionnelles des entreprises d'assurances, des intermédiaires d'assurance et les associations représentant les consommateurs.

L'A.S.B.L. comporterait outre les organes traditionnels propres à une telle association (assemblée générale et conseil d'administration), un comité de surveillance qui permettrait de garantir l'indépendance et la qualité du travail accompli par le service de l'Ombudsman.

Celui-ci serait composé d'un représentant des intermédiaires d'assurance, d'un représentant des entreprises d'assurance et de deux représentants consommateurs, auxquels viendraient s'ajouter un représentant de la CBFA, un représentant du SPF économie et un expert en assurances indépendant.

Le financement serait assuré par les entreprises d'assurances autorisées à exercer l'activité d'assurance en Belgique et par les intermédiaires en assurances qui sont autorisés à exercer leurs activités en Belgique. A cet égard, un expert se demande si le principe de spécialité du service administratif ne s'oppose pas à ce que la CBFA perçoive la contribution financière due par les intermédiaires.

La Commission des assurances souscrit totalement à l'objectif de rationalisation qui sous-tend le projet d'arrêté royal.

Le traitement des plaintes en provenance des assurés, bénéficiaires ou victimes est pour l'instant distribué entre

instanties (FOD Economie, CBFA, ombudsman van de sector), wat de zichtbaarheid en de doeltreffendheid van de dienst niet ten goede komt.

Bovendien wil de CBFA ontlast worden van de klachtenbehandeling, omdat zij deze opdracht onverenigbaar acht met haar prudentiële activiteit en aan haar optreden het gezag van de toezichthouder wordt gehecht. Ook de FOD Economie is niet de meest geschikte dienst om als bemiddelaar op te treden. De Commissie merkt nochtans op dat een of meerdere individuele klachten, in bepaalde gevallen, zulke financiële gevolgen kunnen hebben dat prudentiële maatregelen zouden moeten genomen worden. Vandaar het belang van een goede communicatie tussen de CBFA en de Ombudsdienst. De onverenigbaarheid waarvan wordt gesproken in de memorie van toelichting zou dus op dit punt moeten genuanceerd worden.

De bundeling van de klachtenbehandeling in één enkele dienst met rechtspersoonlijkheid lijkt dus een uitstekende oplossing, mits de nieuwe structuur de nodige garanties biedt voor de onafhankelijkheid, onpartijdigheid en transparantie in het beheer van de klachtendossiers.

Er zou nochtans moeten verduidelijkt worden in de tekst zelf en in het verslag aan de Koning dat het desbetreffende koninklijke besluit geen afbreuk doet aan de bevoegdheden die de wet van 10 april 1971 op de arbeidsongevallen toekent aan het Fonds voor Arbeidsongevallen, betreffende de bemiddeling, de controle van de vergoeding en de sociale bijstand aan slachtoffers (art. 58, 9°; 58, 8°; 64bis en 64 ter).

De sector van de arbeidsongevallen beschikt namelijk over een eigen systeem van klachtenbehandeling en bemiddeling die niet op de helling moet gezet worden door het hier besproken ontwerp van koninklijk besluit.

Daarentegen verhindert niets de Ombudsdienst om individuele klachten te behandelen betreffende de verzekeringsovereenkomst onderschreven door de werkgever (inhoud en het verloop van de overeenkomst) of om in deze materie te bemiddelen, zonder natuurlijk afbreuk te doen aan de bevoegdheid van het Fonds wat betreft de controle op het respecteren van de verzekeringsplicht en de ambtshalve aansluiting

Aangezien de sector van de arbeidsongevallen beschikt over een eigen klachten- en bemiddelingsdienst, zou het ook aangewezen zijn om, naar het voorbeeld van hetgeen op dit ogenblik bestaat tussen het Fonds en de CBFA, een protocol te sluiten tussen de klachtendienst en het Fonds teneinde wederzijds de klachten of de geschillen die tot de bevoegdheid van de andere partij behoren, aan elkaar over te maken.

trois instances différentes (SFP économie, CBFA, ombudsman du secteur) ce qui nuit à la visibilité et à l'efficacité du service.

Il en va d'autant plus aussi que la CBFA souhaite être déchargée du traitement des plaintes, parce qu'elle considère cette mission comme incompatible avec son activité prudentielle et parce qu'on attache à son intervention l'autorité du superviseur. Par ailleurs, la SPF économie n'a pas pour vocation de rendre un service de médiation. La Commission observe cependant que la formulation d'une ou de plusieurs plaintes individuelles pourrait, dans certains cas, avoir des répercussions financières telles que des mesures prudentielles pourraient se justifier. D'où l'importance d'une bonne communication entre la CBFA et l'Ombudsman. L'incompatibilité dont il est fait état dans l'exposé des motifs devrait donc être nuancée sur ce point.

La centralisation des plaintes dans un seul service doté de la personnalité juridique apparaît dès lors comme une excellente solution, pour autant bien entendu que la nouvelle structure garantisse l'indépendance, l'impartialité et la transparence dans la gestion des dossiers.

Il faudrait néanmoins préciser dans le texte lui-même et dans le rapport au Roi, que l'arrêté royal en question ne porte aucunement préjudice aux compétences que la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail attribue au Fonds des accidents du travail (FAT), en ce qui concerne la médiation, le contrôle de l'indemnisation et l'assistance sociale aux victimes (art. 58, 9°, 58, 8°, 64 bis et 64 ter).

En effet, le secteur des accidents du travail dispose de son propre système de traitement des plaintes et de médiation qui ne doit pas être mis en cause par le projet d'arrêté royal ici discuté.

Par contre, rien ne paraît s'opposer à ce que le Service de l'Ombudsman connaissent des plaintes individuelles relatives au contrat d'assurance souscrit par l'employeur (contenu et vie du contrat) ou à l'intermédiation en cette matière, sans préjudice bien entendu de la compétence du Fonds en ce qui concerne le contrôle du respect de l'obligation d'assurance et l'affiliation d'office.

Dès lors que le secteur des accidents du travail dispose de son propre service de traitement des plaintes et de médiation, il s'indiquerait aussi de prévoir la conclusion d'un protocole entre le service de médiation et le Fonds en vue d'organiser la communication réciproque des plaintes ou des différends qui sont de la compétence de l'autre partie, à l'instar de ce qui existe actuellement entre le Fonds et la CBFA.

De Commissie wijst op het belang van een goede informatiedoorstroming tussen de klachtendienst, de FOD Economie en de CBFA. Hierbij moet uiteraard rekening gehouden worden met de respectieve rol en opdrachten van de drie partijen en moet de wet op de bescherming van het privé-leven in acht worden genomen.

Binnen diezelfde grenzen en met respect voor de vertrouwelijkheid van de dossiers, zou er ook een informatie-overdracht moeten plaatsvinden tussen de klachtendienst en de Commissie voor Verzekeringen.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen zijn nochtans van oordeel dat dergelijke overdracht van informatie niet gewettigd is aangezien de Commissie een overlegorgaan is en geen controle-orgaan. Dit zou niet verhinderen dat de CBFA of de FOD Economie een kwestie bij de Commissie zou aanbrengen als de informatie van de klachtendienst dit zou rechtvaardigen.

De vertegenwoordigers van de verbruikers en van de tussenpersonen daarentegen, zijn van oordeel dat een rechtstreeks contact zeer nuttig zou kunnen zijn wanneer de toename van bepaalde klachten een fundamenteel probleem aan het licht brengt. Zij stellen overigens vast dat bepaalde dossiers die thans door de Commissie behandeld worden, aansluiten bij bemerkingen die door de Ombudsman gemaakt zijn in zijn jaarverslag.

Aangezien artikel 41, §1 van de controlewet uitdrukkelijk bepaalt op welke manier de Commissie kan gevat worden, zou een wetswijziging nodig zijn om aan de Ombudsdienst formeel de bevoegdheid te geven om de Commissie te vatten.

Voor de dossiers met grensoverschrijdende dimensie zou er een samenwerking tot stand moeten worden gebracht tussen de verschillende nationale ombudsdiensten.

Buiten deze specifieke opmerkingen, verschillen de standpunten duidelijk betreffende de structuur en het beheer van de vereniging. Alle vertegenwoordigde partijen, behalve de vertegenwoordigers van de verbruikers, zijn van mening dat het systeem dat in het ontwerpbesluit wordt voorgesteld aan de nagestreefde doelstellingen beantwoordt en de volgende twee vereisten met elkaar verzoent :

- garanderen dat de klachten van de verbruikers objectief en onafhankelijk worden behandeld;
- de soepelheid behouden die nodig is voor een snelle en efficiënte klachtenbehandeling.

La Commission insiste pour qu'il y ait une bonne circulation de l'information entre le service des plaintes, le SPF économie et la CBFA dans le respect du rôle et des missions respectives de chacun et de la loi sur la protection de la vie privée.

Dans les mêmes limites et dans le respect de la confidentialité des dossiers, il serait souhaitable d'organiser également un transfert d'informations entre le service des plaintes et la Commission des assurances.

Les représentants des assureurs estiment cependant qu'un tel transfert d'informations ne se justifie pas car la Commission est un organe de concertation et non un organe de contrôle. Rien ne s'opposerait par contre à ce que la CBFA ou le SPF économie saisissent eux-mêmes la Commission lorsque les informations venant du service des plaintes le justifient.

Les représentants des consommateurs et des intermédiaires estiment, quant à eux, qu'un contact direct pourrait être très utile lorsque la multiplication de certaines plaintes révèle un problème de fond. Ils observent d'ailleurs que certains dossiers actuellement traités en Commission sont liés à des observations formulées par l'Ombudsman dans son rapport annuel.

Comme l'article 41, §1^{er}, de la loi de contrôle précise expressément par quels moyens la Commission peut-être saisie, la possibilité qui serait formellement donnée à l'Ombudsman de saisir la Commission, nécessiterait une modification de la loi.

Par ailleurs, dans les dossiers qui présentent une dimension transfrontière, une collaboration entre les différents services d'ombudsman nationaux devrait être mise en place.

En dehors de ces observations particulières, les positions divergent nettement en ce qui concerne la structure et la gouvernance de l'association. Toutes les parties représentées, hormis les représentants des consommateurs estiment que le système mis en place par le projet d'arrêté permet de rencontrer les objectifs poursuivis tout en conciliant les deux impératifs suivants :

- garantir aux consommateurs un traitement objectif et indépendant des plaintes;
- maintenir la souplesse nécessaire à un traitement rapide et efficace des plaintes.

Zij pleiten voor het behoud van het voorgestelde systeem en verzetten zich dus tegen het systeem dat op basis van wetsvoorstel nr. 2274 zou worden ingevoerd en dat tot doel heeft te waarborgen dat de verbruikers paritair vertegenwoordigd zijn in de verschillende organen van de vereniging.

Zij wensen in het bijzonder te benadrukken dat de wens om een paritaire vertegenwoordiging in te voeren niet door alle leden van de Raad voor het Verbruik gedeeld wordt. In het advies van de Raad voor het Verbruik wordt enkel de afwijkende mening van de vertegenwoordigers van de verbruikers tegenover het geheel weergegeven.

Deze vertegenwoordigers zijn ook van mening dat de aanwezigheid van een permanente vertegenwoordiger van de verbruikers voor het beheer van de klachten geen gepaste oplossing is, omdat er garanties worden geboden voor het behoud van de onafhankelijkheid en de transparantie van het beheer. Dit blijkt uit de volgende vaststellingen :

- de aanwezigheid van de vertegenwoordigers van de verbruikers in de algemene vergadering;
- de samenstelling van de Raad van toezicht, waarin naast twee vertegenwoordigers van de verbruikers ook een vertegenwoordiger van de CBFA en een vertegenwoordiger van de FOD Economie zetelen;
- de uitwisseling van informatie tussen de CBFA, de FOD Economie en de Ombudsdienst;
- de toepassing van de wet op de VZW's zoals gewijzigd in 2002.

Zij oordelen ook dat het niet aangewezen zou zijn het systeem dat toegepast wordt voor de banken, eenvoudigweg over te nemen voor de verzekeringssector. Hun voorbehoud heeft te maken met het specifieke karakter van de verzekeringsklachten en -producten. Zij herinneren eraan dat de klachtendienst van de banksector voorbehouden is aan de verbruikers terwijl de klachtendienst voor de verzekeringen ook openstaat voor niet-consumenten

Aangezien de Raad van Bestuur enkel bevoegd is voor de opmaak van de begrotingen en de verdeling van de financiering tussen de actoren van de sector en aangezien de Raad niet tussenbeide komt in de klachtenbehandeling, zien zij niet in waarom de vertegenwoordigers van de verbruikers in de Raad van bestuur zouden moeten zetelen. Het zou gewettigd en logisch zijn dat enkel de organisaties die bijdragen tot de financiering van de vereniging vertegenwoordigd zijn in de Raad.

Hier wordt nog aan toegevoegd dat de objectiviteit en on-

Elles plaident pour le maintien du système proposé et s'opposent par conséquent à celui qui résulte de la proposition de la loi n° 2274 prévoyant une représentation paritaire des consommateurs dans les différents organes de l'association.

Elles tiennent en particulier à corriger l'affirmation selon laquelle le souhait d'une représentation paritaire refléterait l'avis du Conseil de la consommation dans son ensemble. En effet, l'avis en question fait uniquement état d'une opinion divergente de la part des représentants des consommateurs.

Ces représentants estiment en outre que la présence d'un représentant permanent des consommateurs pour la gestion des plaintes serait inadéquate car des garanties sont prévues en vue de préserver l'indépendance et la transparence de la gestion. Celles-ci résultent des constatations suivantes :

- la présence des représentants des consommateurs au sein de l'assemblée générale;
- la composition du Conseil de surveillance où siègent, en plus de deux représentants des consommateurs, un représentant de la CBFA et un représentant du SPF économie;
- le transfert d'informations entre la CBFA, le SPF économie et l'Ombudsman;
- l'application de la loi sur les A.S.B.L. telle que modifiée en 2002.

Ils considèrent en outre qu'il ne serait pas opportun de transposer purement et simplement au secteur de l'assurance le système applicable aux banques, et ce, en raison des spécificités des plaintes et des produits concernés. Ils rappellent que le service des plaintes du secteur bancaire est réservé aux seuls consommateurs alors que celui des assurances est également ouvert aux professionnels.

Compte tenu du fait que le Conseil d'administration est seulement compétent pour l'élaboration des budgets et la répartition des financements entre les professionnels du secteur et qu'il n'interfère pas dans la gestion des plaintes, ils ne voient pas pourquoi les représentants des consommateurs devraient siéger au Conseil d'administration. Il serait légitime et cohérent que seules les organisations qui contribuent au financement de l'association soient représentées au sein du Conseil.

On ajoute qu'en l'état actuel, l'objectivité et l'indépen-

afhankelijkheid van de Ombudsdienst voor verzekeringen die door de vereniging van verzekeraars is opgericht nog nooit officieel bekritiseerd geweest is.

De vertegenwoordigers van de verbruikers daarentegen gaan helemaal niet akkoord met de voorgestelde structuur en uiten kritiek op het feit dat er geen pariteit is op alle niveaus aangezien de aanwezigheid van vertegenwoordigers van de verbruikers niet gewaarborgd is in de raad van bestuur en dat zij in de raad van toezicht in de minderheid zijn (2 zetels van de 7).

Zij zijn van mening dat :

- de voorgestelde structuur belet dat zij rechtstreeks betrokken worden bij het dagelijks beheer van de dossiers;
- het niet wenselijk is dat de klachtendienst voor de verbruikers overgeheveld wordt naar een privé-instelling, zoals een VZW.

De vertegenwoordigers van de verbruikers benadrukken dus hun hevige ongerustheid betreffende de onpartijdigheid en de onafhankelijkheid in het beheer en de behandeling van de klachten. Zij merken op dat dit voorbehoud niet de persoon van de ombudsman betreft, maar wel de voorgestelde structuur die van die aard moet zijn dat de vastgelegde doelstellingen bereikt worden. Zij zijn van mening dat het voorgestelde systeem niet beantwoordt aan de basisvoorwaarde van elke bemiddeling, zoals die blijkt uit juridische commentaren, met name "onafhankelijk zijn van de verzekeraars en toevertrouwd worden aan een college waarin zij niet in de meerderheid zijn" (Y. Lambert-Faivre, *Droit des assurances*, Dalloz, Paris, 2005, p. 146.)

De voorkeur van de vertegenwoordigers van de verbruikers gaat dus uit naar een systeem dat te vergelijken is met dat wat momenteel wordt toegepast in de bank-, krediet- en beleggingssector. Hier worden de vertegenwoordigers van de verbruikers rechtstreeks betrokken bij het beheer van de dossiers en bij de klachtenbehandeling en is het begeleidend comité volkomen evenwichtig samengesteld.

Zij herinneren eraan dat deze dienst, die alle gevraagde garanties van soepelheid en snelheid biedt, het voorwerp is geweest van een eerste evaluatierapport van zijn begeleidingscomité. Dit rapport is tot het besluit gekomen dat alle betrokken partijen tevreden zijn. De vertegenwoordigers van de verbruikers voegen er aan toe dat zij niet overtuigd zijn van de zogenaamde specificiteit van de klachtenbehandeling in de verzekeringssector.

Zij steunen dus het wetsvoorstel, dat op dit model gebaseerd is.

dance du Service de l'Ombudsman de l'assurance mis en place par l'association des assureurs n'ont jamais été officiellement mises en cause.

Les représentants des consommateurs expriment au contraire leur complet désaccord concernant la structure proposée et critiquent l'absence de parité à tous les niveaux dès lors que la présence des représentants des consommateurs n'est pas garantie au conseil d'administration et qu'ils sont en minorité au conseil de surveillance (2 sièges sur 7).

Ils estiment que :

- la structure proposée ne leur permet pas d'être associé directement à la gestion quotidienne des dossiers;
- il n'est pas souhaitable que le service de gestion des plaintes des consommateurs soit confié à un organisme privé, comme une A.S.B.L.

Les représentants des consommateurs expriment dès lors leurs plus vives inquiétudes concernant l'impartialité et l'indépendance dans la gestion et le traitement des plaintes. Ils observent que ces réserves ne tiennent nullement à la personne de l'ombudsman, mais bien à la structure proposée qui doit être de nature à atteindre les objectifs fixés. Le système proposé ne répond pas à leur avis 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 » (Y. Lambert-Faivre, *Droit des assurances*, Dalloz, Paris, 2005, p. 146).

Ceux-ci donnent par conséquent leur préférence à un système comparable à celui qui existe en matière de banques crédits et placements et où les représentants des consommateurs sont directement associés à la gestion des dossiers et au traitement des plaintes et où la présence dans le comité d'accompagnement est parfaitement équilibrée.

Ils rappellent que ce service, qui présente toutes les garanties de souplesse et de rapidité voulues, a fait l'objet d'un premier rapport d'évaluation par son comité d'accompagnement qui a conclu à la satisfaction de toutes les parties intéressées. Les représentants des consommateurs ajoutent qu'ils ne sont pas convaincus par les prétendues spécificités du traitement des plaintes dans le secteur de l'assurance

Ils soutiennent par conséquent la proposition de loi qui s'appuie sur ce modèle.

Zijn menen dat de norm ISO 10002 onvoldoende is. Deze norm beantwoordt niet aan hun bezorgdheid betreffende het beheer en de behandeling van de klachten aangezien die norm bestemd is om toegepast te worden op interne klachtendiensten.

-◆-

3. SPECIFIEKE OPMERKINGEN

Volgens het ontwerpbesluit (nieuw artikel 15bis, § 1, 1° van het controlebesluit van 22 februari 1991) is de Ombudsdienst bevoegd om klachten te onderzoeken van *verzekeringnemers, verzekerden en benadeelden* die verband houden met de activiteiten van een verzekeraar of een verzekeringstussenpersoon.

Deze drie categorieën van personen worden gedefinieerd in de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst. In deze wet wordt ook een definitie gegeven van een vierde categorie van personen, namelijk de *begunstigden*, die niet zijn opgenomen in het ontwerpbesluit.

Hieruit zouden we kunnen afleiden dat de begunstigden geen beroep kunnen doen op de Ombudsdienst, wat zeker niet de bedoeling is. De begunstigden zouden dus expliciet vermeld moeten worden in het ontwerpbesluit, zodat duidelijk is dat ook zij klachten kunnen indienen bij de Ombudsdienst.

Het koninklijk besluit bepaalt dat de Ombudsdienst bevoegd is om kennis te nemen van klachten betreffende elke verzekeringsonderneming beoogd door de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen. Er zou moeten verduidelijkt worden of dit betekent dat de Ombudsdienst klachten kan ontvangen betreffende ondernemingen die hun maatschappelijke zetel buiten België hebben, maar die er activiteiten uitoefenen via bijkantoor of via vrije dienstverrichting.

-◆-

4. BESLUITEN

De Commissie is volledig akkoord met het doel van het ontwerp in zoverre het de opdracht van de klachtenbehandeling wil centraliseren in handen van één instantie die rechtspersoonlijkheid heeft.

Afgezien van deze consensus, stelt zij duidelijke meningsverschillen vast betreffende de structuur en het beheer van de vereniging. De meerderheid van de delegaties

Ils estiment que la norme ISO 10002 est insuffisante. Cette norme ne répond pas à leur préoccupation en ce qui concerne la gestion et le traitement des plaintes car elle a vocation à s'appliquer à des services internes de réclamation.

-◆-

3. OBSERVATIONS PARTICULIERES

Aux termes du projet d'arrêté (art. 15bis, § 1^{er}, 1° nouveau de l'arrêté royal de contrôle du 22 février 1991), le Service de médiation est compétent pour examiner les plaintes des *preneurs d'assurance, assurés et personnes lésées* relatives aux activités d'un assureur ou d'un intermédiaire d'assurance.

Ces trois catégories de personnes susceptibles de déposer une plainte sont définies par la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre. Cette loi définit une quatrième catégorie de personnes, les *bénéficiaires*, qui ne sont pas repris dans le projet d'arrêté.

On pourrait déduire de cette omission que les bénéficiaires ne peuvent introduire une plainte auprès de l'Ombudsman, ce qui n'est certainement pas l'objectif. L'arrêté projeté devrait dès lors mentionner expressément les bénéficiaires parmi les personnes habilitées à introduire une plainte.

L'arrêté royal prévoit que l'Ombudsman est compétent pour connaître des plaintes concernant toute entreprise d'assurances visée par la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurance. Il faudrait préciser clairement si cela signifie que l'Ombudsman peut connaître des plaintes se rapportant à des entreprises qui ont leur siège social hors de la Belgique mais qui y exercent des activités par voie de succursales ou en libre prestation de services.

-◆-

4. CONCLUSIONS

La Commission souscrit totalement à l'objectif du projet en ce qu'il tend à centraliser la mission de traitement des plaintes entre les mains d'une seule instance dotée de la personnalité juridique.

Au-delà de ce consensus, elle constate de nettes divergences en ce qui concerne la structure et la gouvernance de l'association. Si la majorité des délégations approuve le

keurt het ontwerp van koninklijk besluit goed in zijn huidige versie, maar de vertegenwoordigers van de gebruikers zijn in dit opzicht helemaal niet akkoord, omdat de voorgestelde structuren hen geen paritaire vertegenwoordiging waarborgen en zij niet rechtstreeks betrokken zijn bij de individuele klachtenbehandeling.

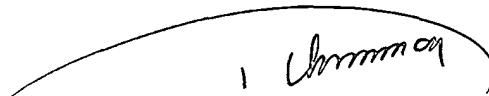
projet d'arrêté royal dans sa version actuelle, les représentants des consommateurs expriment leur complet désaccord à cet égard, parce que les structures proposées ne leur assure pas une représentation paritaire et qu'ils ne sont pas directement associés au traitement des plaintes individuelles.

-◆-

De Voorzitter,

-◆-

Le Président,



B. DUBUISSON