

Bruxelles, le 9 novembre 2023

Brussel, 9 november 2023

DOC/C2023/5

DOC/C2023/5

**Avis**

sur l'avant-projet de loi insérant un article 121/1 concernant l'expertise dans la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

**Advies**

over het voorontwerp van wet tot invoering van artikel 121/1 inzake expertise in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen

**I. INTRODUCTION**

Le 13 juillet 2023, Monsieur Pierre-Yves Dermagne, vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, a demandé à la Commission des Assurances de rendre un avis sur l'avant-projet de loi insérant un article 121/1 dans la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et sur le projet d'arrêté royal relatif au contenu du procès-verbal d'évaluation du dommage pris en application de l'article 121/1, § 4, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Le ministre précise dans son courrier que ces textes ont été rédigés en vue d'améliorer la transparence lors d'expertises sur place réalisées en exécution de contrats d'assurance incendie.

L'exposé des motifs clarifie:

*« Les inondations survenues en Belgique du 14 au 16 juillet 2021 ont entraîné d'importantes pertes humaines et matérielles. Pendant et après ces inondations, il a été fait appel à des experts immobiliers pour estimer correctement les dommages subis en vue d'une indemnisation dans le cadre des contrats d'assurance incendie.*

*Le présent projet de loi procède de la volonté d'améliorer la transparence des expertises immobilières.*

*Par l'instauration d'un article spécifique concernant les expertises sur place, une protection est introduite à deux niveaux. Tout d'abord, l'assuré est mieux protégé par*

**I. INLEIDING**

Op 13 juli 2023 heeft de Commissie voor Verzekeringen de vraag ontvangen van de heer Pierre-Yves Dermagne, Vice-Eersteminister en Minister van Economie en Werk, om advies te verlenen over het voorontwerp van wet tot invoering van een artikel 121/1 in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen en over het ontwerp van koninklijk besluit betreffende de inhoud van het proces-verbaal van schadevaststelling met toepassing van artikel 121/1, §4 van de wet van 4 april 2014.

In de brief verduidelijkt de Minister dat deze werden opgesteld met het oog op het verbeteren van de transparantie bij expertises ter uitvoering van brandverzekeringsovereenkomsten die ter plaatse gebeuren.

De memorie van toelichting verduidelijkt:

*"De overstromingen die zich tussen 14 en 16 juli 2021 in België hebben voorgedaan hebben geleid tot zeer grote menselijke en materiële verliezen. Tijdens en na deze overstromingen werd beroep gedaan op bouwexperten om de geleden schade correct in te schatten met het oog op schadevergoedingen in het kader van brandverzekeringsovereenkomsten.*

*Dit wetsontwerp is ingegeven door de wil om de transparantie bij bouwexpertises te verbeteren.*

*Door het invoeren van een specifiek artikel met betrekking tot expertises ter plaatse wordt er op twee niveaus een bescherming ingevoerd. Ten eerste wordt de verzekerde beter beschermd*

*l'introduction d'obligations d'information précontractuelle dans le chef du contre-expert et par l'introduction d'un délai d'attente pour l'acceptation de l'offre en vue de l'exécution d'une contre-expertise dans le cas d'une visite non sollicitée au domicile de l'assuré. Deuxièmement, la possibilité est donnée au Roi de déterminer, par arrêté royal, la forme et le contenu du procès-verbal d'évaluation du dommage. »*

La Commission des Assurances a abordé cette demande lors de ses réunions tenues le 21 septembre 2023 et le 19 octobre 2023. Elle rend par la présente l'avis suivant.

## II. EXAMEN

### A. Remarque générale

Le problème a déjà été signalé par l'Ombudsman des Assurances. Au cours des dernières années, le service Ombudsman des Assurances a enregistré un nombre important de plaintes relatives au déroulement des expertises et au manque de transparence de ces dernières. Cela a fait l'objet de plusieurs notifications dans les rapports annuels (2014, 2017, 2018, 2020-2022). À ces occasions, l'Ombudsman a suggéré une réglementation de la profession d'expert incendie en vue d'une professionnalisation du secteur et d'une plus grande transparence

Lors du règlement des sinistres consécutifs aux inondations de juillet 2021, l'on a par ailleurs constaté des pratiques inacceptables de la part de personnes se faisant passer auprès des sinistrés pour des experts (en laissant parfois supposer qu'ils étaient mandatés par des assureurs) alors qu'elles ne disposaient d'aucun mandat ni d'aucune connaissance technique en la matière.

La Commission des Assurances insiste sur la nécessité et l'importance de professionnaliser le métier de l'expert incendie.

*door de invoering van precontractuele informatieverplichtingen voor de tegenexpert en door het invoeren van een wachtermijn voor de aanvaarding van het aanbod tot uitvoeren van een tegenexpertise bij een ongevraagd bezoek van een tegenexpert bij de woonplaats van de verzekerde. Ten tweede wordt er aan de Koning de mogelijkheid geboden om de vorm en de inhoud van het proces-verbaal van schadevaststelling vast te leggen via een koninklijk besluit."*

De Commissie voor Verzekeringen heeft dit verzoek besproken tijdens haar vergaderingen van 21 september 2023 en 19 oktober 2023 en verleent hierbij volgend advies.

## II. BESPREKING

### A. Algemene opmerking

De Ombudsman van de Verzekeringen heeft het probleem eerder al aangekaart. De voorbije jaren heeft zijn dienst een groot aantal klachten geregistreerd over het verloop van expertises en het gebrek aan transparantie ter zake. Het probleem is herhaaldelijk aan bod gekomen in de jaarverslagen van de Ombudsman (2014, 2017, 2018, 2020, 2021 en 2022). De Ombudsman stelde in dat verband voor het beroep van brandexpert te reglementeren om zo tot een professionalisering van de sector en tot meer transparantie te komen.

Tevens werd bij de afwikkeling van de schadegevallen ingevolge de overstromingen van juli 2021 onaanvaardbare praktijken vastgesteld van personen die zich bij de getroffen personen voordeden als experten (en daarbij soms de indruk wekten in opdracht van verzekeraars te werken) zonder dat zij hiervoor enige mandaat of technische kennis hadden.

De Commissie voor Verzekeringen benadrukt de noodzaak en het belang van professionalisering van het beroep van brandexpert.

La Commission estime qu'il est approprié d'introduire, à l'instar de la loi du 15 mai 2007 relative à la reconnaissance et à la protection de la profession d'experts en automobiles et créant un institut des experts en automobiles, une réglementation comparable pour les experts en assurances incendie.

Dans l'attente, le secteur des assurances et des représentants des experts (experts mandatés par les entreprises d'assurance et experts mandatés par les assurés) ont mis en place un groupe de travail chargé d'élaborer un code de conduite. Un code de conduite n'a toutefois pas le même caractère contraignant qu'une loi et rien ne garantit que tous les experts le signeront.

Les projets proposés marquent une première avancée vers la professionnalisation des experts en assurance incendie.

La Commission est néanmoins d'avis que les projets proposés méritent d'être adaptés, tant en ce qui concerne leur champ d'application que sur le fond.

Le champ d'application de l'avant-projet de loi, d'une part, et du projet d'arrêté royal pris en exécution de cette loi, d'autre part, n'est pas clair. L'exposé des motifs semble indiquer que l'avant-projet de loi est uniquement applicable aux experts désignés par l'assuré. Or, le projet d'arrêté royal s'applique explicitement aussi aux experts désignés par l'assureur.

La Commission estime que la question de la professionnalisation du métier doit être réglée pour tous les experts et pour toutes les expertises, que celles-ci soient réalisées par l'expert désigné par l'assureur ou par l'expert désigné par l'assuré. Il convient, à cet égard, d'être également attentif au niveau de formation de tous les experts.

De Commissie is van mening dat het aangewezen is om, naar het voorbeeld van de wet van 15 mei 2007 tot erkenning en bescherming van het beroep van auto-expert en tot oprichting van een Instituut van de auto-expert, een vergelijkbare regeling in te voeren voor de brandexperten.

In afwachting hebben de verzekeringssector en vertegenwoordigers van experten (zowel experten die voor verzekeraars werken als voor verzekerden), een werkgroep opgericht die de opdracht heeft een gedragscode op te stellen. Een gedragscode heeft evenwel niet dezelfde juridische afdwingbaarheid als een wet en een ondertekening door alle experten is niet gegarandeerd.

De voorgestelde ontwerpen zijn een eerste stap naar de professionalisering van de experten brandverzekering.

De Commissie is niettemin van oordeel dat de voorgestelde ontwerpen moeten worden aangepast, zowel wat betreft het toepassingsgebied als de inhoudelijke regeling.

Het toepassingsgebied van het voorontwerp van wet enerzijds en het koninklijk besluit in uitvoering ervan, is niet duidelijk. De memorie van toelichting lijkt aan te geven dat het voorontwerp van wet enkel van toepassing is op de experten aangesteld door de verzekerde. Het koninklijk besluit evenwel uitdrukkelijk ook van toepassing op de experten aangesteld door de verzekeraar.

De Commissie is van oordeel dat de professionalisering moet geregeld worden voor alle experten en voor alle expertises, ongeacht of deze worden verricht door de expert van de verzekeraar of de expert aangesteld door de verzekerde. Daarbij dient ook aandacht te worden besteed aan het opleidingsniveau van alle experten.

L'élaboration d'un régime nécessite toutefois de tenir compte de la spécificité, d'une part, de l'expert désigné par l'assureur et, d'autre part, de l'expert désigné par l'assuré.

Les dispositions de l'avant-projet de loi peuvent valoir tant pour l'expert désigné par l'assureur que pour l'expert désigné par l'assuré, à l'exception de celles contenues à l'article 121/1, § 2, 3°, et § 3, qui concernent spécifiquement l'expert désigné par l'assuré.

Les représentants des entreprises d'assurance estiment cependant que le régime prévu par l'avant-projet de loi ne peut pas être purement et simplement étendu à l'expert désigné par l'assureur.

Pour tenir compte de la spécificité de l'expert désigné par l'assureur, ces représentants préconisent d'élaborer un régime applicable à l'expert désigné par l'assuré et d'y préciser quelles dispositions, telles que celles de l'article 121/1, § 2, 1° et 2°, s'appliquent également à l'expert désigné par l'assureur.

Des experts de la Commission défendent, en revanche, l'option consistant à inscrire dans la loi des dispositions applicables à tous les experts, telles que celles qui régissent l'identification, le respect d'un code de conduite et la motivation, et d'y adjoindre des dispositions visant spécifiquement l'expert désigné par l'assuré, comme celles énoncées à l'article 121/1, § 2, 3°, et § 3.

Le projet d'arrêté royal est applicable à tous les experts. Cela n'est pas conforme à la pratique selon laquelle le procès verbal d'évaluation du dommage est rédigé uniquement par l'expert désigné par l'assureur ou, le cas échéant, par le troisième expert.

Echter, bij het opstellen van een regeling moet wel rekening worden gehouden met de specificiteit van enerzijds de expert aangesteld door de verzekeraar en anderzijds de expert aangesteld door de verzekerde.

De bepalingen van het voorontwerp van wet kunnen gelden voor zowel de expert aangesteld door de verzekeraar als de expert aangesteld door de verzekerde, met uitzondering van de artikel 121/1, §2, 3° en §3 die specifiek zijn voor de expert aangesteld door de verzekerde.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen zijn evenwel van mening dat de in het voorontwerp van wet voorgestelde regeling niet zonder meer kan uitgebreid worden tot de experten van de verzekeraar.

Om rekening te houden met de specificiteit van de expert aangesteld door de verzekeraar, zijn zij voorstander om een regeling op te stellen voor de experten aangesteld door de verzekerde en daarin te bepalen welke van deze voorwaarden ook van toepassing zijn op de expert aangesteld door de verzekeraar, zoals artikel 121/1, §2, 1° en 2°.

Deskundigen in de Commissie daarentegen zijn voorstander van de optie om in de wet bepalingen uit te werken die van toepassing zijn op alle experten, zoals de identificatie, naleven van een gedragscode en een motivering, met daarnaast bepalingen die specifiek gelden voor de expert aangesteld door de verzekerde, zoals artikel 121/1, §2, 3° en §3.

Het ontwerp van koninklijk besluit is van toepassing op alle experten. Dit stemt niet overeen met de praktijk waarin het proces-verbaal van schadevaststelling enkel wordt opgesteld door de expert aangesteld door de verzekeraar, of desgevallend de derde expert.

**B. Observations concernant les articles de l'avant-projet de loi**

**B. Artikelsgewijze bespreking van het voorontwerp van wet**

L'exposé des motifs précise que le présent projet procède de la volonté d'améliorer la transparence des expertises immobilières. Cependant, l'assurance incendie ne porte pas seulement sur les dommages aux bâtiments mais également sur ceux au contenu. La Commission propose de formuler le texte en faisant référence aux 'expertises dans le cadre de l'assurance incendie'.

La Commission remarque que l'on ne voit pas clairement à quelles assurances incendie le régime proposé s'applique. L'article 121/1 proposé sera inséré après l'article 121 existant de la loi du 4 avril 2014, qui se trouve dans la sous-section « L'assurance contre l'incendie ». De plus, les §§ 1<sup>er</sup> et 5 de l'article 121 s'appliquent à toutes les assurances incendie alors que les autres paragraphes de l'article 121 (qui incluent notamment un régime en matière d'expertise) concernent les assurances incendie risques simples. Dans le résumé de l'exposé des motifs, il est fait référence à l'assurance incendie pour les consommateurs, qui n'existe toutefois pas en tant que telle étant donné que le régime actuel opère une distinction entre l'assurance incendie risques simples et les autres assurances incendie.

Compte tenu de l'importance de professionnaliser les experts, la Commission est d'avis que le régime proposé doit être applicable à toutes les assurances incendie.

Il est préférable de parler dans l'exposé des motifs « d'expert chargé d'évaluer les dommages (au bâtiment/contenu) » au lieu « d'expert immobilier qui est plutôt une personne qui évalue la valeur d'un bien immobilier ».

Il est en outre préférable d'utiliser des notions différentes pour désigner « l'expert désigné par l'assureur », d'une part, et « l'expert désigné par l'assuré », d'autre part. La notion de « contre-expert » proposée peut donner

De la mémoire van toelichting verduidelijkt dat dit ontwerp de transparantie bij bouwexpertises wil verbeteren. De brandverzekering betreft echter niet alleen de schade aan de gebouwen, maar ook de schade aan de inboedel. De Commissie stelt voor om in de tekst te spreken over 'expertises in het kader van de brandverzekering'.

De Commissie wijst erop dat het niet duidelijk is op welke brandverzekeringen de voorgestelde regeling van toepassing is. Het voorgestelde artikel 121/1 wordt ingevoegd na het bestaande artikel 121 in de wet van 4 april 2014, dat is opgenomen onder "Onderafdeling Brandverzekeringen". Bovendien is artikel 121, §1 en §5 van toepassing op alle brandverzekeringen, terwijl de overige paragrafen van artikel 121 (waaronder een regeling inzake expertise) gelden voor brandverzekeringen eenvoudige risico's. De mémoire van toelichting verwijst in de samenvatting naar de brandverzekering voor consumenten, die evenwel als zodanig niet bestaat gezien de huidige regeling een onderscheid maakt tussen brandverzekering eenvoudige risico's en andere brandverzekeringen.

Gezien het belang van de professionalisering van de experten, is de Commissie van oordeel dat de voorgestelde regeling van toepassing moet zijn op alle brandverzekeringen.

In de mémoire van toelichting is het aangewezen om te spreken over "een expert die de schade (aan het gebouw/de inboedel) beoordeelt" in plaats van "experten in de bouwsector die de waarde van onroerende goederen schatten".

Voorts is het aangewezen verschillende begrippen te gebruiken ter aanduiding van enerzijds de "expert aangesteld door de verzekeraar" en anderzijds de "expert aangesteld door de verzekerde". Het

l'impression que l'on a affaire à une situation conflictuelle alors que cet expert peut être désigné par l'assuré avant même qu'il ne soit question d'une quelconque contestation. L'on pourrait à la place utiliser les notions d'« expert » pour désigner l'expert mandaté par l'assureur et d'« expert privé » pour désigner l'expert choisi par l'assuré.

#### Art. 121/1, § 1<sup>er</sup>

D'après le titre et l'article 121/1, § 1<sup>er</sup>, l'article 121/1 vise seulement les « expertises sur place ». Certaines expertises peuvent être réalisées par d'autres méthodes (expertise à distance, par vidéoconférence, via photo...) et ces méthodes vont certainement s'accroître dans les années à venir.

Des experts de la Commission proposent dès lors de supprimer les mots « sur place ».

Ils estiment que l'application de règles aux expertises qui ne sont pas réalisées sur place accroîtra la protection du consommateur, sans pour autant alourdir la charge administrative ou entraver la procédure d'expertise, d'autant plus que la grande majorité des expertises se déroulent bien.

Les représentants des entreprises d'assurance demandent au contraire de conserver les mots « sur place » dans la mesure où l'avant-projet de loi met certaines obligations à charge de l'expert de l'assuré et que dans les dossiers avec intervention de cet expert il y a toujours une expertise contradictoire qui a lieu sur place. Une expertise contradictoire « physique » lors de laquelle les différents experts sont présents et à laquelle l'assuré peut également être présent a toute son importance. L'intervention d'un expert de l'assuré concerne du reste généralement des dossiers de plus grande importance pour lesquels une ou plusieurs expertises sur place s'imposent toujours. Enlever « sur place » pourrait laisser entendre que des expertises avec intervention d'un expert de l'assuré

voorgestelde begrip “tegenexpert” kan de indruk wekken dat het om een conflictsituatie gaat, terwijl de verzekerde deze expert kan aanstellen vooraleer er zelfs van enige betwisting sprake is. Een alternatief voorstel kan zijn om de begrippen “expert” te gebruiken ter aanduiding van de expert van de verzekeraar en “privé-expert” ter aanduiding van de expert aangesteld door de verzekerde.

#### Art. 121/1, § 1<sup>er</sup>

Volgens het opschrift en artikel 121/1 viseert artikel 121/1 enkel de “expertises ter plaatse”. Bepaalde expertises kunnen via andere methodes (expertise op afstand, via videoconferentie, aan de hand van foto's, ...) worden uitgevoerd, en deze methodes zullen de komende jaren ongetwijfeld steeds vaker worden benut.

Daarom stellen deskundigen van de Commissie voor om de woorden “ter plaatse” te schrappen. Naar hun mening zal de toepassing van een regeling op expertise die niet ter plaatse verloopt de bescherming van de consument verhogen en niet leiden tot een hogere administratieve last of een belemmering van de expertiseprocedure, ten meer daar de grote meerderheid van de expertises goed verlopen.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen daarentegen vragen om de woorden “ter plaatse” te behouden omdat het voorontwerp van wet bepaalde verplichtingen bij de expert van de verzekerde legt en er in dossiers met tussenkomst van deze expert altijd een tegensprekelijke expertise is die ter plaatse gebeurt. Een “fysieke” tegensprekelijke expertise waarbij de verschillende experten aanwezig zijn en waarbij ook de verzekerde aanwezig kan zijn, is zeer belangrijk. De tussenkomst van een expert van de verzekerde betreft overigens over het algemeen belangrijker dossiers, waarbij één of meerdere expertises ter plaatse altijd noodzakelijk zijn. Als “ter plaatse” wordt geschrapt, zou men kunnen denken dat expertises met tussenkomst van een

pourraient se faire autrement que sur place, ce qui va à l'encontre de la transparence recherchée.

L'Ombudsman des Assurances reçoit des plaintes à l'encontre des experts mandatés par les assureurs (voir les rapports annuels de 2014, 2017, 2018, 2020, 2021 et 2022). Ces experts ne communiquent pas nécessairement l'objet de leur mission, leur identité, la motivation de leur position.

L'avant-projet de loi ne prévoit pas d'obligation particulière pour ces experts et traite essentiellement du cas des experts désignés par les assurés. Une obligation de transparence devrait également exister pour ces expertises par l'expert désigné par l'assureur.

Les représentants des assureurs remarquent que le procès-verbal d'expertise est rédigé par l'expert mandaté par l'entreprise d'assurance et que le contenu se retrouve dans le projet d'AR également soumis à l'avis de la Commission.

Les plaintes auprès de l'Ombudsman révèlent aussi que lorsque l'expert de l'assureur estime que le sinistre n'est pas couvert, il n'y a généralement pas de PV d'évaluation du dommage. Dans ce cas, suivant le texte soumis à la Commission, il y a un risque que l'assuré ne puisse pas obtenir un rapport expliquant pourquoi l'expert identifie une cause (non couverte) plutôt qu'une autre et s'il a été tenu compte de tous les arguments ou éléments techniques. Certains experts des assurés ou entreprises d'assurance rapportent également l'absence de motivation claire, ce qui empêche les assureurs d'expliquer concrètement la position de l'expert.

Les représentants des assureurs remarquent qu'il appartient à l'entreprise d'assurance de justifier sa position auprès de son assuré. En cas de désaccord, l'assuré a le droit de faire appel à un expert de son choix. L'assuré n'est

expert van de verzekerde op een andere wijze dan ter plaatse zouden kunnen gebeuren, wat indruist tegen de nagestreefde transparantie.

De Ombudsman voor de Verzekeringen ontvangt klachten over de door de verzekeraars gemandateerde experten (zie de jaarverslagen 2014, 2017, 2018, 2020, 2021 en 2022). Die experten vermelden niet noodzakelijk het doel van hun opdracht, hun identiteit, of de motivering van hun standpunt.

Het voorontwerp van wet voorziet geen specifieke verplichting voor die experten en behandelt in essentie het geval waarin experten door de verzekerden worden aangesteld. Ook voor die expertises door de expert aangesteld door de verzekeraar zou een transparantieverplichting moeten bestaan.

De vertegenwoordigers van de verzekeraars merken op dat het proces-verbaal van schadevaststelling wordt opgesteld door de expert die in opdracht van de verzekeringsonderneming werkt en dat de inhoud is bepaald in het ontwerp van KB dat eveneens ter advies aan de Commissie is voorgelegd.

Uit de klachten die bij de Ombudsman worden ingediend, blijkt ook dat, wanneer de expert van de verzekeraar oordeelt dat het schadegeval niet is gedekt, er doorgaans geen proces-verbaal van schadevaststelling wordt opgemaakt. Volgens de aan de Commissie voorgelegde tekst bestaat in dat geval het risico dat de verzekerde geen verslag kan krijgen dat uitlegt waarom de expert eerder een (niet-gedekte) oorzaak identificeert en geen andere, en of rekening is gehouden met alle technische argumenten of elementen. Bepaalde experts van verzekerden of verzekeringsondernemingen melden ook dat een duidelijke motivering ontbreekt, waardoor de verzekeraars het standpunt van de expert niet concreet kunnen toelichten.

De vertegenwoordigers van de verzekeraars merken op dat het aan de verzekeringsonderneming is om haar standpunt ten opzichte van haar verzekerde te rechtvaardigen. In geval van onenigheid heeft de

encore en rien engagé dans le règlement du sinistre lorsqu'il n'y a pas de PV d'évaluation des dommages.

Les délégations de la Commission, sauf les représentants des entreprises d'assurance, proposent de prévoir que, lorsque l'expert de l'assureur ne rédige pas de PV d'évaluation du dommage, il soit tenu de rédiger un rapport contradictoire précisant la cause du sinistre invoquée et sa motivation détaillée.

#### **Art. 121/1, § 2**

*« En cas de contestation du montant de l'indemnité, l'assuré peut désigner un contre-expert ».*

La notion de « contre-expert » peut prêter à confusion. En outre, il n'y pas lieu de faire référence à une contestation de l'indemnité (même si ces termes sont repris à l'article 121). En effet, l'expert est parfois désigné par l'assuré immédiatement après la survenance du sinistre et donc avant qu'il n'y ait la moindre contestation sur le montant de l'indemnité. Les experts pourraient prétendre qu'ils ne sont pas concernés par cette disposition dès lors qu'ils ont été désignés en dehors de toute contestation, ce qui réduirait drastiquement la portée de la disposition.

Les représentants des entreprises d'assurance proposent de la remplacer par celle d'expert privé », c'est-à-dire d'expert désigné par l'assuré.

Il faut dans tous les cas prévoir que la convention avec l'expert désigné par l'assuré ne puisse être conclue que si l'assureur a au préalable été informé du sinistre. L'expert devrait vérifier si c'est le cas avant de faire signer la convention par l'assuré (sinistré).

Par ailleurs, il faut s'assurer que les nouvelles dispositions visant l'expert soient également

verzekerde het recht een beroep te doen op een expert van zijn keuze. De verzekerde is nog niet bij de schaderegeling betrokken als er geen proces-verbaal van schadevaststelling is.

De delegaties van de Commissie, behalve de vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen, stellen voor om te bepalen dat, wanneer de expert van de verzekeraar geen proces-verbaal van schadevaststelling opstelt, hij een verslag op tegenspraak opstelt waarin hij dieper ingaat op de ingeroepen oorzaak van het schadegeval en op zijn gedetailleerde motivering.

#### **Art. 121/1, §2**

*“In geval van betwisting van het bedrag van de schadevergoeding kan de verzekerde een tegenexpert aanstellen”.*

Het begrip “tegenexpert” kan verwarrend zijn. Bovendien is het niet nodig te verwijzen naar een betwisting van de vergoeding (al bevat artikel 121 deze formulering). De expert wordt namelijk soms al onmiddellijk na het optreden van het schadegeval door de verzekerde aangesteld, en dus vóór er ook maar enige betwisting is van het bedrag van de schadevergoeding. Experten zouden kunnen beweren dat deze bepaling op hen geen betrekking heeft wanneer zij buiten enige betwisting om werden aangesteld, hetgeen de reikwijdte van de bepaling drastisch zou beperken.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen stellen voor om dit te vervangen door “privé expert”, zijnde de expert aangesteld door de verzekerde.

In alle gevallen dient erin te worden voorzien dat er pas een overeenkomst met een expert aangesteld door de verzekerde kan worden gesloten als de verzekeraar vooraf over het schadegeval werd geïnformeerd. De expert zou moeten nagaan of dit het geval is vooraleer hij de overeenkomst door de verzekerde (getroffene) laat ondertekenen.



d'application à l'expert (contre-expert) dont question à l'article 121, § 2, 2°.

Le commentaire « afin d'améliorer la transparence dans le cadre de l'expertise » figurant à l'article 121/1, § 2, alinéa 2, a sa place dans un exposé des motifs et non dans un texte de loi.

#### **Art. 121/1, § 2**

*informations à fournir dans l'offre (convention) :*

- Aucune disposition n'est reprise quant à la manière dont l'expert de l'assuré se fera rémunérer (ex. : taux horaire + nombre estimé d'heures ou % du montant des dommages, ...). Cela semble pourtant être un point fondamental pour le sinistré car même si une partie des frais est payée par l'assureur incendie, si les honoraires sont trop élevés, il lui appartiendra de les supporter lui-même. Le plus souvent, le sinistré aura signé une délégation d'honoraires par laquelle il donne instruction à l'assureur de déduire de son indemnité le montant des honoraires de l'expert de l'assuré qui dépasserait la prise en charge de l'assureur incendie. Il est donc logique qu'il sache précisément comment l'expert qu'il a choisi compte se faire rémunérer pour sa mission.

- Il est fait référence à un code de conduite, sans autre précision. Il faudrait que cela soit un code de conduite négocié entre toutes les parties concernées qui serait idéalement publié par exemple sur le site du SPF Économie. Dans tous les cas, il revient à l'expert désigné par l'assuré de préciser s'il est ou non signataire de ce code de conduite.

- La formulation utilisée au point 3° porte à confusion : remplacer « les conditions concernant un éventuel droit de résiliation » par « Sans préjudice des dispositions prévues

Men dient zich er trouwens van te vergewissen dat de nieuwe bepalingen die de expert betreffen ook van toepassing zijn op de expert (tegenexpert) bedoeld in art.121, §2, 2°.

De bewoordingen in artikel 121/1, §2, tweede lid "met het oog op het verbeteren van de transparantie in het kader van de expertise" horen in een memorie van toelichting en niet in wettekst.

#### **Art.121/1, §2**

*Informatie te verstrekken in het aanbod (de overeenkomst):*

- Er is geen enkele bepaling opgenomen wat de wijze betreft waarop de expert van de verzekerde wordt vergoed (bv. uurtarief + geschat aantal uren of % van het schadebedrag ...). Dit lijkt nochtans een essentieel punt voor de getroffene, want zelfs als een deel van de kosten door de brandverzekeraar wordt betaald, zal hij bij te hoge erelonen zelf voor de kosten opdraaien. In de meeste gevallen heeft de getroffene met betrekking tot de erelonen een overdrachtsdocument ondertekend waarmee hij de verzekeraar machtigt het bedrag van de erelonen van de expert van de verzekerde die de brandverzekeraar niet ten laste neemt van zijn schadevergoeding af te trekken. Het is dan ook maar logisch dat hij precies weet hoe de door hem gekozen expert vergoed wil worden voor zijn opdracht.

- Er wordt verwezen naar een gedragscode zonder verdere verduidelijkingen. Dit zou een gedragscode moeten zijn die onderhandeld is tussen alle betrokken partijen en die idealiter gepubliceerd zou worden op bijvoorbeeld de website van de FOD Economie. In alle gevallen moet de expert aangesteld door de verzekerde aangeven of hij deze gedragscode al dan niet heeft ondertekend.

- De formulering in 3° is verwarrend: "de voorwaarden inzake het eventueel opzeggingsrecht" vervangen door "Onverminderd de bepalingen waarin het

par le Code de droit économique, les conditions concernant un droit de résiliation du contrat d'expertise, si ce droit est stipulé ».

Il n'est pas toujours clair de savoir quel est le mandat de l'expert désigné par l'assuré (mandat de représentation ou de négociation) ni comment sont calculés les honoraires (sur l'ensemble du dommage ou sur la partie contestée ? Quid lorsque le expert chiffre un dommage non indemnisable ou qu'il y a sous-assurance ? etc...).

Le principe de la délégation d'honoraires peut aussi entraîner des problèmes. Dès lors, la Commission recommande de prévoir des obligations d'information supplémentaires telles qu'un détail de l'étendue de la mission confiée à l'expert (pouvoir de représentation ou de négociation) ainsi que la méthode de fixation des honoraires et de paiement.

#### **Art. 121/1, § 4**

Les représentants des entreprises d'assurance remarquent que le PV d'expertise est établi uniquement par l'expert désigné par l'assureur. Il se base, pour ce faire, sur l'état de pertes qu'il a réalisé et, le cas échéant, sur l'état de pertes dressé par l'expert de l'assuré et, le cas échéant, sur l'état de pertes dressé par le troisième expert visé à l'article 121, §2. Il ne revient donc pas à l'expert de l'assuré ni, le cas échéant, au troisième expert, d'établir un procès-verbal d'expertise. Leur mission est donc bien d'établir un état de pertes en vue d'arriver, avec l'expert désigné par l'assureur, à un état de pertes final approuvé par toutes les parties. Sur base de cet état de pertes final, l'expert désigné par l'assureur établira le PV d'expertise.

Wetboek van economisch recht voorziet, de voorwaarden inzake het recht om de overeenkomst tot het uitvoeren van een expertise op te zeggen, indien dit recht bedongen is”.

Het is niet steeds duidelijk wat het mandaat van de expert aangesteld door de verzekerde precies inhoudt (vertegenwoordigings- of onderhandelingsmandaat), of hoe de erelonen worden berekend (over de volledige schade of over het betwiste deel?, wat gebeurt er wanneer de expert een niet-vergoedbare schade becijfert of wanneer er sprake is van onderverzekering? ...).

Ook het beginsel van de overdracht van erelonen kan voor problemen zorgen. Daarom beveelt de Commissie aan om de verplichting op te leggen om bijkomende informatie te verstrekken, zoals detailinformatie over de reikwijdte van de aan de expert toevertrouwde opdracht (vertegenwoordigings- of onderhandelingsbevoegdheid) en over de methode voor de vaststelling en de betaling van erelonen.

#### **Art. 121/1, §4**

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen merken op dat het proces-verbaal van schadevaststelling uitsluitend wordt opgesteld door de expert aangesteld door de verzekeraar. Die baseert zich hiervoor op de door hem opgestelde verliesstaat en, in voorkomend geval, op de verliesstaat opgesteld door de expert van de verzekerde, en, in voorkomend geval, op de verliesstaat van de derde expert bedoeld in artikel 121, § 2. Het is niet de taak van de expert van de verzekerde of, in voorkomend geval, van de derde expert om een proces-verbaal van schadevaststelling op te stellen. Hun opdracht is een verliesstaat op te stellen om samen met de expert aangesteld door de verzekeraar tot een uiteindelijke verliesstaat te komen die door alle partijen wordt goedgekeurd. Op basis van deze definitieve verliesstaat zal de expert aangesteld

Il y aurait lieu de préciser les informations qui devraient être reprises dans cet état de pertes.

*la forme et le contenu du procès-verbal d'évaluation du dommage :*

supprimer les mots « la forme » car les entreprises d'assurances et les experts qu'elles mandatent travaillent avec des systèmes informatiques différents qui ne génèrent pas des documents uniformes.

Quant au contenu, avec la diversité des expertises, imposer un contenu rigide/très élaboré serait extrêmement difficile à mettre en place (voir infra II, C).

L'article 121/1, § 4, fait référence à un arrêté royal également soumis à la Commission. Dans cet arrêté royal, il est prévu à l'article 2, 3° que l'expert précise la cause du dommage et la motivation de celle-ci. Cette obligation de motivation de la cause n'a d'intérêt que si la cause est contestée et non couverte. Or, si aucun PV d'évaluation du dommage n'est établi, les parties peuvent ne pas avoir connaissance de cette motivation à la base du litige.

Dès lors, des experts et les représentants des consommateurs recommandent que, lorsque l'expert ne rédige pas de procès-verbal d'évaluation du dommage, il soit prévu une obligation de rédiger un rapport dont la forme et le contenu peuvent être déterminés par le Roi et reprenant l'obligation de l'article 2, 3° de l'arrêté royal, rapport dont les conclusions sont transmises à l'assuré.

Les représentants de entreprises d'assurance font toutefois remarquer qu'il n'est pas souhaitable d'alourdir la charge administrative d'une expertise dans les dossiers simples, cela pourrait aussi retarder la clôture de l'expertise. Une motivation en cas de désaccord ou à la

door de verzekeraar het proces-verbaal van schadevaststelling opstellen.

Er zou moeten worden verduidelijkt welke informatie deze verliesstaat moet bevatten.

*de vorm en de inhoud van het proces-verbaal van schadevaststelling:*

de woorden "de vorm" schrappen aangezien verzekeringsondernemingen en de experten waarop zij een beroep doen met verschillende informaticasystemen werken die geen uniforme documenten genereren.

Wat de inhoud betreft: gezien de diversiteit op het vlak van expertises zou het opleggen van een rigide/tot in de details bepaalde inhoud bijzonder moeilijk uit te voeren zijn (zie tevens infra, II, C).

Artikel 121/1, § 4, verwijst naar een koninklijk besluit dat ook aan de Commissie is voorgelegd. Artikel 2, 3°, van dat koninklijk besluit bepaalt dat de expert de oorzaak van de schade en de motivering hiervan verduidelijkt. Die verplichting om de oorzaak te motiveren, heeft enkel zin als die wordt betwist en niet is gedekt. Wordt echter geen proces-verbaal van schadevaststelling opgemaakt, dan is het mogelijk dat de partijen niet op de hoogte zijn van die onderliggende motivering van het geschil.

Daarom bevelen deskundigen en de vertegenwoordigers van de verbruikers aan dat – wanneer de expert geen proces-verbaal van schadevaststelling opmaakt – een verplichting wordt ingevoerd om een verslag op te stellen waarvan vorm en inhoud door de Koning kunnen worden bepaald, dat uitvoering geeft aan de verplichting waarvan sprake in artikel 2, 3°, van het koninklijk besluit, en waarvan de conclusies aan de verzekerde worden bezorgd.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen wijzen er echter op dat het niet aangewezen is de administratieve last van een expertise in eenvoudige dossiers te verhogen, hetgeen ook het afsluiten van de expertise kan vertragen. Een motivering in geval

demande expresse de l'assuré leurs semblent être plus réaliste.

#### **Art. 121/1, § 5, alinéa 1<sup>er</sup>**

Le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel (GDPR) s'impose à tous les intervenants. D'où la proposition de supprimer l'énumération des points 1° à 5° et de compléter le premier alinéa du § 5 comme suit : « Les données personnelles mentionnées au paragraphe 2, 1° et, le cas échéant, les données personnelles mentionnées dans le procès-verbal d'évaluation du dommage visé au paragraphe 4 doivent être traitées et conservées conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel (dispositions RGPD/GDPR) ».

#### **C. Observations concernant les articles du projet de l'arrêté royal**

L'Ombudsman constate régulièrement que certains rapports d'expertise sont très succincts, n'apportent que peu d'explications même après interpellation des entreprises d'assurance et sont souvent la source d'importants litiges coûteux et énergivores. Cette opacité porte atteinte à l'image du secteur et suscite énormément de méfiance et d'incompréhension. Toute démarche de transparence et de standardisation ne peut être que bénéfique pour l'image et pour les coûts en limitant les contestations et les procédures inutiles, comme constaté dans d'autres branches d'assurance, comme l'assurance auto.

#### **Article 1<sup>er</sup>**

Les représentants des entreprises d'assurance remarquent que, contrairement à ce que mentionne l'article 1<sup>er</sup> proposé, le PV d'expertise est établi uniquement par l'expert mandaté par l'entreprise d'assurance. Il se base, pour ce faire, sur l'état de pertes qu'il a réalisé et, le cas échéant, sur l'état de pertes

van onenigheid of op uitdrukkelijk verzoek van de verzekerde lijkt voor hen realistischer.

#### **Art. 121/1, §5, eerste lid**

Alle betrokken partijen zijn verplicht de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens (de AVG) na te leven. Daarom het voorstel om de opsomming van de punten 1° tot 5° te schrappen en het eerste lid van § 5 als volgt aan te vullen: "De persoonsgegevens vermeld in paragraaf 2, 1°, en in voorkomend geval de persoonsgegevens vermeld in het proces-verbaal van schadevaststelling zoals bedoeld in paragraaf 4, moeten worden verwerkt en bewaard overeenkomstig de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens (de bepalingen van de AVG/GDPR)".

#### **C. Artikelsgewijze bespreking ontwerp van koninklijk besluit**

De Ombudsman stelt geregeld vast dat bepaalde expertenverslagen erg beknopt zijn, weinig uitleg bevatten, ook niet na contact met de betrokken verzekeringsondernemingen, en vaak aan de basis liggen van dure en energieverblindende geschillen. Dit gebrek aan transparantie schaadt het imago van de sector en zorgt voor veel wantrouwen en onbegrip. Elke stap in de richting van meer transparantie en standaardisering kan het imago en het kostenplaatje enkel ten goede komen, omdat zo betwistingen en nutteloze procedures kunnen worden vermeden, zoals blijkt in andere verzekeringstakken (bv. de autoverzekering).

#### **Artikel 1**

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen wijzen erop dat, in tegenstelling tot wat het voorgesteld artikel 1 vermeldt, uitsluitend de expert van de verzekeraar een proces-verbaal van schadevaststelling opstelt. Hierbij baseert hij zich op de door hem opgestelde verliesstaat en,

dressé par l'expert de l'assuré et sur l'état de pertes dressé par le troisième expert visé à l'article 121, §2. Il ne revient donc pas à l'expert de l'assuré ni au troisième expert d'établir un procès-verbal d'expertise. Leur mission est donc bien d'établir un état de pertes en vue d'arriver, avec l'expert mandaté par l'assureur, à un état de pertes final approuvé par toutes les parties. Sur base de cet état de pertes final, l'expert mandaté par l'entreprise d'assurance établira le PV d'expertise.

Sur base du PV d'expertise, l'assureur fera une proposition d'indemnisation dans les limites des conditions générales et particulières de la couverture d'assurance de l'assuré (sinistré).

L'article limite son application aux procès-verbaux lors d'une expertise sur place.

Compte tenu des rapports annuels de l'Ombudsman, des experts et les représentants des consommateurs estiment qu'il y a toutefois lieu de ne pas traiter différemment une expertise « sur place » ou à distance. Ils recommandent *que* tout procès-verbal d'évaluation du dommage soumis à un assuré en vue de fixer le montant de l'indemnisation doit satisfaire aux obligations prévues par l'arrêté royal.

Les représentants de entreprises d'assurance souhaitent que l'AR s'applique aux seuls procès-verbaux établis lors d'une expertise « sur place ». Ils font remarquer que les dossiers pour lesquels il n'y a pas d'expertise sur place sont des dossiers simples. Il n'est dans ces cas pas souhaitable d'alourdir la charge administrative en imposant l'établissement d'un PV qui réponde en tout point au projet d'AR. Cela pourrait selon eux aussi retarder la clôture de l'expertise et le versement de l'indemnité à l'assuré.

in voorkomend geval, de verliesstaten opgesteld door de expert van de verzekerde en door de derde expert bedoeld in artikel 121, §2. Het is dus niet de taak van de expert van de verzekerde of de derde expert om een PV van schadevaststelling op te stellen. Hun opdracht is een verliesstaat op te stellen, teneinde samen met de expert van de verzekeraar tot een uiteindelijke verliesstaat te komen die door alle partijen wordt goedgekeurd. Op basis van deze definitieve verliesstaat zal de expert van de verzekeraar het PV van schadevaststelling opstellen.

Op basis van dit PV doet de verzekeraar een voorstel tot schadevergoeding binnen de grenzen van de algemene en bijzondere voorwaarden van de verzekeringsdekking van de verzekerde (getroffene).

Krachtens dit artikel is het enkel van toepassing op processen-verbaal in het kader van een expertise ter plaatse.

Rekening houdend met de jaarverslagen van de Ombudsman, zijn de deskundigen en de vertegenwoordigers van de verbruikers van oordeel dat het niet aangewezen is om expertises "ter plaatse" en expertises op afstand op een andere manier af te handelen. Zij bevelen aan ervoor te zorgen dat elk proces-verbaal van schadevaststelling dat aan een verzekerde wordt voorgelegd met het oog op de vaststelling van het schadevergoedingsbedrag, aan de in het koninklijk besluit vastgelegde verplichtingen voldoet.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen vragen dat het KB alleen van toepassing is op de processen-verbaal die tijdens een expertise "ter plaatse" worden opgesteld. Ze wijzen erop dat dossiers waarvoor er geen expertise ter plaatse gebeurt eenvoudige dossiers zijn. Het is in die gevallen niet wenselijk de administratieve last te verhogen door de opstelling te verplichten van een PV dat op elk punt voldoet aan het ontwerp van KB. Dit zou volgens hen ook de afsluiting van

de expertise en de betaling van de vergoeding aan de verzekerde kunnen vertragen.

## Art. 2

L'Ombudsman constate régulièrement des litiges sur ce qui a été dit, prévu ou conseillé ou que ce document n'engage que l'assuré mais pas l'assureur. Dès lors, d'autres éléments essentiels pourraient également être mentionnés dans ce rapport et notamment le droit à la contre-expertise en cas de désaccord sur le montant proposé et le droit au paiement du montant non contesté (incontestablement dû).

Les représentants des entreprises d'assurance estiment qu'il est inutile d'alourdir encore le PV : le droit de faire appel à un expert désigné par l'assuré résulte du contrat et de la législation. C'est également le rôle de l'intermédiaire d'assurance d'attirer l'attention de l'assuré sur ces points.

En outre, l'Ombudsman, constate que lors d'un sinistre, le consommateur peut être désemparé et amené à signer un document sur insistance, ne pas s'attendre à devoir signer un document à la première visite ou, dans un état de détresse, signer sans prendre la mesure des conséquences.

En 2014, il avait relayé cette problématique dans son rapport annuel et recommandé de laisser un temps de réflexion/de rétractation, le consommateur étant généralement dans une situation de détresse et de besoin au moment de la signature.

Dès lors, des experts et les représentants des consommateurs recommandent de mentionner également dans le PV d'évaluation le droit à un délai de réflexion, par ex. de 2 semaines.

Les représentants des entreprises d'assurance attirent l'attention sur le fait que l'octroi d'un

## Art. 2

De Ombudsman ziet geregeld geschillen die gebaseerd zijn op wat gezegd, voorzien of geadviseerd is, of dat het document enkel bindend is voor de verzekerde maar niet voor de verzekeraar. Er zouden dus nog andere essentiële elementen in dit verslag kunnen worden vermeld, met name het recht op een tegenexpertise bij onenigheid over het voorgestelde bedrag en het recht op betaling van het niet-betwiste (onbetwistbaar verschuldigde) bedrag.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen zijn van mening dat het geen zin heeft het PV nog te verzwaren: het recht om een beroep te doen op een expert aangesteld door de verzekerde vloeit voort uit de overeenkomst en uit de wetgeving. Het is ook de rol van de verzekeringstussenpersoon om de aandacht van de verzekerde op deze punten te vestigen.

Bovendien stelt de Ombudsman vast dat de consument bij een schadegeval in de war kan zijn waardoor hij een document onder druk ondertekent, dat hij mogelijk niet verwacht dat al bij het eerste bezoek te moeten doen, of dat hij ontredderd een document ondertekent waarvan hij de gevolgen niet kan inschatten.

In 2014 stelde de Ombudsman dat probleem aan de orde in het jaarverslag. De aanbeveling luidde dat de verzekerde een beden- of herroepingstermijn moet worden gegeven. Doorgaans is de verzekerde immers wanhopig en zit hij in een noodsituatie wanneer hij een document ondertekent.

Daarom raden de deskundigen en de vertegenwoordigers van de verbruikers aan om ook in het proces-verbaal van schadevaststelling het recht op een bedenktijd te bepalen, bijvoorbeeld van 2 weken.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen brengen onder de

tel délai nécessite une adaptation de l'article 121, §2 de la loi du 4 avril 2014. Le délai de 30 jours pour le paiement de l'indemnité ne commencerait à courir non pas à la clôture de l'expertise mais seulement après l'écoulement de ce délai de réflexion.

Les représentants des entreprises d'assurance proposent également de modifier l'article 2 comme suit :

- de remplacer les points 3°, 4° et 5° par le texte suivant :

« 3° « l'origine et la description des dommages constatés » ;

4° « le montant des dommages ainsi que les explications nécessaires pour permettre à l'assuré de comprendre comment le montant de l'indemnité a été déterminé » ;

- de supprimer le point 6° car il n'appartient pas au service Ombudsman d'examiner les PV d'expertise en dehors de tout litige.

### Art. 3

L'Ombudsman constate depuis des années des délais de traitement de plus en plus importants pouvant atteindre plusieurs semaines voire plusieurs mois pour la simple transmission d'informations. Il serait important de prévoir un délai de transmission pour éviter tout abus et que la copie du procès-verbal soit transmise à l'assuré en même temps qu'à l'assureur.

Les représentants des entreprises d'assurance remarquent qu'ils n'ont aucun intérêt à « faire traîner les choses », si les délais peuvent parfois paraître longs, cela résulte de facteurs extérieurs (exemple : attente d'informations de l'assuré, mesures d'expertise complémentaires, ...). Un délai fixe (et fixé unilatéralement qui plus est) n'est pas praticable.

aandacht dat de toekenning van een dergelijke termijn een aanpassing vereist van artikel 121, § 2 van de wet van 4 april 2014. De termijn van 30 dagen voor de betaling van de vergoeding zou immers niet beginnen te lopen vanaf de afsluiting van de expertise maar pas na het verstrijken van deze bedenktijd.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen stellen ook voor artikel 2 als volgt te wijzigen:

- de bepalingen onder 3°, 4° en 5° als volgt te vervangen:

“3° « de oorsprong en de beschrijving van de vastgestelde schade”;

4° « het bedrag van de schade en de nodige toelichting die de verzekerde in staat stelt om het bedrag van de vastgestelde schadevergoeding te begrijpen”;

- de bepaling onder 6° te schrappen, omdat het niet de taak van de Ombudsman is om, buiten geschillen, de processen-verbaal van schadevaststelling te onderzoeken.

### Art. 3

De Ombudsman stelt al jaren vast dat de afhandelingstermijnen steeds langer duren. Soms kunnen ze verschillende weken of zelfs maanden in beslag nemen, en dan alleen al voor de overlegging van informatie. Er zou een overleggingstermijn moeten worden opgelegd om elk misbruik te voorkomen. Verder zou moeten worden bepaald dat een kopie van het proces-verbaal tegelijkertijd naar de verzekerde en de verzekeraar moet worden verstuurd.

De vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen merken op dat zij er geen enkel belang bij hebben om “zaken te laten aanslepen”. Als de termijnen soms lang lijken, ligt dit aan externe factoren (bijvoorbeeld: wachten op informatie van de verzekerde, aanvullende expertisemaatregelen ...). Een vaste (en bovendien eenzijdig vastgelegde) termijn is in de praktijk niet werkbaar.

S'agissant d'un accord qui lie les parties, il semble juridiquement plus correct d'indiquer sur le PV qu'il est établi en double-exemplaire, dont un exemplaire est remis à l'assuré.

### III. CONCLUSION

La Commission des Assurances reconnaît qu'il est important que les expertises réalisées en exécution de contrats d'assurance incendie offrent transparence et sécurité juridique.

Elle insiste sur la nécessité et l'importance de professionnaliser tous les experts.

La Commission estime que la question de la professionnalisation du métier doit être réglée pour tous les experts et pour toutes les expertises, que celles-ci soient réalisées par l'expert désigné par l'assureur ou par l'expert désigné par l'assuré. Il convient, à cet égard, d'être également attentif au niveau de formation de tous les experts.

L'élaboration d'un régime nécessite toutefois de tenir compte de la spécificité, d'une part, de l'expert désigné par l'assureur et, d'autre part, de l'expert désigné par l'assuré.

La Commission estime qu'il est approprié d'introduire, à l'instar de la loi du 15 mai 2007 relative à la reconnaissance et à la protection de la profession d'experts en automobiles et créant un institut des experts en automobiles, une réglementation comparable pour les experts en assurances incendie.

Le secteur mène à l'heure actuelle des négociations avec les représentants du secteur des experts en assurance incendie afin de rédiger un code de conduite. Un code de conduite n'a toutefois pas le même caractère contraignant qu'une loi et rien ne garantit que tous le signeront.

Aangezien het gaat om een akkoord dat de partijen bindt, lijkt het juridisch correcter om op het PV aan te geven dat dit in twee exemplaren werd opgemaakt, waarvan één exemplaar aan de verzekerde werd overhandigd.

### III. BESLUIT

De Commissie voor verzekeringen erkent het belang van transparantie en rechtszekerheid bij expertises ter uitvoering van brandverzekeringsovereenkomsten.

Zij benadrukt de nood en het belang van professionalisering van alle experten.

De Commissie is van oordeel dat de professionalisering moet geregeld worden voor alle experten en voor alle expertises, ongeacht of deze worden verricht door de expert aangesteld door de verzekeraar of de expert aangesteld door de verzekerde. Daarbij dient ook aandacht te worden besteed aan het opleidingsniveau van alle experten.

Echter, bij het opstellen van een regeling moet wel rekening worden gehouden met de specificiteit van enerzijds de expert aangesteld door de verzekeraar en anderzijds de expert aangesteld door de verzekerde.

De Commissie is van mening dat het aangewezen is om, naar het voorbeeld van de wet van 15 mei 2007 tot erkenning en bescherming van het beroep van auto-expert en tot oprichting van een Instituut van de auto-expert, een vergelijkbare regeling in te voeren voor de brandexperten.

Thans voert de sector onderhandelingen met vertegenwoordigers van de sector van experten brandverzekering tot het opstellen van een gedragscode. Een gedragscode heeft evenwel niet dezelfde juridische afdwingbaarheid als een wet en een ondertekening door iedereen is niet gegarandeerd.



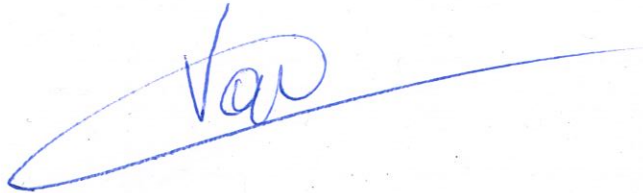
Les projets proposés marquent une première avancée vers la professionnalisation des experts en assurance incendie.

De voorgestelde ontwerpen zijn een eerste stap naar de professionalisering van de experts brandverzekering.

La Commission est néanmoins d'avis que tant le champ d'application des projets proposés que leur substance méritent d'être adaptés. Ces propositions sont présentées au point II. B et C.

De Commissie is niettemin van oordeel dat de voorgestelde ontwerpen moeten worden aangepast, zowel wat betreft het toepassingsgebied, als de inhoudelijke regeling. Deze voorstellen worden toegelicht in punt II. B en C.

Caroline Van Schoubroeck



La Présidente

Voorzitster

