

WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

N. 2006 — 2606

[C — 2006/11307]

21 JUNI 2006. — Koninklijk besluit houdende wijziging van de klachtenbehandeling in de verzekeringssector bepaald in het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen en van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

Het koninklijk besluit dat ik de eer heb aan Uwe Majesteit ter ondertekening voor te leggen strekt ertoe het huidige systeem inzake de behandeling van verzekeringsklachten doorzichtiger en efficiënter te maken.

Vandaag kan de consument met zijn klachten in verzekeringsaangelegenheden terecht bij drie verschillende instanties, m.n. de Dienst der Verzekeringen in de schoot van de FOD Economie, de CBFA en de Ombudsman van de Verzekeringen.

Dit is verwarrend voor de consument. Het systeem is bovendien ondoorzichtig. Eenzelfde klacht wordt trouwens soms voorgelegd aan meerdere instanties.

De inrichting van een efficiënt klachtenbehandelingssysteem is niet alleen belangrijk voor de consument vanuit een principiële oogpunt, maar ook in acht genomen het feit dat de betwistingen, die in kleine verzekeringsaangelegenheden kunnen rijzen, gekenmerkt worden door de wanverhouding tussen de inzet van de zaak en de kost van een gerechtelijke beslechting ervan (zie Aanbeveling 98/257 van 30 maart 1998 van de Europese Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen).

Vanuit een doelstelling van doorzichtigheid, vereenvoudiging en efficiëntie drong zich derhalve de inrichting van één klachtenbehandelingsorgaan op.

Wat de huidige klachtenbehandeling door de CBFA betreft, kan worden opgemerkt dat het prudentieel toezicht op de ondernemingen en de klachtenbehandeling twee onderscheiden taken zijn die beter door verschillende instellingen worden waargenomen. In dit verband kan worden verwezen naar het feit dat de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen in artikel 47 uitdrukkelijk bepaalt dat de relaties tussen een kredietinstelling en een bepaalde klant niet tot de bevoegdheid van de CBFA behoren, tenzij het toezicht op de instellingen dit vergt. Deze regel bestaat overigens reeds sedert 1935.

De FOD Economie van zijn kant heeft zich nooit geroepen gevoeld om aan daadwerkelijke bemiddeling te doen. De FOD is terzake ook onderbemand.

Inspeland op voormelde Europese Aanbeveling en op de Richtlijnen 92/49/EG van de Raad van 18 juni 1992 tot coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende het directe verzekeringsbedrijf, met uitzondering van de levensverzekeringsbranche, en houdende wijziging van de Richtlijnen 73/239/EG en 88/357/EG (derde richtlijn schadeverzekeringen) (art. 31), 2002/83/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 november 2002 betreffende de levensverzekering en 2002/92/EG van het Europees Parlement en de Raad d.d. 9 december 2002 betreffende de verzekeringsbemiddeling (art. 10), die allen een efficiënte, competente, onpartijdige en onafhankelijke klachtenbehandeling vooropstellen, creëert onderhavig ontwerp van koninklijk besluit de reglementaire grondslag voor de inrichting van een unieke klachtenbehandelingsinstantie "Ombudsdienst Verzekeringen".

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

F. 2006 — 2606

[C — 2006/11307]

21 JUIN 2006. — Arrêté royal modifiant le traitement des plaintes dans le secteur des assurances, défini dans l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances et dans l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances

RAPPORT AU ROI

Sire,

L'arrêté royal que j'ai l'honneur de soumettre à la signature de Votre Majesté vise à rendre plus transparent et efficace le système actuel de traitement des plaintes relatives aux assurances.

A l'heure actuelle, le consommateur peut adresser ses plaintes en matière d'assurances à trois instances différentes : le Service des Assurances au sein du SPF Economie, la CBFA et l'Ombudsman des Assurances.

Cela peut semer la confusion chez le consommateur. De plus, le système est opaque et une même plainte est d'ailleurs parfois soumise à plusieurs instances.

La mise en place d'un système efficace de traitement des plaintes est non seulement importante pour le consommateur mais aussi car les litiges qui peuvent surgir dans de petits dossiers d'assurances se caractérisent par une disproportion entre l'enjeu de l'affaire et le coût d'une résolution judiciaire (voir recommandation 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).

Dans un but de transparence, de simplification et d'efficacité, la création d'un organe unique pour le traitement des plaintes s'imposait donc.

En ce qui concerne le traitement actuel des plaintes par la CBFA, on peut souligner que le contrôle prudentiel des entreprises et le traitement des plaintes constituent deux tâches distinctes qu'il est préférable de confier à des institutions différentes. A cet égard, la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit prévoit expressément en son article 47 que les relations entre un établissement de crédit et un client ne relèvent pas de la compétence de la CBFA, à moins que le contrôle des établissements ne le requière. Cette règle date d'ailleurs de 1935.

Pour sa part, le SPF Economie n'a jamais eu pour vocation d'effectuer de la médiation proprement dite. Il est aussi en sous-effectifs pour cette tâche.

Compte tenu de ladite recommandation européenne et des directives 92/49/CE du Conseil du 18 juin 1992 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'assurance directe autre que l'assurance sur la vie et modifiant les Directives 73/239/CE et 88/357/CE (troisième directive assurances non-vie) (art. 31), 2002/83/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 novembre 2002 concernant l'assurance directe sur la vie, 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance (art. 10), qui visent toutes un traitement efficace, compétent, impartial et indépendant des plaintes, le présent projet d'arrêté royal crée le fondement réglementaire de la création d'une instance unique de traitement des plaintes, appelée "Service Ombudsman Assurances".

De nagestreefde doelstellingen zijn :

— het creëren van één enkele onafhankelijke Ombudsdienst met rechtspersoonlijkheid;

— het invoeren van een algemene structuur die de onafhankelijkheid en efficiënte werking van de Ombudsdienst waarborgt, alsmede in een vertegenwoordiging voorziet van de verschillende belanghebbenden, zijnde de Overheid, de CBFA, de consumenten, de verzekeringstussenpersonen en de verzekeringsondernemingen;

— het voorzien in een informatiestroom van de Ombudsdienst naar de CBFA met het oog op de uitoefening van haar taken bepaald in artikel 45, § 1, 6°, 7° en 9° van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, en naar de FOD Economie, die als dusdanig op de hoogte zal blijven van de probleemgebieden in de verzekeringspraktijk met het oog op het initiëren van eventuele wetsaanpassingen.

In de aanhef worden de wetsbepalingen opgesomd die de ontworpen regeling tot rechtsgrond strekken. Artikel 1 van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen blijft als rechtsgrond gehandhaafd, omdat de klachtenbehandeling door de Dienst Verzekeringen in de schoot van de FOD Economie en door de Dienst Consumentenzaken binnen de CBFA die tot op heden klachten van consumenten ontvangen, steeds verantwoord is geworden o.m. op grond van genoemd artikel 1 van de Controlewet.

Artikelsgewijze bespreking

Art. 1

Artikel 15, § 1, a), 3° en b), 11° van het Controlebesluit van 22 februari 1991 bepaalt dat de verzekeringnemer door de verzekeringsonderneming ingelicht moet worden over de omstandigheid dat hij eventuele klachten over de verzekeringsovereenkomst kan indienen bij de Controledienst voor de Verzekeringen, thans de CBFA. De Controledienst voor de Verzekeringen wordt in deze bepaling vervangen door de door onderhavig koninklijk besluit ingestelde Ombudsdienst Verzekeringen.

Art. 2

Rekening houdend met de door de Ombudsdienst te voeren activiteiten, het vraagstuk van de financiering en de onafhankelijkheidsvereiste, dient de Ombudsdienst over een afzonderlijke rechtspersoonlijkheid te beschikken. De afzonderlijke rechtspersoonlijkheid biedt verschillende voordelen :

De oprichting van een afzonderlijke rechtspersoon biedt de mogelijkheid voldoende waarborgen in te bouwen voor efficiëntie, competentie en onpartijdigheid. Een afzonderlijke rechtspersoon biedt ook de mogelijkheid om bijkomende Raden of Comités in te richten. Van deze gelegenheid wordt gebruik gemaakt om een Raad van Toezicht in te richten, die door zijn samenstelling en de hem toegekende opdrachten er precies toe strekt de onafhankelijkheid en de efficiëntie en competente werking van de nieuwe Ombudsdienst te waarborgen. De Raad van Toezicht, die derhalve een nieuwe belangrijke taak heeft, moet efficiënt kunnen werken en evenwichtig samengesteld zijn. Hij bestaat dan ook uit een beperkt aantal personen die alle belanghebbenden vertegenwoordigen. Wat de juridische vorm van de rechtspersoon betreft, kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een VZW.

De Ombudsdienst zou mogelijk opgericht kunnen worden door de belanghebbenden, zoals bijvoorbeeld de Beroepsverenigingen van verzekeringsondernemingen (Assuralia) en van verzekeringstussenpersonen (FVF, FEPRABEL en BVVM-UPCA) en de consumenten.

De opgerichte rechtspersoon zal door de Minister van Economie dienen te worden erkend om de Ombudsdienst te kunnen uitoefenen.

De financiering dient te gebeuren door de verzekeringsondernemingen die toegelaten zijn om in België het verzekeringsbedrijf te beoefenen en door de verzekeringstussenpersonen die gerechtigd zijn in België de activiteit van de verzekerings- of herverzekeringbemiddeling uit te oefenen.

Les objectifs poursuivis sont :

— de créer un Service Ombudsman indépendant unique doté de la personnalité juridique;

— d'instaurer une structure générale qui garantit l'indépendance et l'efficacité de fonctionnement du Service Ombudsman et prévoit une représentation des différents intéressés, à savoir les pouvoirs publics, la CBFA, les consommateurs, les intermédiaires d'assurance et les entreprises d'assurance;

— de prévoir une circulation d'informations du Service Ombudsman vers la CBFA en vue de l'exercice des tâches de celles-ci définies à l'article 45, § 1^{er}, 6°, 7° et 9° de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, ainsi que vers le SPF Economie qui restera ainsi informé des domaines problématiques dans la pratique des assurances et proposera éventuellement des amendements légaux.

Le préambule énonce les dispositions légales qui constituent la base juridique du nouveau régime. L'article 1^{er} de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurance est maintenu, car le traitement des plaintes par le Service Assurance au sein du SPF Economie et par le Service Protection du Consommateur au sein de la CBFA qui recevaient jusqu'à présent les plaintes des consommateurs, a toujours été justifié, notamment en vertu de cet article 1^{er} de la loi de Contrôle.

Exposé article par article

Art. 1^{er}

L'article 15, § 1^{er}, a), 3° et b), 11° de l'arrêté de contrôle du 22 février 1991 prévoit que le preneur d'assurance doit être informé par l'entreprise d'assurance du fait qu'il peut déposer d'éventuelles plaintes relatives au contrat d'assurance auprès de l'Office de Contrôle des Assurances, actuellement devenu la CBFA. L'Office de Contrôle des Assurances est remplacé dans cette disposition par le Service Ombudsman Assurances institué par le présent arrêté royal.

Art. 2

Etant donné les activités que doit mener le Service Ombudsman, la question du financement et la nécessité d'indépendance, le Service Ombudsman doit disposer d'une personnalité juridique distincte, qui offre plusieurs avantages :

La constitution d'une personne morale distincte permet de réunir des garanties suffisantes en termes d'efficacité, de compétence et d'impartialité. Elle permet aussi de créer des Conseils et Comités supplémentaires. Cette possibilité est donc utilisée pour instaurer un Conseil de Surveillance qui, par sa composition et les missions qui lui sont conférées, vise précisément à garantir l'indépendance, le fonctionnement efficace et la compétence du nouveau Service Ombudsman. Le Conseil de Surveillance, qui assume donc une tâche importante, doit fonctionner de manière efficace et avoir une composition équilibrée. Il compte dès lors un nombre limité de personnes qui représentent l'ensemble des parties concernées. S'agissant de la forme juridique de la personne morale, on peut par exemple envisager une asbl.

L'asbl pourrait être créée par les parties concernées, telles que les associations professionnelles d'entreprises d'assurance (Assuralia) et d'intermédiaires d'assurance (FVF, FEPRABEL et BVVM-UPCA) et les consommateurs.

La personne morale ainsi constituée devra être agréée par le Ministre de l'Économie pour exercer les activités de Service Ombudsman.

Le financement doit être assuré par les entreprises d'assurance qui sont autorisées à exercer l'activité d'assurance en Belgique et par les intermédiaires d'assurance qui sont autorisés à exercer l'activité d'intermédiation en assurance et en réassurance en Belgique.

Om de administratieve lasten tot een minimum te beperken, wordt voorzien dat de bijdrage, die de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen moeten betalen ter financiering van de Ombudsdienst, in voorkomend geval geïnd wordt via de beroepsvereniging tot dewelke de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon is toegetreden. Zij die geen lid zijn van een beroepsvereniging zullen derhalve rechtstreeks hun financieringsbijdrage moeten betalen.

Het ontwerp van koninklijk besluit schrijft de procedure voor die gevolgd moet worden voor de vastlegging van de financieringsbijdrage. Aangezien de financiering volledig rust op de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen, kan de vastlegging van de bijdrage niet plaatsvinden zonder de instemming van de vertegenwoordigers van de verzekeringsondernemingen en van de verzekeringstussenpersonen. Indien er met deze vertegenwoordigers geen consensus wordt bereikt, wordt de zaak overgemaakt aan de Minister van Economie om definitief te beslissen.

De omstandigheden dat alle belanghebbenden kunnen meewerken aan de oprichting van de rechtspersoon, dat de opdrachten die deze rechtspersoon als Ombudsdienst zal kunnen vervullen, alsook het feit dat de financiering van de Ombudsdienst uitdrukkelijk in de wet zijn geregeld en, ten slotte dat in die rechtspersoon verplicht een Raad van Toezicht moet worden ingesteld met de samenstelling en de opdrachten zoals in de wet bepaald, komen tegemoet aan de wens van wat de Raad van State noemt "de bevoegdheid tot zelfregulering met voldoende precisie afbakenen".

Art. 3

Deze bepaling behoeft weinig commentaar.

De CBFA dient overeenkomstig artikel 54, lid 2 van de wet van 2 augustus 2002 (cf. de voorbereidende werkzaamheden van dit artikel) te voorzien in procedures die toelaten om de informatie afkomstig van de klachtendossiers te filteren en intern door te spelen aan de betrokken diensten. De behandeling van zulke dossiers kan desgevallend uitmonden in een correctieve actie op het vlak van de organisatie en de interne controle van een instelling onder toezicht, of in een administratieve sanctieprocedure.

Bij de bepaling van de wijze en de vorm waarin de CBFA de informatie wenst te ontvangen, zou deze bijvoorbeeld kunnen opgevraagd worden per instelling, per tussenpersoon en per type van klacht. De concrete modaliteiten zouden voorts tevens het voorwerp kunnen uitmaken van een protocol tussen de Ombudsdienst en de CBFA.

Ook aan de FOD Economie moet de bijkomende informatie verstrekt worden, die deze vraagt telkenmale hij dit nodig acht op grond van het jaarverslag van de Ombudsdienst, met het oog op het ontwikkelen van eventuele wetgevende of reglementaire initiatieven.

De vraag naar en het verstrekken van de bijkomende informatie moeten uiteraard verenigbaar zijn met de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de discretieplicht die rust op de Ombudsdienst. De FOD Economie en de CBFA beschikken in elk geval over de informatie van de Raad van Toezicht via hun in de Raad zetelende vertegenwoordigers.

Art. 4

Deze bepaling behoeft geen commentaar.

Art. 5

De buitengerechtelijke klachtenregeling, die toepasselijk is op verzekeringstussenpersonen en waartoe deze moeten toetreden krachtens artikel 10, 6^obis van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen, gebeurt door de Ombudsdienst Verzekeringen ingesteld door het bij dit koninklijk besluit ingevoegd artikel 15bis in het Controlebesluit van 22 februari 1991.

Ik heb de eer te zijn,

Sire,
Van Uwe Majesteit,
De zeer eerbiedige
en zeer getrouwe dienaar
De Minister van Economie,
M. VERWILGHEN
De Minister van Middenstand,
Mevr. S. LARUELLE

Pour limiter au maximum les charges administratives, la contribution due par les entreprises d'assurance et par les intermédiaires d'assurance pour financer le Service Ombudsman, peut, le cas échéant, être perçue par l'association professionnelle à laquelle est affiliée l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance. Ceux qui ne sont pas affiliés à une association professionnelle devront donc directement payer leur contribution financière.

Le projet d'arrêté royal décrit la procédure à suivre pour fixer la contribution financière. Comme le financement repose intégralement sur les entreprises d'assurance et les intermédiaires d'assurance, la contribution ne peut être fixée sans l'accord du représentant des entreprises d'assurance et des intermédiaires d'assurance. A défaut de consensus avec ces représentants, l'affaire est envoyée au Ministre de l'Economie qui prendra alors une décision définitive.

Le fait que tous les intéressés puissent participer à la constitution de la personne morale, le fait que les missions que pourra remplir cette personne morale en tant que Service Ombudsman et que le financement du Service soient explicitement réglés par la loi et le fait, enfin, qu'un Conseil de Surveillance, dont la composition et les missions sont déterminées par la loi, doit être institué au sein du Service Ombudsman répondent au souhait du Conseil d'Etat que la compétence d'autorégulation soit suffisamment délimitée.

Art. 3

Cette disposition nécessite peu de commentaire.

Conformément à l'article 54, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002 (cf. travaux préparatoires de cet article), la CBFA doit prévoir des procédures permettant de filtrer les informations issues de dossiers de plaintes et de les communiquer en interne aux services concernés. Le traitement de ces dossiers peut, le cas échéant, aboutir à une mesure correctrice en ce qui concerne l'organisation et le contrôle d'un établissement sous surveillance ou à une procédure de sanction administrative.

En ce qui concerne la manière et la forme selon lesquels les informations souhaitées par la CBFA doivent être fournies, la CBFA pourrait par exemple les demander par établissement, par intermédiaire et par type de plainte. De plus, les modalités concrètes pourraient faire l'objet d'un protocole entre le Service Ombudsman et la CBFA.

Il convient aussi de fournir les informations complémentaires au SPF Economie qui peut les demander à chaque fois qu'il l'estime nécessaire, en vertu du rapport annuel du Service Ombudsman, pour mettre au point d'éventuelles initiatives législatives ou réglementaires.

La demande d'informations complémentaires et la fourniture de celles-ci doivent bien-sûr être conformes à la législation sur la protection de la vie-privée et au devoir de discrétion qui incombe à l'Ombudsman et à son équipe. Le SPF Economie et la CBFA disposent en tout cas des informations du Conseil de Surveillance par le biais de leurs représentants siégeant au Conseil.

Art. 4

Cette disposition ne nécessite pas de commentaire.

Art. 5

La résolution extrajudiciaire des plaintes, applicable aux intermédiaires d'assurance et à laquelle ces derniers doivent adhérer en vertu de l'article 10, 6^obis de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, est assurée par le Service Ombudsman Assurances institué par l'article 15bis inséré par le présent arrêté royal dans l'arrêté de contrôle du 22 février 1991.

J'ai l'honneur d'être,

Sire,
de Votre Majesté,
Le très respectueux
et très fidèle serviteur
Le Ministre de l'Economie
M. VERWILGHEN
La Ministre des Classes moyennes,
Mme S. LARUELLE

21 JUNI 2006. — Koninklijk besluit tot wijziging, wat de buitengerechtelijke klachtenregeling in de verzekeringssector betreft, van het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen en van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de artikelen 9, 10, 2°, 4° en 6°, en artikel 11, § 3, van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen

ALBERT II, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen, inzonderheid op de artikelen 1 en 20, § 2, ingevoegd bij het koninklijk besluit van 22 februari 1991 en vervangen bij het koninklijk besluit van 12 augustus 1994;

Gelet op de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, inzonderheid op artikel 10, eerste lid, 6°bis, ingevoegd bij de wet van 22 februari 2006, en op artikel 13, § 1, vervangen bij de wet van 22 februari 2006;

Gelet op de wet van 22 februari 2006 tot wijziging van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst en de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, inzonderheid op artikel 34;

Gelet op het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen, laatst gewijzigd bij het koninklijk besluit van 21 november 2005;

Gelet op het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de artikelen 9, 10, 2°, 4° en 6°, en artikel 11, § 3, van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, gewijzigd bij het koninklijk besluit van 22 mei 2005;

Gelet op de Richtlijn 92/49 EG van de Raad van 18 juni 1992 tot coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende het directe verzekeringsbedrijf, met uitzondering van de levensverzekeringsbranche, en houdende wijziging van de Richtlijnen 73/239/EG en 88/357 EG, inzonderheid op artikel 31;

Gelet op de Richtlijn 2002/83/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 november 2002 betreffende de levensverzekering, inzonderheid op artikel 36;

Gelet op de Richtlijn 2002/92/EG van het Europees Parlement en de Raad d.d. 9 december 2002 betreffende verzekeringsbemiddeling, inzonderheid op artikel 10;

Gelet op Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van de consumentengeschillen;

Gelet op het advies van de Commissie voor Verzekeringen van 31 maart 2006;

Gelet op het advies van de Commissie voor het Bank- Financie-, en Assurantiewezen van 15 maart en 18 april 2006;

Gelet op advies 40.349/1 van de Raad van State, gegeven op 18 mei 2006, met toepassing van artikel 84, §1, eerste lid, 1° van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op de voordracht van Onze Minister van Economie, en Onze Minister van Middenstand,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

HOOFDSTUK I. — Wijzigingen aan het Koninklijk Besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen

Artikel 1. In artikel 15, § 1, a), 3° en b), 11° van het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen, vervangen bij het koninklijk besluit van 22 november 1994 en gewijzigd bij het koninklijk besluit van 25 maart 2003, worden de woorden « CBFA » vervangen door de woorden « Ombudsdienst Verzekeringen ».

Art. 2. In hetzelfde koninklijk besluit wordt een artikel 15bis ingevoegd, luidende :

« Art. 15bis § 1. Er wordt een Ombudsdienst Verzekeringen ingesteld.

De Ombudsdienst dient onder de vorm van een rechtspersoon opgericht te worden.

21 JUIN 2006. — Arrêté royal modifiant, en ce qui concerne le système extrajudiciaire de traitement des plaintes dans le secteur des assurances, l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances et l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution des articles 9, 10, 2°, 4° et 6° et de l'article 11, § 3 de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurance, notamment les articles 1^{er} et 20, §2, insérés par l'arrêté royal du 22 février 1991 et remplacés par l'arrêté royal du 12 août 1994;

Vu la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, notamment l'article 10, premier alinéa, 6°bis, inséré par la loi du 22 février 2006 et l'article 13, § 1^{er}, remplacé par la loi du 22 février 2006;

Vu la loi du 22 février 2006 modifiant la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre et la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, notamment l'article 34;

Vu l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, modifié pour la dernière fois par l'arrêté royal du 21 novembre 2005;

Vu l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution des articles 9, 10, 2°, 4° et 6° et de l'article 11, §3 de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, modifié par l'arrêté royal du 22 mai 2005;

Vu la Directive 92/49 CE du Conseil du 18 juin 1992 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'assurance directe autre que l'assurance sur la vie et modifiant les directives 73/239/CEE et 88/357/CEE, notamment l'article 31;

Vu la Directive 2002/83/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 novembre 2002 concernant l'assurance directe sur la vie, notamment l'article 36;

Vu la Directive 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance, notamment l'article 10;

Vu la Recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation;

Vu l'avis de la Commission des Assurances du 31 mars 2006;

Vu l'avis de la Commission bancaire et financière, et des Assurances des 15 mars et 18 avril 2006;

Vu l'avis 40.349/1 du Conseil d'Etat, donné le 18 mai 2006, en application de l'article 84, § 1^{er}, premier alinéa, 1° des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition de notre Ministre de l'Economie, et de notre Ministre des Classes moyennes,

Nous avons arrêté et arrêtons :

CHAPITRE I^{er}. — Modification de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances

Article 1^{er}. A l'article 15, § 1^{er}, a), 3° et b), 11° de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, remplacé par l'arrêté royal du 22 novembre 1994 et modifié par l'arrêté royal du 25 mars 2003, les termes "CBFA" sont remplacés par les termes "service ombudsman assurances".

Art. 2. Dans le même arrêté royal, un article 15bis est inséré et libellé comme suit :

"Art. 15bis § 1^{er}. Un Service Ombudsman Assurances est créé.

Le Service Ombudsman doit prendre la forme d'une personne morale.

Indien voldaan is aan alle voorwaarden gesteld in dit besluit, verleent de Minister van Economie aan deze rechtspersoon de erkenning om de Ombudsdienst Verzekering uit te oefenen.

§ 2. De Ombudsdienst heeft de volgende opdrachten :

1° alle klachten van de verzekeringnemers, verzekerden, begunstigen en derden betrokken bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onderzoeken, die verband houden met de activiteiten van de verzekeringsondernemingen die vallen onder het toepassingsgebied van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen, met inbegrip van de verzekeringsondernemingen uit andere Lidstaten van de Europese Economische Ruimte die in België bedrijvig zijn wat betreft de contracten waarop het Belgisch recht toepasselijk is, alsmede die verband houden met de activiteiten van de verzekeringspersonen, die vallen onder het toepassingsgebied van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, met inbegrip van de verzekeringspersonen uit andere lidstaten van de Europese Economische Ruimte die in België bedrijvig zijn wat betreft de handelingen waarop bepalingen van algemeen belang van toepassing zijn, en een oplossing voorstellen;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken in geschillen die het voorwerp uitmaken van een klacht zoals bedoeld in 1°, met dien verstande dat geen afbreuk wordt gedaan aan de bevoegdheden die de artikelen 58, 8° en 9°, 64bis en 64ter van de wet van 10 april 1971 op de arbeidsongevallen toekennen aan het Fonds voor Arbeidsongevallen betreffende de bemiddeling, de controle van de vergoeding en de sociale bijstand aan slachtoffers;

3° oordelen over vragen m.b.t. de toepassing van het luik "consumenten" van de gedragscodes van verzekeringsondernemingen en verzekeringspersonen;

4° adviezen en aanbevelingen uitbrengen binnen het kader van zijn opdrachten, ook aan individuele verzekeringsondernemingen en verzekeringspersonen;

§ 3. Binnen de Ombudsdienst Verzekering wordt een Raad van Toezicht ingesteld. De Raad van Toezicht bestaat uit één vertegenwoordiger van de verzekeringsondernemingen, één vertegenwoordiger van de verzekeringspersonen, twee vertegenwoordigers van de consumenten, één vertegenwoordiger van de CBFA, één vertegenwoordiger van de Minister en de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie en één onafhankelijke deskundige in het verzekeringswezen.

De opdrachten van de Raad van Toezicht zijn :

1° Het formuleren van adviezen aan de raad van bestuur van de Ombudsdienst aangaande de organisatie en de werking van de Ombudsdienst;

2° Het uitoefenen van een algemeen toezicht op de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de Ombudsdienst;

3° Het jaarlijks rapporteren aan de Koning over de werking van de Ombudsdienst.

§ 4. De bijdrage tot financiering van de Ombudsdienst Verzekeringen door de verzekeringsondernemingen en verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen, vermeld in artikel 10, eerste lid, 6°, derde lid, derde streepje, van de voornoemde wet van 27 maart 1995 wordt bepaald door de Raad van Bestuur van de rechtspersoon waarvan sprake in § 1, die bij gebreke aan eenparigheid de zaak voor advies voorlegt aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht dient zijn advies te verstrekken binnen de 45 dagen. Indien het advies van de Raad van Toezicht niet gesteund wordt door de vertegenwoordiger van de verzekeringsondernemingen en/of van de verzekeringspersonen, wordt de zaak voorgelegd aan de Minister van Economie die de definitieve beslissing neemt.

§ 5. De financieringsbijdrage van de verzekeringsondernemingen en verzekeringspersonen kan worden geïnd via de beroepsvereniging tot dewelke de verzekeringsonderneming of verzekeringspersoon is toegetreden.

Si toutes les conditions prévues par le présent arrêté sont remplies, le Ministre de l'Economie confère à cette personne morale l'agrément lui permettant d'exercer le Service Ombudsman Assurances.

§ 2. Le Service Ombudsman a les missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance, des assurés, des bénéficiaires et des tiers concernés par l'exécution du contrat d'assurance, portant sur les activités des entreprises d'assurance relevant du champ d'application de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurance, y compris les entreprises d'assurance relevant d'un autre Etat de l'espace économique européen qui opèrent en Belgique pour les contrats régis par le droit belge, ainsi que portant sur les activités des intermédiaires d'assurance relevant du champ d'application de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, y compris les intermédiaires d'assurances relevant d'un autre Etat de l'espace économique européen qui opèrent en Belgique, pour les actes régis par des dispositions d'intérêt général qui leur sont applicables, et proposer une solution;

2° faire de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges qui font l'objet d'une plainte telle que visée au 1°, étant entendu qu'il n'est pas porté préjudice aux compétences que les articles 58, 8° et 9°, 64bis et 64ter de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail attribuent au Fonds des accidents du travail en ce qui concerne la médiation, le contrôle de l'indemnisation et l'assistance sociale aux victimes;

3° se prononcer sur les questions relatives à l'application du volet « consommateurs » des codes de conduite des entreprises d'assurance et des intermédiaires d'assurance;

4° formuler des avis et des recommandations dans le cadre de ses missions, également à l'intention des entreprises d'assurance et des intermédiaires d'assurance individuels;

§ 3. Au sein du Service Ombudsman Assurances, un Conseil de Surveillance est institué. Il se compose d'un représentant des entreprises d'assurance, d'un représentant des intermédiaires d'assurance, de deux représentants des consommateurs, d'un représentant de la CBFA, d'un représentant du Ministre et du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie et d'un expert en assurances indépendant.

Les missions du Conseil de Surveillance sont les suivantes :

1° formuler des avis à l'intention du conseil d'administration du Service Ombudsman sur l'organisation et le fonctionnement du Service Ombudsman;

2° exercer une surveillance générale de l'indépendance et l'impartialité du Service Ombudsman;

3° faire annuellement rapport au Roi du fonctionnement du Service Ombudsman.

§ 4. La contribution au financement du Service Ombudsman Assurances par les entreprises d'assurance et les intermédiaires d'assurance et de réassurance, visés à l'article 10, premier alinéa, 6°, troisième alinéa, troisième tiret de ladite loi du 27 mars 1995 est fixée par le Conseil d'Administration de la personne morale visée au §1^{er}, qui, à défaut d'unanimité, soumet l'affaire à l'avis du Conseil de Surveillance. Ce dernier remet son avis dans les 45 jours. Si l'avis du Conseil de Surveillance n'a pas l'assentiment du représentant des entreprises d'assurance et/ou des intermédiaires d'assurance, l'affaire est soumise au Ministre de l'Economie qui prend la décision définitive.

§ 5. La contribution financière des entreprises d'assurance et des intermédiaires d'assurance peut être perçue via l'association professionnelle à laquelle l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance est affilié(e).

Art. 3. In hetzelfde Koninklijk Besluit wordt een artikel 15ter ingevoegd, luidende :

« Art. 15ter De Commissie voor het Bank-, Financier- en Assurantiëwezen kan bij de Ombudsdienst Verzekeringen de informatie opvragen die nodig is voor het vervullen van haar wettelijke opdrachten. De Commissie voor het Bank-, Financier- en Assurantiëwezen bepaalt de inhoud van de gewenste informatie, alsook de wijze en de vorm waarin deze moet worden verstrekt.

De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie mag bij de Ombudsdienst Verzekeringen bijkomende informatie inwinnen, telkenmale de Federale Overheidsdienst dit nodig acht op grond van het jaarverslag van de Ombudsdienst, met het oog op het ontwikkelen van wetgevende of reglementaire initiatieven. »

HOOFDSTUK II. — Wijzigingen aan het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de artikelen 9, 10, 2°, 4° en 6°, en artikel 11, § 3 van de wet van 27 maart 1995 betreffende verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen

Art. 4. In het opschrift van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de artikelen 9, 10, 2°, 4° en 6°, en artikel 11, § 3, van de wet van 27 maart 1995 betreffende verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen worden de woorden "4° en 6°" vervangen door de woorden "4°, 6° en 6°bis".

Art. 5. In hetzelfde koninklijk besluit wordt na Hoofdstuk VIII, een nieuw Hoofdstuk VIIIbis ingevoegd, luidende :

« Hoofdstuk VIIIbis - Buitengerechtelijke klachtenregeling

Art. 24bis. De buitengerechtelijke klachtenregeling bedoeld in artikel 10, eerste lid, 6°bis van de wet wordt waargenomen door de Ombudsdienst Verzekeringen ingesteld bij artikel 15bis van het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen en wordt uitgevoerd overeenkomstig de nadere regels die zijn vervat in de artikelen 15bis en 15ter van datzelfde koninklijk besluit. »

HOOFDSTUK III. — Inwerkingtreding en uitvoering

Art. 6. Artikel 10, eerste lid, 6°bis van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, ingevoegd door de wet van 22 februari 2006, en dit besluit treden in werking op 3 juli 2006.

Art. 7. De Minister van Economie en de Minister van Middenstand en Landbouw is, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 21 juni 2006.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Economie,
M. VERWILGHEN

De Minister van Middenstand,
Mevr. S. LARUELLE

Art. 3. Dans le même arrêté royal, un article 15ter est inséré et libellé comme suit :

« Art. 15ter. La Commission bancaire, financière et des Assurances peut demander au Service Ombudsman Assurances les informations nécessaires pour accomplir ses missions légales. La Commission bancaire, financière et des Assurances détermine le contenu des informations souhaitées ainsi que le mode et la forme selon lesquels ces informations doivent être fournies.

Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie peut, en vertu du rapport annuel du Service Ombudsman, obtenir des informations complémentaires auprès du Service Ombudsman Assurances, à chaque fois que le Service public fédéral l'estime nécessaire pour mettre au point des initiatives législatives ou réglementaires. »

CHAPITRE II. — Modification de l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution des articles 9, 10, 2°, 4° et 6° et de l'article 11, § 3 de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances

Art. 4. Dans l'intitulé de l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution des articles 9, 10, 2°, 4° et 6° et de l'article 11, §3, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, les termes "4° et 6°" sont remplacés par les termes "4°, 6° et 6°bis".

Art. 5. Dans le même arrêté royal, un nouveau Chapitre VIIIbis est inséré après le Chapitre VIII et libellé comme suit :

« Chapitre VIIIbis - Système extrajudiciaire de traitement des plaintes

Art. 24bis. Le système extrajudiciaire de traitement des plaintes visé à l'article 10, premier alinéa, 6°bis de la loi est assuré par le Service Ombudsman Assurances, institué par l'article 15bis de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, et mis en œuvre conformément aux modalités énoncées aux articles 15bis et 15ter de ce même arrêté royal. »

CHAPITRE III. — Entrée en vigueur et exécution

Art. 6. L'article 10, premier alinéa, 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 22 février 2006, et le présent arrêté entrent en vigueur le 3 juillet 2006.

Art. 7. Le Ministre de l'Economie et le Ministre des Classes moyennes et de l'Agriculture sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 21 juin 2006.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre de l'Economie,
M. VERWILGHEN

La Ministre des Classes moyennes,
Mme S. LARUELLE