

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

29 septembre 2021

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**renforçant la transparence et
la comparaison de prix objective
sur le marché des assurances**

(déposée par Mme Melissa Depraetere)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 september 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**ter versterking van de transparantie en
de objectieve prijsvergelijking
in de verzekeringsmarkt**

(ingediend door mevrouw Melissa Depraetere)

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les dépenses des Belges en matière d'assurances sont exorbitantes. Notre pays occupe la troisième place à cet égard en Europe. Pas moins de 3,5 % des dépenses des ménages belges sont consacrées aux assurances. Si nos dépenses correspondaient à la moyenne européenne, elles seraient moins élevées à raison d'un milliard et demi.¹ En 2019, les ménages belges ont consacré en moyenne 1938 euros sur base annuelle à leurs assurances.² Dans la plupart des cas, ce coût peut être réduit. Dans le même temps, les mouvements sont extrêmement peu nombreux sur le marché des assurances. Pas moins de 56 % des Belges n'ont encore jamais changé d'assureur.³ En outre, bien que le nombre de polices souscrites en ligne augmente, il reste extrêmement faible. Moins de 5 % des polices sont souscrites en ligne, alors que plus de la moitié le sont déjà aux Pays-Bas.⁴

Le même manque de mobilité et de transparence a déjà été constaté en ce qui concerne les services bancaires. À la demande du SPF Économie, des outils en ligne ont été développés en 2019 par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), dans le cadre de *wikifin.be*:

— comparaison des principaux coûts liés aux comptes à vue;

— comparaison des intérêts et des coûts des comptes d'épargne réglementés;

— outils de calcul des coûts/ du remboursement au prorata/ du délai des crédits immobiliers et d'autres crédits.

Les outils sont utilisés pour les leçons d'éducation financière dans l'enseignement secondaire. Par ailleurs, des jeux éducatifs ont été développés, notamment en ce qui concerne la gestion d'un budget. À cet effet, la FSMA a également ouvert un centre interactif pour l'éducation financière, le *Wikifin lab*, à Bruxelles. En 2019, le site *wikifin.be* a été visité 3 millions de fois. L'outil pour les comptes à vue a été utilisé plus de 480 000 fois depuis sa mise en service. En ce qui concerne les principaux produits d'assurance, des *checklists* sont disponibles sur

¹ Eurostat 2019: Dépense de consommation des ménages par fonction de consommation.

² Statbel, Enquête sur le budget des ménages 2018.

³ Listen, établi pour le compte de Corona Direct, étude quantitative réalisée auprès de 1 016 Belges, 2020.

⁴ VODW Brussels, online verzekeringsbarometer 2018.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De Belg besteedt ongelofelijk veel aan verzekeringen. We staan op nummer 3 in Europa. Maar liefst 3,5 % van de uitgaven van de Belgische gezinnen gaan naar verzekeringen. Als we evenveel zouden uitgeven als het Europees gemiddelde, zou dat anderhalf miljard minder zijn.¹ In 2019 betaalden Belgische gezinnen jaarlijks gemiddeld 1938 euro aan verzekeringen.² In de meeste gevallen kan dat goedkoper. Tezelfdertijd is er ontstellend weinig beweging op de verzekeringsmarkt. Maar liefst 56 % van de Belgen wisselde nog nooit van verzekeraar.³ Daarbij komt ook dat het aantal online afgesloten polissen stijgt, maar nog steeds extreem laag is. Minder dan 5 % van de polissen wordt online afgesloten, terwijl dit in Nederland al meer dan helft is.⁴

Hetzelfde gebrek aan mobiliteit en transparantie werd al geconstateerd met betrekking tot bankdiensten. Op vraag van de FOD Economie werden door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) in 2019 online tools ontwikkeld in het kader van *wikifin.be*:

— vergelijking van de belangrijkste kosten verbonden aan zichtrekeningen;

— vergelijking van de interesten en kosten van gereguleerde spaarrekeningen;

— tools om de kosten/afbetalingsrata/looptijd van immokredieten en andere kredieten te berekenen.

De tools worden gebruikt voor lessen financiële educatie in het middelbaar onderwijs. Daarnaast werden educatieve games ontwikkeld, o.m. i.v.m. budgetbeheer. Daartoe opende FSMA ook een interactief centrum voor financiële educatie, het *Wikifin lab* in Brussel. In 2019 werd de site *wikifin.be* 3 miljoen keer bezocht. De tool voor zichtrekeningen werd sinds zijn ingebruikname meer dan 480 000 keer gebruikt. Voor wat betreft de belangrijkste verzekeringsproducten zijn op de website *checklists* beschikbaar, die de consument informatie

¹ Eurostat 2019: huishouduitgaven naar functie.

² Statbel, Huishoudbudgetonderzoek 2018.

³ Listen, uitgevoerd in opdracht van Corona Direct, kwantitatief onderzoek bij 1 016 Belgen, 2020.

⁴ VODW Brussels, online verzekeringsbarometer 2018.

le site web. Ces *checklists* fournissent au consommateur des informations concernant les risques qu'ils veulent certainement faire couvrir, mais pas d'outils.

Or il semble que ce soit surtout dans ce domaine qu'il faudrait que les connaissances des consommateurs s'améliorent: 72 % des consommateurs indiquent qu'ils ne s'y retrouvent pas dans la multitude de produits d'assurance et 60 % ne savent pas combien d'argent leur ménage dépense en assurances.

Sur le marché privé, il existe pourtant divers outils qui permettent de comparer les produits d'assurance, tels que ceux proposés par *assurances.be*, *independ.be* et *guide-epargne.be*. Ces outils, créés par des courtiers reconnus, assurent une fonction essentielle sur le marché, qui ne peut être remplie par un outil de comparaison public. Les consommateurs veulent en effet être "détracassés". Ils veulent pouvoir comparer les primes et les couvertures et avoir la possibilité de changer d'assureur immédiatement. Cette fonction de facilitation est cruciale pour faire bouger le marché. De plus, la comparaison et le classement de produits constituent une forme de conseil financier, dans le cadre duquel des aspects non techniques et subjectifs tels que l'amabilité envers le client, l'accessibilité du service clientèle et l'adéquation entre les besoins et les contraintes liées aux diverses couvertures jouent également un rôle. Un acteur public ne peut pas jouer le rôle de conseiller et de médiateur dans ce contexte. Or, cette fonction de facilitation est cruciale pour le bon fonctionnement du marché. Par ailleurs, il est également crucial de pouvoir trouver l'outil de comparaison via les moteurs de recherche. Cela nécessite des efforts soutenus et des budgets importants à consacrer à la publicité et aux TIC.⁵

Malgré l'existence de ces outils, il est presque impossible, en tant que consommateur, de comparer soi-même les prix avec précision et de conclure un contrat.⁶ Les assureurs travaillent avec des courtiers et ne font pas état des tarifs qu'ils pratiquent, ce qui constitue une entrave au bon fonctionnement du marché. Pour les acteurs qui parviennent à dominer le marché, la transparence n'a en effet aucun intérêt: les assureurs dominants vendent leurs produits par l'intermédiaire d'un réseau de courtiers.⁷ Le manque de transparence sur les prix fait que les casseurs de prix ont peu de chance de s'imposer.

verstrekken omtrent de risico's die hij of zij zeker wil gedekt zien – maar geen tools.

Voor al hier lijkt er echter nood aan verbetering van de kennis van de consumenten: 72 % van de consumenten geeft aan zijn weg niet te vinden in de veelheid aan verzekeringsproducten. 60 % weet niet hoeveel zijn gezin uitgeeft aan verzekeringen.

Op de private markt zijn er echter wel verschillende tools om verzekeringsproducten te vergelijken, zoals de tools van *verzekeringen.be*, *independ.be* en *spaargids.be*. Deze tools, gecreëerd door erkende makelaars, vervullen een essentiële functie in de markt, die niet kan worden ingevuld door een publieke vergelijkingstool. Consumenten willen immers ontzorgd worden. Ze willen de mogelijkheid hebben premies en dekkingsvoorwaarden te vergelijken en om onmiddellijk van verzekeraar te kunnen veranderen. Deze faciliterende functie is cruciaal om de markt in beweging te brengen. Daarnaast is het vergelijken en rangschikken van producten een vorm van financieel advies, waarbij ook zachte/subjectieve elementen, zoals klantvriendelijkheid, bereikbaarheid van de klantendienst, het matchen van behoeften met dekkingsvereisten een rol spelen. Een publieke speler kan in die context niet als adviseur en bemiddelaar optreden. Deze faciliterende functie is echter cruciaal voor het goed functioneren van de markt. Daarnaast is ook het vinden van de vergelijkingstool via online zoekmachines cruciaal. Dit vergt volgehouden inzet en significante advertentie- en ICT-budgetten.⁵

Ondanks de aanwezigheid van deze tools is het bijna onmogelijk als consument om zelf accuraat prijzen te vergelijken en een contract af te sluiten.⁶ Verzekeraars werken samen met makelaars en maken hun tarieven niet openbaar. Dit blokkeert de goede werking van de markt. De spelers die erin slagen bij ons de markt te beheersen hebben geen belang bij transparantie: de verzekeraars die de markt domineren zetten hun producten af via een netwerk van makelaars.⁷ Het gebrek aan transparantie over tarifiering zorgt ervoor dat prijsbrekers weinig kans hebben. Enkel door een selecte club makelaars met

⁵ La pertinence de ces éléments est démontrée par le modèle néerlandais, où l'accent a été mis tout d'abord sur le développement d'un outil public de comparaison des assurances, mais où, sous l'influence des facteurs susmentionnés, cet outil a ouvert la voie à de meilleurs modules de comparaison privés.

⁶ Seuls quelques assureurs prêtent en effet leur concours à ces sites comparatifs.

⁷ Il y a quelque 1 800 courtiers en Belgique. À titre de comparaison, on en compte environ deux fois moins aux Pays-Bas.

⁵ De relevantie van deze elementen wordt aangetoond door het Nederlands model, waar eerst sterk werd ingezet op een publieke vergelijkingsmodule voor verzekeringen. Onder invloed van voornoemde factoren werd echter de weg vrij gemaakt voor betere private vergelijkingsmodules.

⁶ Er zijn maar enkele verzekeraars die samenwerken met deze vergelijkingssites.

⁷ Zo'n 1 800 makelaars. Ter vergelijking: in Nederland is dit slechts de helft.

Ce n'est qu'en attirant un groupe restreint de courtiers en leur offrant de meilleures primes que de nouveaux acteurs peuvent espérer faire leur entrée sur le marché. Le système encourage ainsi l'immobilisme total et protège les marges des courtiers et des entreprises.

Les conséquences se laissent deviner: les Belges paient 1,6 milliard d'euros de plus en primes d'assurance que la moyenne européenne. Cela représente près de 400 euros par ménage. Si l'on prend l'exemple concret du marché de l'assurance automobile, nous payons 3,6 milliards d'euros de primes, soit au moins 600 millions d'euros de trop. Sur chaque tranche de 100 euros que nous payons sous forme de primes, seuls 60 euros environ sont consacrés à la couverture des sinistres. Les 40 autres euros constituent la marge bénéficiaire des courtiers et des assureurs. Aux Pays-Bas, cette marge n'est que de 25 euros, et, en Allemagne, elle est inférieure à 20 euros. Qu'est-ce qui explique cette différence? La transparence des conditions et des prix, telle qu'elle est pratiquée dans les pays voisins. Les autorités doivent ouvrir le marché en permettant aux consommateurs de changer rapidement d'assureur et de comparer les polices d'assurance de manière précise et transparente, ce qui donnera un élan à la souscription de polices d'assurance en ligne.

betere premies te paaien, maken nieuwe spelers een kans. Zo werkt het systeem totale stilstand in de hand en beschermt het de marges van makelaars en bedrijven.

Het gevolg laat zich raden. De Belg betaalt 1,6 miljard euro meer aan verzekeringspremies in vergelijking met het Europees gemiddelde. Per gezin komt dat neer op bijna 400 euro. Een concreet voorbeeld: als we kijken naar de markt van de autoverzekeringen, betalen we 3,6 miljard aan premies. We betalen minstens 600 miljoen euro teveel. Van elke 100 euro premie die we betalen gaat er maar zo'n 60 euro naar schadegevallen. De andere 40 euro gaat naar de winstmarges van makelaars en verzekeraars. In Nederland is dat maar 25 euro, in Duitsland minder dan 20 euro. Wat maakt het verschil? Transparante voorwaarden en transparante prijzen, net zoals in onze buurlanden. De overheid moet de markt openbreken, door vlot overschakelen van verzekeraar mogelijk te maken en een transparante, accurate vergelijking van verzekeringen voor de consument mogelijk te maken, wat het online afsluiten van verzekeringspolissen een boost zal geven.

Melissa DEPRAETERE (Vooruit)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu les dispositions de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances en matière de publicité, de tarification et de segmentation des contrats d'assurance;

B. considérant que le Belge moyen consacre un budget disproportionné aux primes d'assurance, que 3,5 % des dépenses des familles belges sont allouées aux assurances, par rapport à une moyenne européenne de 2,8 %, ce qui représente un surplus annuel de presque 400 euros par ménage, la Belgique occupant ainsi la troisième place du classement de l'Union européenne;

C. vu la conclusion selon laquelle 56 % des Belges n'ont encore jamais changé d'assureur, bien qu'une grande majorité d'entre eux pourraient se procurer une meilleure couverture à moindre coût;

D. vu le retard de la numérisation sur le marché belge des assurances par rapport à des pays comparables tels que les Pays-Bas, où plus de la moitié des polices sont souscrites en ligne, contre environ 5 % seulement en Belgique, alors qu'une majorité des Belges de moins de 35 ans déclarent qu'ils préféreraient souscrire leurs assurances en ligne;

E. considérant que cette numérisation pourrait, grâce à une comparaison plus rapide et plus fiable des tarifs et des polices, constituer un moteur important pour faire bouger le marché de l'assurance et ramener les tarifs à un niveau plus raisonnable;

F. considérant que la plupart des assureurs n'utilisent pas des structures tarifaires transparentes et publiques, structures dont dépendent les comparateurs de prix-courtiers, par analogie avec le secteur de l'énergie, pour permettre aux consommateurs de souscrire immédiatement, et par le biais du même portail, un contrat numérique;

G. considérant que l'intermédiaire établi a certainement tout intérêt, sur le plan économique, à ce que la structure tarifaire reste peu transparente et à ce que les assureurs ne collaborent pas avec les comparateurs de prix-courtiers;

H. vu les simulateurs performants développés par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) concernant les coûts et les tarifs associés aux comptes à vue, aux comptes d'épargne réglementés et aux crédits courants;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de bepalingen met betrekking tot de publiciteit, tarifiering en segmentatie van verzekeringsovereenkomsten vervat in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen;

B. gelet op het feit dat de gemiddelde Belg disproportioneel veel aan verzekeringspremies besteedt, dat 3,5 % van de uitgaven van de Belgische gezinnen naar verzekeringen gaan, ten opzichte van een Europees gemiddelde van 2,8 %, wat neerkomt op een surplus van bijna 400 euro per gezin per jaar, waarmee België de derde plaats in de EU inneemt;

C. gelet op de bevinding dat 56 % van de Belgen nog nooit van verzekeraar wisselde, hoewel een grote meerderheid van de Belgen voor eenzelfde dekking goedkoper zou kunnen uitkomen;

D. gelet op het achterlopen van de digitalisering van de Belgische verzekeringsmarkt ten opzichte van vergelijkbare landen zoals Nederland, waar meer dan de helft van de afgesloten polissen online wordt afgesloten tegenover slechts ca 5 % in België, terwijl een meerderheid van de Belgen onder 35 aangeeft zijn verzekeringen liefst online te willen afsluiten;

E. gelet op het feit dat die digitalisering, door een snellere en meer betrouwbare vergelijking van tarieven en polissen, een belangrijke drijfveer kan vormen om de verzekeringsmarkt in beweging te brengen en de tarieven terug te brengen tot een redelijk niveau;

F. gelet op het feit dat de meeste verzekeraars geen transparante en openbare tariefstructuur hanteren, het feit dat prijsvergelijkers-makelaars, naar analogie met deze in de energiesector, hiervan afhankelijk zijn om de consument toe te laten om onmiddellijk en via hetzelfde portaal een digitaal contract af te sluiten;

G. gelet op het feit dat de gevestigde tussenpersonen er een zeker economisch belang bij hebben dat de tariefstructuur weinig transparant blijft en dat de verzekeraars niet samenwerken met de prijsvergelijkers-makelaars;

H. gelet op de succesvol door Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) ontwikkelde simulatoren met betrekking tot de kosten en tarieven verbonden aan zichtrekeningen, gereguleerde spaarrekeningen en courante kredieten;

I. vu la fonction spécifique que les comparateurs de prix privés remplissent sur le marché, à savoir de soulager le consommateur, qui peut facilement comparer les tarifs et les polices et souscrire une assurance via le même portail, ce qui nécessite des investissements intensifs et soutenus dans les TIC et le marketing, mais aussi une fonction de courtier et une capacité de jugement subjective, ce qui est incompatible avec le caractère neutre d'un acteur public;

J. vu la principale préoccupation concernant les sites internet de comparaison de prix: le risque de conflit d'intérêts, tant en ce qui concerne les structures de propriété que les relations commerciales entre les assureurs et les comparateurs de prix-courtiers. En effet, le modèle de rémunération des comparateurs de prix repose sur les *leads*: ils reçoivent une rétribution si des consommateurs concluent un contrat avec un assureur via leur site internet. En outre, ils font également de la publicité sur leur site. Tout cela conduit à des doutes (justifiés ou non) sur la fiabilité des résultats de comparaison (résultats de recherche sponsorisés), le contenu du service et l'orientation client des conseils;

K. vu les exemples réussis, nationaux et internationaux, qui indiquent que l'attribution d'un label de qualité peut offrir une réponse à cette préoccupation: par exemple, la CREG dispose depuis 2013 d'une charte de bonnes pratiques pour les sites internet de comparaison des prix dans le secteur de l'énergie, attribuée à ce jour à trois comparateurs de prix,

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'instaurer l'obligation, pour les assureurs, de publier leurs tarifs sous une forme numérique, afin de les rendre transparents et de tenir la structure tarifaire continuellement à jour. En outre, il devrait être interdit pour les assureurs de collaborer avec des courtiers agréés par la FSMA (tels que des comparateurs de prix) si ceux-ci souhaitent proposer les produits de l'assureur;

2. de créer un label pour une comparaison objective des prix dans le secteur des assurances. À cette fin, la FSMA et l'Autorité belge de la concurrence (ABC) doivent évaluer chaque année l'objectivité, la transparence et l'indépendance des comparateurs de prix privés. En vue de cette évaluation, il y a lieu d'élaborer, en collaboration avec le secteur, un code de conduite qui sera confirmé par une loi;

3. de charger en outre la FSMA d'affiner ses propres simulateurs et de développer des outils de comparaison pour les principaux produits d'assurance (notamment l'assurance auto et habitation, l'assurance familiale,

I. gelet op de specifieke functie die private prijsvergelijkers vervullen op de markt, nl. door een ontzorging van de consument, die op eenvoudige wijze en via eenzelfde portaal tarieven en polissen kan vergelijken én een verzekering kan afsluiten, waarvoor een intensief volgehouden investering in ICT en marketing nodig is, maar wat ook een makelaarsfunctie en subjectief oordeelsvermogen noodzaakt, wat niet te verenigen is met het neutrale karakter van een publieke speler;

J. gelet op de grootste bekommernis met betrekking tot prijsvergelijkingswebsites: het risico op belangenvermenging. Dit zowel qua eigendomsstructuren, als qua commerciële relaties tussen de verzekeraars en de prijsvergelijkers/makelaars. Het verdienmodel van de prijsvergelijkers berust immers op *leads*: zij krijgen een vergoeding indien consumenten via hun website een contract afsluiten bij een verzekeraar. Daarnaast wordt er ook geadverteerd op hun site. Dat alles leidt tot (terechte of onterechte) twijfels over de betrouwbaarheid over de vergelijkingsresultaten (gesponsorde zoekresultaten), de inhoud van de dienstverlening en de klantgerichtheid van de advisering;

K. gelet op succesvolle voorbeelden uit binnen- en buitenland, die aangeven dat het toekennen van een kwaliteitslabel een antwoord kan bieden op deze bekommernis: de CREG heeft bijvoorbeeld sinds 2013 een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites in de energiesector, toegekend aan totnogtoe drie prijsvergelijkers,

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. een verplichting in te voeren om verzekeraars hun tarieven digitaal openbaar, transparant te laten maken en de tariefstructuur continu actueel te laten houden. Daarenboven dient het verboden te zijn voor verzekeraars om samen te werken met door de FSMA erkende makelaars (zoals prijsvergelijkers) indien zij de producten van de verzekeraar wensen aan te bieden;

2. een keurmerk objectieve prijsvergelijking in de verzekeringssector in het leven te roepen. Daartoe dienen de FSMA en de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA) private prijsvergelijkers jaarlijks op hun objectiviteit, transparantie en onafhankelijkheid te beoordelen. Ter beoordeling dient in samenwerking met de sector een gedragscode opgesteld, die wettelijk wordt bekrachtigd;

3. de FSMA daarnaast zijn eigen simulatoren te laten verfijnen en vergelijkingstools te ontwikkelen voor de belangrijkste verzekeringsproducten (met name auto- & woonverzekeringen, familiale

mais aussi les assurances complémentaires santé et protection juridique).

17 mai 2021

verzekeringen, maar ook aanvullende gezondheids- en rechtsbijstandverzekeringen).

17 mei 2021

Melissa DEPRAETERE (Vooruit)