

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 décembre 2005

PROJET DE LOI

**modifiant la loi du 25 juin 1992 sur
le contrat d'assurance terrestre et la loi du
27 mars 1995 relative à l'intermediation en
assurances et à la distribution d'assurances**

AMENDEMENTS

N° 3 DE MME LALIEUX ET CONSORTS

Art. 15

Au 9°, compléter le 6°*bis* proposé comme suit:

«Ce système comporte un service de gestion et de traitement des plaintes auquel participent au moins deux représentants permanents des intérêts des consommateurs présentés par le Conseil de la Consommation.».

JUSTIFICATION

Un système extrajudiciaire de traitement des plaintes doit, pour les consommateurs, présenter des garanties de crédibilité et d'impartialité. Confier aux seuls représentants des intérêts professionnels le traitement des litiges en matière d'assurance n'offre pas de telles garanties. Le présence suffisante de représentants des consommateurs offre par contre de telles garanties et contribue à la crédibilité et à l'efficacité de l'institution.

Documents précédents :

Doc 51 **1993/ (2005/2006)** :

001 : Projet de loi.

002 : Amendements.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 december 2005

WETSONTWERP

**tot wijziging van de wet van 25 juni 1992
op de landverzekeringsovereenkomst en
van de wet van 27 maart 1995 betreffende
de verzekeringsbemiddeling en de
distributie van verzekeringen**

AMENDEMENTEN

Nr. 3 VAN MEVROUW LALIEUX c.s.

Art. 15

In het punt 9°, het voorgestelde punt 6°*bis* aanvullen met het volgende lid:

«Die regeling omvat een dienst voor klachtenbeheer en -behandeling waaraan ten minste twee vaste, door de Raad voor het verbruik voorgedragen vertegenwoordigers van de consumentenbelangen deelnemen.»

VERANTWOORDING

Voor de consumenten moeten de geloofwaardigheid en de onpartijdigheid van een buitengerechtelijke klachtenregeling gewaarborgd zijn. Die waarborg is er niet wanneer de behandeling van geschillen in verzekeringen uitsluitend aan de vertegenwoordigers van de beroepsbelangen wordt toevertrouwd. Een voldoende ruime aanwezigheid van vertegenwoordigers van de consumentenbelangen biedt die waarborg daarentegen wel.

Voorgaande documenten :

Doc 51 **1993/ (2005/2006)** :

001 : Wetsontwerp.

002 : Amendementen.

Il est proposé de s'inspirer du service de médiation des Banques - Crédit - Placements mis en place le 28 octobre 2004. Ce service a fait l'objet d'une évaluation extrêmement positive¹ de son comité d'accompagnement qui a conclu que ce système fonctionne à la satisfaction générale. Le texte prévoit que les représentants des consommateurs se rattachent au service de gestion et de traitement des plaintes. Cela signifie qu'ils doivent avoir une fonction opérationnelle dans cette gestion et ce traitement. S'ils ne doivent pas nécessairement traiter des plaintes individuelles, ils doivent en tous cas être associés à la décision qui sera prise au nom de l'institution à propos de chaque dossier individuel. Le texte proposé va donc plus loin que simplement imposer la présence de représentants des consommateurs dans un organe de contrôle tel qu'un conseil de surveillance ou un comité d'avis.

Les frais liés aux représentants des consommateurs entrent dans le financement global du système extrajudiciaire de traitement des plaintes, qui est décrit au 3e tiret de l'alinéa 4 de l'article 15, alinéa 1^{er}, 9° du projet de loi.

N° 4 DE M. LANO ET CONSORTS

Art. 17

Dans le texte proposé au point 8°, remplacer les mots «les porteurs d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur» par le mot «les personnes».

Voorgesteld wordt inspiratie te putten uit de op 28 oktober 2004 opgerichte Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen. Die dienst heeft een buitengewoon gunstige¹ waardering gekregen van zijn Begeleidingscomité, dat concludeert dat de regeling tot ieders voldoening werkt. De tekst bepaalt dat de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties worden verbonden aan de dienst voor dagelijkse klachtenbehandeling. Dat betekent dat ze in die behandeling een operationele functie moeten hebben. Al hoeven ze dan niet noodzakelijk individuele klachten te behandelen, ze moeten in elk geval worden betrokken bij de beslissing die de instelling over elk individueel dossier zal nemen. De ontworpen tekst doet dus meer dan alleen maar de aanwezigheid opleggen van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties in een controleorgaan zoals een raad van toezicht of een adviescomité.

De kosten meegebracht door de aanwezigheid van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties worden opgenomen in de algemene financiering van de buitengerechtelijke klachtenregeling zoals die wordt beschreven in artikel 15, eerste lid, 9°, vierde alinea, derde gedachtestreepje van het wetsontwerp.

Nr. 4 VAN DE HEER LANO c.s.

Art. 17

In de onder punt 8° voorgestelde tekst, de woorden «een getuigschrift van hoger middelbaar onderwijs» vervangen door het woord «zijn».

Pierre LANO (VLD)
Dalila DOUIFI (sp.a-spirit)
Véronique GHENNE (PS)

¹ Cfr. Avis du Conseil de la Consommation du 2 décembre 2005 sur le traitement des plaintes et des litiges dans le secteur des assurances

¹ Cfr. Advies 342 van de Raad voor het verbruik van 30 november 2005 inzake de klachtenbehandeling en de geschillenregeling in de verzekeringssector