

De ministers, die bevoegd zijn voor de problemen betreffende het voorkomen, de aansprakelijkheid of de vergoeding van aan personen of goederen bij ongeval veroorzaakte schade, evenals de CDZ, de FSMA en het Fonds voor arbeidsongevallen kunnen een waarnemer bij de Commissie afvaardigen.

De Koning benoemt eveneens een plaatsvervanger voor elk lid. De plaatsvervangers worden op dezelfde wijze gekozen als de vaste leden.

§ 3. De Commissie kan in haar schoot per tak of groep van verzekeringstakken gespecialiseerde afdelingen oprichten; afdelingen eigen aan de verrichtingen van hypothecaire leningen of kapitalisatie kunnen eveneens opgericht worden.

Die afdelingen bereiden de werkzaamheden van de Commissie voor. Bij het oprichten van de afdelingen wordt rekening gehouden met de technische eigenheden der betrokken verrichtingen en wordt gelet op het bewaren van het evenwicht tussen de belangen der dienstverleners en der gebruikers. Elke afdeling bestaat uit ten minste vier leden van de Commissie. Zowel de Commissie als de afdelingen kunnen een beroep doen op deskundigen die geen lid van de Commissie zijn en wier advies zij nuttig oordelen.

§ 4. De leden van de Commissie worden voor zes jaar benoemd; zij zijn herbenoembaar.

Uitzonderlijk wordt, bij de eerste benoeming, het mandaat van zeven door loting aangewezen leden tot twee jaar beperkt. Het mandaat van acht andere, eveneens door loting aangewezen leden wordt tot vier jaar beperkt.

De Koning wijst uit de leden de Voorzitter van de Commissie aan en bepaalt de vergoedingen die de leden en de deskundigen, waarop eventueel een beroep wordt gedaan, zullen genieten.

§ 5. De FSMA neemt het secretariaat van de Commissie en van de afdelingen op zich. De leden van het directiecomité van de FSMA die zich kunnen laten bijstaan door elk personeelslid van de FSMA, mogen alle Commissie- of afdelingsvergaderingen bijwonen.

De Commissie stelt haar huishoudelijk reglement op en legt het aan de minister ter goedkeuring voor.

TITEL V. — Buitengerechtelijke klachtenregeling

Art. 302. § 1. Er wordt een buitengerechtelijke klachtenregeling inzake verzekeringen ingesteld met als doel geschillen tussen verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen aan de ene kant, en hun cliënten, aan de andere kant, te helpen oplossen door hierover advies te verstrekken of op te treden als bemiddelaar.

Deze ombudsdienst inzake verzekeringen dient onder de vorm van een rechtspersoon te worden opgericht.

§ 2. De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten :

1° onderzoeken van alle klachten van de verzekeringnemers, verzekeren, begunstigen en derden die belang hebben bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, die verband houden met :

— de activiteiten van de verzekeringsondernemingen die vallen onder het toepassingsgebied van deze wet of van de wet van 9 juli 1975, met inbegrip van de EER verzekeringsondernemingen die in België een vestiging hebben en/of er verzekeringsactiviteiten verrichten, wat betreft de overeenkomsten waarop het Belgisch recht toepasselijk is, en/of met

— de activiteiten van de verzekeringstussenpersonen die vallen onder het toepassingsgebied van deze wet of, met inbegrip van de verzekeringstussenpersonen met een andere lidstaat van de EER als lidstaat van herkomst die in België werkzaam 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 met betrekking tot de toepassing van het luik "consumenten" van de gedragscodes van verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen;

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

Les ministres ayant dans leur compétence les problèmes concernant la prévention, la responsabilité ou la réparation des dommages causés accidentellement aux personnes ou aux biens peuvent, de même que l'OCM, la FSMA et le Fonds des accidents du travail, déléguer un observateur auprès de la Commission.

Le Roi désigne également pour chaque membre un suppléant. Les suppléants sont choisis de la même manière que les membres effectifs.

§ 3. La Commission peut constituer en son sein des sections spécialisées par branche ou groupe de branches d'assurance; des sections propres aux opérations de prêts hypothécaires ou de capitalisation peuvent également être constituées.

Ces sections sont chargées de la préparation des travaux de la Commission. Les sections sont constituées en tenant compte des particularités techniques des opérations considérées et en respectant l'équilibre entre les intérêts des prestataires de services et des consommateurs. Chaque section comporte au moins quatre membres de la Commission. Tant la Commission que les sections peuvent faire appel aux experts non membres de la Commission dont elles croient utile de recueillir l'avis.

§ 4. La durée du mandat des membres de la Commission est de six ans; il est renouvelable.

Exceptionnellement, lors de la première nomination, le mandat de sept membres, désignés par tirage au sort, sera limité à deux ans. Le mandat de huit autres membres, également désignés par tirage au sort, sera limité à quatre ans.

Le Roi désigne le Président de la Commission parmi les membres qui la composent et détermine les indemnités dont bénéficient les membres de la Commission et les experts éventuellement requis.

§ 5. La FSMA assume le secrétariat de la Commission et des sections. Les membres du comité de direction de la FSMA, qui peuvent se faire assister par tout membre du personnel de la FSMA, peuvent assister à toutes les séances de la Commission ou des sections.

La Commission établit son règlement d'ordre intérieur et le soumet à l'approbation du ministre.

TITRE V. — Le système extrajudiciaire de traitement des plaintes

Art. 302. § 1^{er}. Il est instauré un système extrajudiciaire de traitement des plaintes chargé de contribuer à résoudre les différends entre, d'une part, les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurances et, d'autre part, leurs clients, en rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur.

Ce service ombudsman des assurances doit prendre la forme d'une personne morale.

§ 2. Le service ombudsman a les missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance, des assurés, des bénéficiaires et des tiers ayant un intérêt à l'exécution du contrat d'assurance, portant sur

— les activités des entreprises d'assurances relevant du champ d'application de la présente loi ou de la loi du 9 juillet 1975, y compris les entreprises d'assurances de l'EEE qui ont un établissement en Belgique et/ou y exercent des activités d'assurance, pour les contrats régis par le droit belge, et/ou portant sur

— les activités des intermédiaires d'assurances relevant du champ d'application de la présente loi, y compris les intermédiaires d'assurances qui ont comme Etat membre d'origine un autre Etat membre de l'EEE et 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'assurances et des intermédiaires d'assurances;

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

§ 3. Binnen de ombudsdienst verzekeringen wordt een raad van toezicht ingesteld. De raad van toezicht bestaat uit één vertegenwoordiger van de verzekeringsondernemingen, één vertegenwoordiger van de verzekeringstussenpersonen, twee vertegenwoordigers van de consumenten, één vertegenwoordiger van de FSMA, één vertegenwoordiger van de minister en de FOD Economie, KMO, 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° het secretariaat waarnemen van het Opvolgingsbureau voor de tarifiering bedoeld in artikel 216.

§ 4. De Koning kan, bij een besluit, vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van de FSMA, de vorige paragrafen verder uitwerken en inzonderheid het volgende bepalen :

— welke soort klachten en geschillen kunnen worden voorgelegd aan de ombudsdienst;

— de samenstelling van de organen en de werking van de ombudsdienst;

— de toetredingsmodaliteiten tot de ombudsdienst; De Koning kan de FSMA ook gelasten om de aanvragen om toetreding en uittreding te verzamelen en de ombudsdienst daarvan in kennis te stellen;

— de modaliteiten van financiering van de ombudsdienst; de financiering gebeurt door alle Belgische verzekeringsondernemingen en alle buitenlandse verzekeringsondernemingen die verzekeringsactiviteiten verrichten in België, en door de verzekeringstussenpersonen die gemachtigd zijn om in België de activiteit van verzekeringsbemiddeling uit te oefenen, al dan niet via de beroepsvereniging tot dewelke zij zijn toegetreden; De Koning kan ook de modaliteiten voor de betaling van de bijdragen regelen en de FSMA met de inning van die bijdragen belasten;

— de te volgen procedure en de termijnen waarbinnen advies dient te worden uitgebracht of als bemiddelaar moet worden opgetreden;

— in welke vorm de adviezen of het optreden desgevallend moet worden bekendgemaakt;

— de modaliteiten en de inhoud van het jaarlijks verslag.

Art. 303. De FSMA kan bij de ombudsdienst verzekeringen de informatie opvragen die nodig is voor het vervullen van haar wettelijke opdrachten.

De FSMA bepaalt de inhoud van de gewenste informatie, alsook de wijze en de vorm waarin deze moet worden verstrekt.

De FOD 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.

DEEL 8. — STRAFBEPALINGEN

Art. 304. Met gevangenisstraf van een maand tot vijf jaar en met geldboete van 1.000 tot 10.000 euro, of met een van die straffen alleen worden gestraft de verzekeringstussenpersonen die bij het sluiten van een verzekeringsovereenkomst bemiddelen met overtreding van artikel 268, § 1, 5°.

Art. 305. Met gevangenisstraf van een maand tot vijf jaar en met geldboete van 1.000 tot 10.000 euro, of met een van die straffen alleen worden gestraft de bestuurders, de personen belast met de effectieve leiding, de zaakvoerders of de lasthebbers van de verzekeraars die wetens en willens onjuiste verklaringen afleggen aan de FSMA, aan haar personeelsleden of aan de door haar gevolmachtigde personen, of die weigeren de ter uitvoering van deze wet, haar uitvoeringsbesluiten en -reglementen gevraagde inlichtingen te verstrekken.

Dezelfde straffen zijn toepasselijk op de bestuurders, personen belast met de effectieve leiding, commissarissen, zaakvoerders of lasthebbers van de verzekeraars die niet hebben voldaan aan de verplichtingen hun opgelegd door deze wet, haar uitvoeringsbesluiten of -reglementen.

§ 3. Au sein du service ombudsman des assurances, un conseil de surveillance est institué. Il se compose d'un représentant des entreprises d'assurances, d'un représentant des intermédiaires d'assurances, de deux représentants des consommateurs, d'un représentant de la FSMA, d'un représentant du ministre et du SPF Economie, PME, 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° assurer le secrétariat du Bureau du suivi de la tarification, visé à l'article 216.

§ 4. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pris sur avis de la FSMA, expliciter les dispositions des paragraphes précédents et déterminer en particulier les éléments suivants :

— le type de plaintes et de différends qui peuvent être soumis au service ombudsman;

— la composition des organes et le fonctionnement du service ombudsman;

— les modalités d'adhésion au service ombudsman; le Roi peut également charger la FSMA de recueillir les demandes et retraits d'adhésion et d'en informer le service ombudsman;

— les modalités de financement du service ombudsman; le financement se fait par toutes les entreprises d'assurances belges et toutes les entreprises d'assurances étrangères qui exercent des activités d'assurance en Belgique, et par les intermédiaires d'assurances habilités à exercer une activité d'intermédiation en assurances en Belgique, que ce soit ou non par le biais de l'association professionnelle à laquelle ils ont adhéré; le Roi peut également régler les modalités du paiement des cotisations et charger la FSMA du recouvrement de ces cotisations;

— la procédure à suivre et le délai dans lequel l'avis doit être rendu ou la médiation avoir lieu;

— la forme sous laquelle l'avis ou l'intervention du médiateur doit, le cas échéant, être rendu(e) public (publique);

— les modalités et le contenu du rapport annuel.

Art. 303. LA FSMA peut demander au service ombudsman des assurances les informations nécessaires pour accomplir ses missions légales.

La FSMA détermine le contenu des informations souhaitées ainsi que le mode et la forme selon lesquels ces informations doivent être fournies.

Le SPF 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 des assurances, à chaque fois que le Service public fédéral l'estime nécessaire pour mettre au point des initiatives législatives ou réglementaires.

PARTIE 8. — DISPOSITIONS PENALES

Art. 304. Sont punis d'un emprisonnement d'un mois à cinq ans et d'une amende de 1.000 à 10.000 euros ou d'une de ces peines seulement, les intermédiaires d'assurances qui sont intervenus dans la souscription d'un contrat d'assurance en contravention avec l'article 268, § 1^{er}, 5°.

Art. 305. Sont punis d'un emprisonnement d'un mois à cinq ans et d'une amende de 1.000 à 10.000 euros ou d'une de ces peines seulement, les administrateurs, les personnes chargées de la direction effective, les gérants ou les mandataires d'un assureur qui sciemment et volontairement ont fait des déclarations inexactes à la FSMA, aux membres de son personnel ou aux personnes mandatées par elle, ou qui ont refusé de fournir les renseignements demandés en exécution de la présente loi ou de ses arrêtés et règlements d'exécution.

Les mêmes peines sont applicables aux administrateurs, personnes chargées de la direction effective, commissaires, gérants ou mandataires d'un assureur qui ne se sont pas conformés aux obligations qui leur sont imposées par la présente loi ou par ses arrêtés et règlements d'exécution.