

# MA

# LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

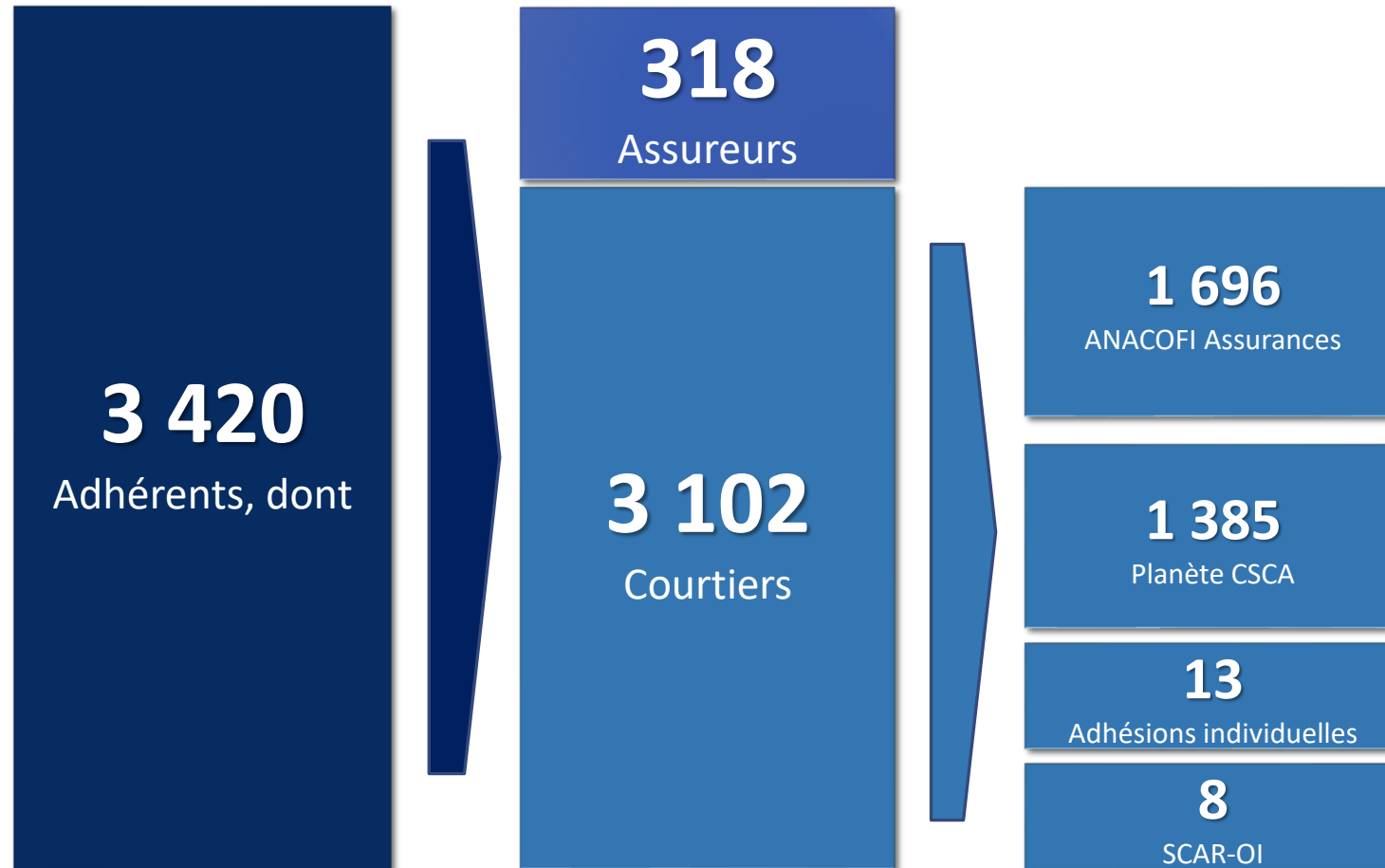
**EIFR**  
European  
Institute of Financial Regulation



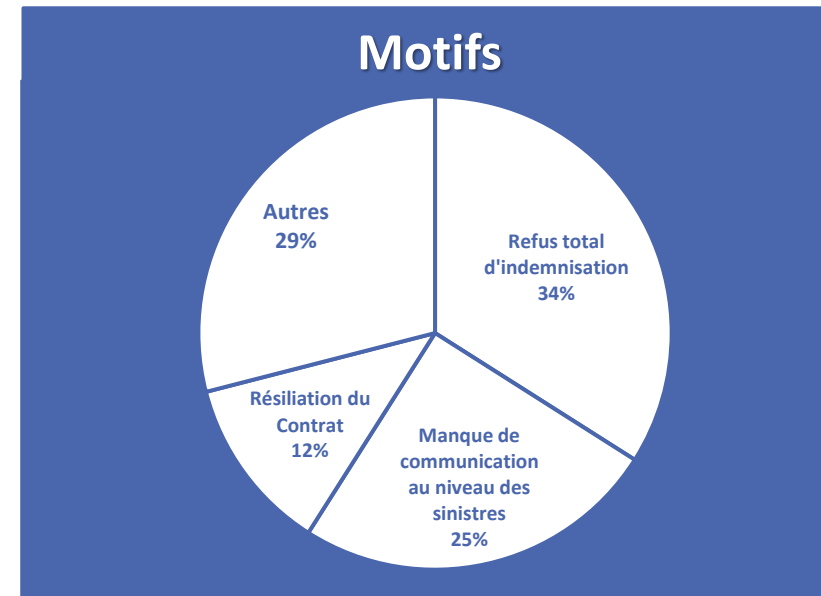
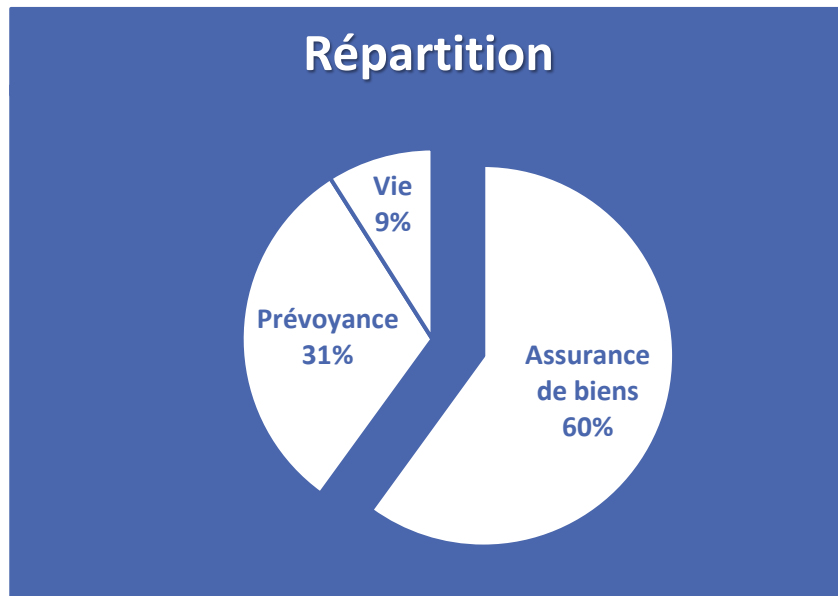
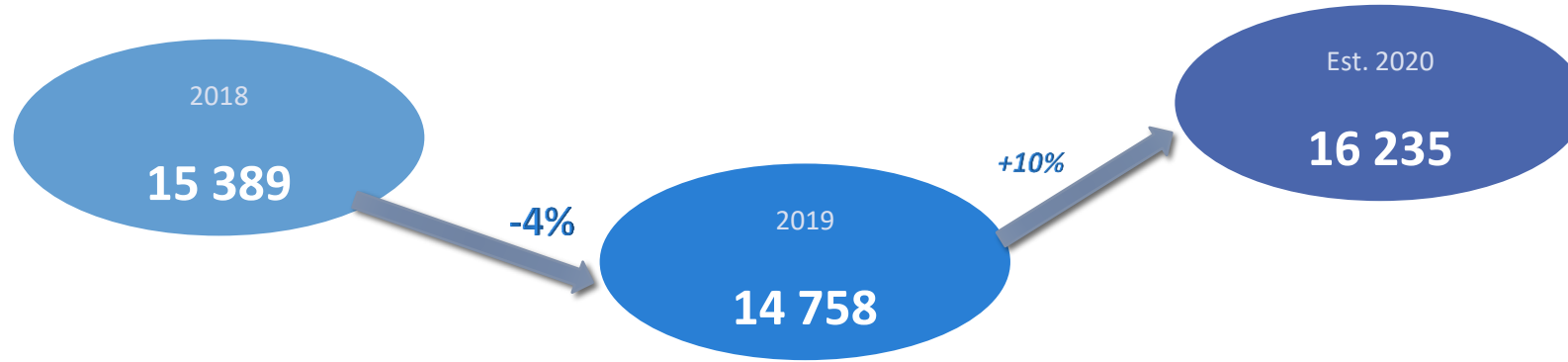
---

2 OCTOBRE 2020

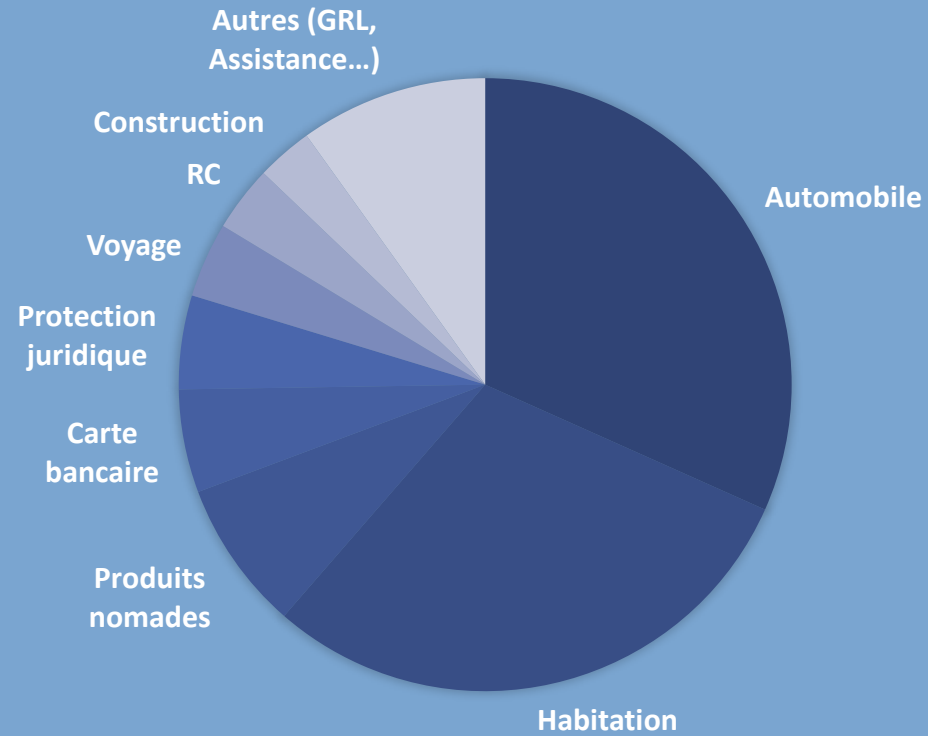
# Les adhérents de LMA



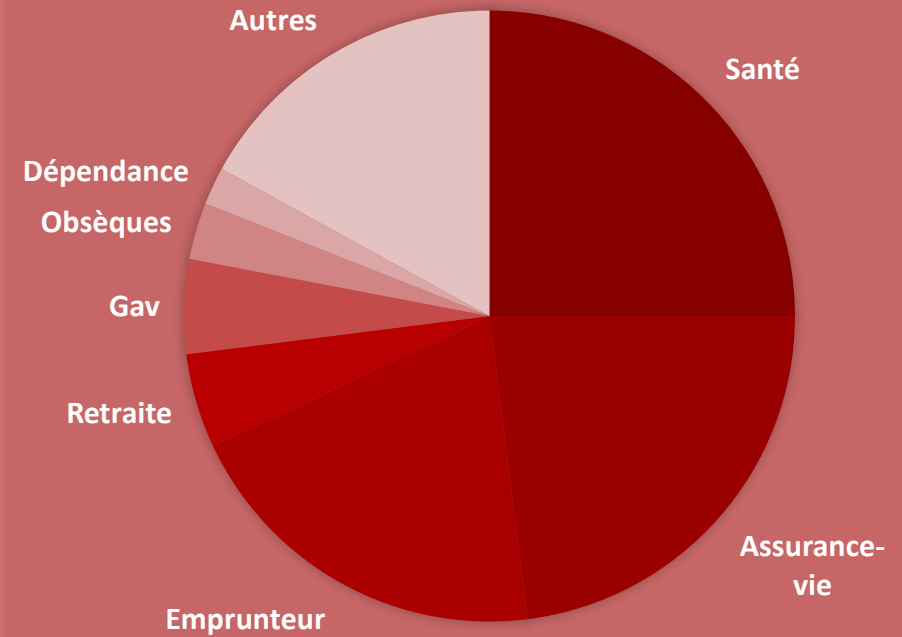
# 16 000 saisines...



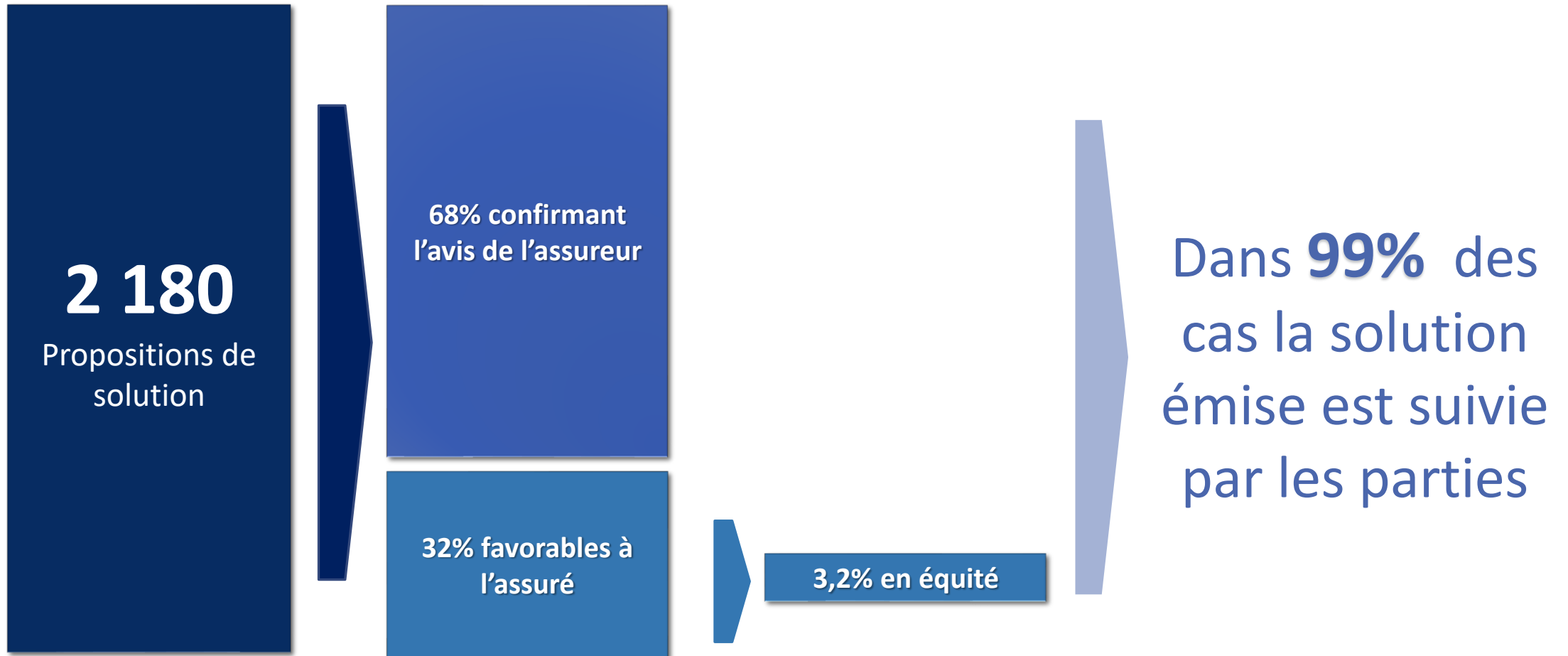
## Assurance de biens et responsabilité



## Assurance de personnes



# Les propositions de solution à fin août 2020



# Expliquer nos positions

## SPÉCIAL COURTAGE

LES CAS PRATIQUES DE LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

### Obligation du devoir de conseil durant l'exécution du contrat

Le devoir de conseil qui pèse sur le courtier à l'égard de son client ne se limite pas au stade de la proposition du contrat d'assurance, il perdure tout au long de son exécution. Aussi doit-il régulièrement s'assurer que le contrat proposé est toujours en adéquation avec les besoins et les attentes du souscripteur.



● ARNAUD CHNEIWEISS  
MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE

#### LA SAISINE

La jurisprudence considère de longue date que le courtier en assurance a, à l'égard de son client, « une obligation de conseil et d'exacte information » (Cass. 1<sup>re</sup> civ., 6 nov. 1984, n° 83-14.020). Ainsi doit-il, lors de la conclusion du contrat, aider son client à analyser ses besoins en assurance et le conseiller sur l'étendue des garanties offertes.

Ce devoir de conseil qui pèse sur le courtier perdure également tout au long de l'exécution du contrat d'assurance. Il est ainsi tenu de s'assurer régulièrement que le contrat proposé est toujours en adéquation avec les besoins et attentes du souscripteur et, le cas échéant, lui proposer un contrat plus adapté.

Dans un cas d'espèce soumis au médiateur, un assuré avait souscrit, en 1988, un contrat d'assurance habitation par l'intermédiaire d'un courtier, afin de garantir sa résidence principale.

Chaque année, l'assureur avait – conformément à la faculté offerte par le contrat – procédé à une augmentation tarifaire, si bien que la cotisation de l'assuré avait été multipliée par quatre en l'espace de trente ans, sans aucune revalorisation de ses garanties.

Considérant que le courtier avait manqué à son devoir de conseil en ne lui proposant pas de souscrire un contrat d'assurance moins onéreux, ou pour le moins plus adapté, l'assuré s'était rapproché de ce dernier afin d'obtenir un dédommagement.

#### L'ANALYSE

Saisi de ce litige, le médiateur a constaté que la cotisation annuelle due au titre du contrat d'assurance habitation était passée d'environ 300 € à 1360 €, et que les avis d'échéance annuelle faisant état de l'évolution tarifaire étaient transmis à l'assuré par l'intermédiaire du courtier, de sorte que ce dernier ne pouvait ignorer l'augmentation du montant des cotisations.

Après avoir rappelé qu'il appartient au courtier, débiteur d'un devoir de conseil à l'égard du souscripteur, d'apporter la preuve de l'exécution de cette obligation, le médiateur a relevé qu'aucun élément ne permettait de démontrer que le courtier s'était effectivement rapproché de l'assuré au cours des trente dernières années afin de s'assurer de l'adéquation de son contrat à ses attentes et de lui proposer un contrat à un tarif plus adapté au regard des garanties souscrites.

Dès lors, il a été considéré que le courtier avait manqué à son devoir de conseil, faisant ainsi perdre à son client une chance de souscrire un contrat d'assurance habitation aux garanties équilibrées et à des conditions tarifaires lui étant plus favorables.

Dans ces circonstances, le médiateur a invité le courtier à dédommager l'assuré pour le préjudice subi, sur la base de cotisations réglées au cours des cinq dernières années.

**LES RECOMMANDATIONS**  
Le courtier doit régulièrement s'assurer auprès de son client que le contrat d'assurance souscrit est toujours adapté à ses besoins. Lorsque l'assuré estime que son contrat n'est plus en adéquation avec ses besoins ou sa situation personnelle, il ne doit pas hésiter à se rapprocher de son courtier, afin que celui-ci lui propose un contrat plus adapté. ●



## Annulation de voyage : l'assureur ne peut refuser sa garantie pour des motifs non prévus dans le contrat

### Assurance voyage

Les dispositions contractuelles s'imposent aux parties. Pour refuser la mise en œuvre de sa garantie annulation de voyage, un assureur ne peut donc se fonder sur des critères médicaux non prévus par le contrat.

Les assureurs peuvent librement délimiter le champ des garanties qu'ils proposent en définissant les risques couverts et en stipulant les conditions de garantie. Le contrat ayant force obligatoire entre les parties, ses dispositions s'imposent à elles. **Un assureur ne peut donc les modifier unilatéralement, ni refuser sa garantie dès lors que les conditions en sont remplies.**

Les contrats d'assurance « annulation de voyage » amènent régulièrement les assurés à se tourner vers le Médiateur, dénonçant des refus de prise en charge.

Ainsi, le Médiateur a-t-il été saisi d'un litige relatif à un contrat prévoyant notamment le remboursement des frais restés à la charge de l'assuré en cas d'annulation d'un voyage résultant d'une « maladie grave ». Le contrat définissant la maladie grave comme celle ayant entraîné une hospitalisation de l'assuré pendant plus de vingt-quatre heures et l'empêchant de voyager, l'assuré devait, pour obtenir le remboursement des frais restés à sa charge, fournir un certificat médical faisant état de ces éléments.

L'assureur ne peut se prévaloir de critères non prévus contractuellement pour refuser sa garantie.



# MA

# LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

**EIFR**  
European  
Institute of Financial Regulation



---

2 OCTOBRE 2020