

Les cas pratiques de la médiation de l'assurance

Carton rouge en l'absence d'arbitre

■ Comme chaque mois, *L'Argus* ouvre ses colonnes à la médiation de l'assurance, qui présente le traitement d'une saisine. Deuxième cas : en matière de protection juridique, l'assureur est tenu d'informer l'assuré qu'en cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler un différend, une faculté d'arbitrage par un tiers s'offre à lui.

Philippe Baillot,
médiateur de l'assurance



En cas de saisine, le médiateur de l'assurance s'attache à vérifier le respect par l'assureur de son obligation d'information. En cas de non-respect, l'assureur devra réparer l'éventuel préjudice en résultant pour l'assuré.

1 LA SAISINE

Alors qu'il circulait en scooter, l'assuré a été victime d'un accident. Afin d'obtenir la réparation de son préjudice, il a sollicité la mise en œuvre de sa garantie protection juridique. L'assureur a confirmé prendre en charge les frais et honoraires de l'avocat saisi, dans la limite des barèmes et plafonds contractuellement prévus.

En première instance et en appel, les demandes de l'assuré n'ont été que partiellement accueillies. Avant de former un pourvoi en cassation, l'assuré a demandé la saisine d'un avocat aux conseils afin d'obtenir une consultation évaluant ses chances de succès. Estimant ce pourvoi inopportun, l'assureur a refusé d'accéder à cette demande, mais a indiqué à l'assuré qu'il prendrait en charge les frais et honoraires de cette procédure si la décision rendue s'avérait favorable. L'avocat sollicité ayant estimé que le pourvoi était dénué de toute chance de succès, l'assuré a demandé le remboursement du montant de cette consultation. Ce que l'assureur a refusé.

Or l'article L. 127-4 du code des assurances prévoit que « le contrat stipule qu'en cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré au sujet de mesures à prendre pour régler un différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une

tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du tribunal de grande instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur. »

En outre, l'article L. 127-5 dudit code précise qu'en cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré quant au règlement du litige, l'assureur de protection juridique doit informer l'assuré de son droit à recourir à la procédure d'arbitrage exposée précédemment. Cette procédure entraîne la suspension des délais de recours. Ainsi appartenait-il à l'assureur, en raison du désaccord l'opposant à l'assuré quant à l'opportunité de former un pourvoi en cassation, d'informer ce dernier de la possibilité de soumettre ce différend à

un tiers, chargé de les départager. En ne respectant pas l'obligation qui lui était imposée par l'article L. 127-5 du code des assurances, l'assureur a engagé sa responsabilité contractuelle. En l'occurrence, les dommages subis par l'assuré ont été indemnisés sur la base d'une perte de chance.

L'ANALYSE DU MÉDIATEUR

Le contrat de protection juridique est en partie réglementé par la loi. Le législateur a notamment prévu des procédures d'arbitrage afin que l'opportunité d'un recours ne relève pas uniquement de la volonté discrétionnaire de l'assureur.

Encore faut-il que l'assuré soit informé de cette possibilité, qui doit être rappelée dans le contrat d'assurance.

3

SES RECOMMANDATIONS

- En cas de refus de l'assureur de protection juridique de prendre en charge un recours, l'assuré peut solliciter la mise en place d'une procédure d'arbitrage, aux frais de l'assureur. Toutefois, ces frais peuvent être mis à la charge de l'assuré lorsque cette faculté est exercée abusivement.
- L'assureur ne peut être seul juge de l'opportunité d'une action souhaitée par l'assuré. Il lui appartient, comme l'impose la loi, de rappeler à l'assuré les possibilités offertes en cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler un différend.

Les cas pratiques de la médiation de l'assurance

Carton rouge en l'absence d'arbitre

■ Comme chaque mois, *L'Argus* ouvre ses colonnes à la médiation de l'assurance, qui présente le traitement d'une saisine. Deuxième cas : en matière de protection juridique, l'assureur est tenu d'informer l'assuré qu'en cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler un différend, une faculté d'arbitrage par un tiers s'offre à lui.

1 LA SAISINE

Alors qu'il circulait en scooter, l'assuré a été victime d'un accident. Afin d'obtenir la réparation de son préjudice, il a sollicité la mise en œuvre de sa garantie protection juridique. L'assureur a confirmé prendre en charge les frais et honoraires de l'avocat saisi, dans la limite des barèmes et plafonds contractuellement prévus.

En première instance et en appel, les demandes de l'assuré n'ont été que partiellement accueillies. Avant de former un pourvoi en cassation, l'assuré a demandé la saisine d'un avocat aux conseils afin d'obtenir une consultation évaluant ses chances de succès. Estimant ce pourvoi inopportun, l'assureur a refusé d'accéder à cette demande, mais a indiqué à l'assuré qu'il prendrait en charge les frais et honoraires de cette procédure si la décision rendue s'avérait favorable. L'avocat sollicité ayant estimé que le pourvoi était dénué de toute chance de succès, l'assuré a demandé le remboursement du montant de cette consultation. Ce que l'assureur a refusé.

Or l'article L. 127-4 du code des assurances prévoit que *« le contrat stipule qu'en cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré au sujet de mesures à prendre pour régler un différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une*

tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du tribunal de grande instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur. »

En outre, l'article L. 127-5 dudit code précise qu'en cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré quant au règlement du litige, l'assureur de protection juridique doit informer l'assuré de son droit à recourir à la procédure d'arbitrage exposée précédemment. Cette procédure entraîne la suspension des délais de recours. Ainsi appartenait-il à l'assureur, en raison du désaccord l'opposant à l'assuré quant à l'opportunité de former un pourvoi en cassation, d'informer ce dernier de la possibilité de soumettre ce différend à

un tiers, chargé de les départager. En ne respectant pas l'obligation qui lui était imposée par l'article L. 127-5 du code des assurances, l'assureur a engagé sa responsabilité contractuelle. En l'occurrence, les dommages subis par l'assuré ont été indemnisés sur la base d'une perte de chance.

L'ANALYSE DU MÉDIATEUR

Le contrat de protection juridique est en partie réglementé par la loi. Le législateur a notamment prévu des procédures d'arbitrage afin que l'opportunité d'un recours ne relève pas uniquement de la volonté discrétionnaire de l'assureur.

Encore faut-il que l'assuré soit informé de cette possibilité, qui doit être rappelée dans le contrat d'assurance.

3

SES RECOMMANDATIONS

■ En cas de refus de l'assureur de protection juridique de prendre en charge un recours, l'assuré peut solliciter la mise en place d'une procédure d'arbitrage, aux frais de l'assureur.

Toutefois, ces frais peuvent être mis à la charge de l'assuré lorsque cette faculté est exercée abusivement.

■ L'assureur ne peut être seul juge de l'opportunité d'une action souhaitée par l'assuré. Il lui appartient, comme l'impose la loi, de rappeler à l'assuré les possibilités offertes en cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler un différend.

Philippe Baillot,
médiateur de l'assurance



En cas de saisine, le médiateur de l'assurance s'attache à vérifier le respect par l'assureur de son obligation d'information. En cas de non-respect, l'assureur devra réparer l'éventuel préjudice en résultant pour l'assuré.