

Assurance en ligne : le support d'information doit être durable

La conclusion d'un contrat d'assurance en ligne soulève des interrogations quant à l'exigence de durabilité du support utilisé pour la remise des informations à l'assuré.



SEIGNETTELAFON.TAN.COM

● **ARNAUD CHNEIWEISS**
MÉDIATEUR
DE L'ASSURANCE

LA SAISINE

Un cas soumis à l'appréciation du médiateur de l'assurance concernait un assuré ayant adhéré à un contrat d'assurance lors de la réservation de son billet de train en ligne, pour garantir une éventuelle annulation. Contraint d'annuler son voyage en raison d'un événement indépendant de sa volonté, l'assuré a déclaré le sinistre auprès de son assureur qui a refusé toute prise en charge au motif que l'événement à l'origine de l'annulation ne correspondait à aucune situation garantie au titre du contrat.

L'adhérent a toutefois indiqué ne pas avoir eu connaissance des dispositions contractuelles au moment de l'adhésion, arguant que celles-ci ne pouvaient lui être opposées.

En pratique, lors de la conclusion du contrat en ligne, l'assuré a cliqué sur une case par laquelle il a reconnu avoir pris connaissance des conditions générales, lesquelles lui ont été adressées par courriel sous forme de lien hypertexte quelques jours plus tard.

Or, conformément à l'article L. 222-6 du code de la consommation, les informations contractuelles doivent être communiquées en temps utile et avant tout engagement du candidat à l'assurance, par écrit ou sur tout autre support durable à sa disposition. Au cas présent, outre le

fait que le lien hypertexte avait été adressé à l'assuré postérieurement à son adhésion, il s'agissait de déterminer si la page du site Internet à laquelle renvoyait ledit lien pouvait constituer un support durable.

L'ANALYSE

La notion de support durable est définie à l'article L. 111-9 du code des assurances comme « *tout instrument offrant la possibilité à l'assuré, à l'assureur, à l'intermédiaire ou au souscripteur d'un contrat d'assurance de groupe de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations conservées* ».

À ce titre, la Cour de justice de l'Union européenne, dans une décision rendue le 5 juillet 2012, a considéré que le site Internet d'un professionnel, accessible par un lien hypertexte sur lequel le consommateur devait cliquer, ne constituait pas un support durable. Dans une telle hypothèse, les conditions générales du contrat ne sont donc pas opposables à l'assuré, sauf à ce qu'elles aient été portées à sa connaissance par un autre support répondant à l'exigence de durabilité.

Sur ce point, les juges européens veillent au respect des critères de stabilité, de lisibilité et d'inaltérabilité qui caractérisent un support durable. Si la documentation contractuelle est transmise à l'assuré par courriel, elle ne doit donc plus être accessible à l'assureur par la suite. Or un site Internet échappe le plus souvent au contrôle du consommateur.

En conséquence, le médiateur a retenu, conformément à la jurisprudence communautaire, l'inopposabilité des conditions générales à l'adhérent, et l'entreprise d'assurance a été invitée à prendre en charge le remboursement des frais d'annulation.

LES RECOMMANDATIONS

Dans le cadre de litiges relatifs à la conclusion de contrats d'assurance en ligne, le médiateur veillera à ce que les entreprises d'assurance aient préalablement communiqué aux assurés les dispositions contractuelles, soit par écrit, soit sur un support durable. À défaut, il retiendra la solution classique en matière de manquement du professionnel à son obligation d'information, à savoir l'inopposabilité des restrictions non portées à la connaissance de l'assuré lors de la souscription. ●



Durabilité

Aux fins de protection des consommateurs, le médiateur vérifie que le support de transmission des informations relatives à un contrat conclu à distance réponde à l'exigence légale de durabilité, afin d'offrir à l'assuré des garanties équivalentes à celles d'un support papier.