

## 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.



L'assuré a transmis le certificat médical requis, dans lequel le médecin confirmait la contre-indication à voyager et rappelait une hospitalisation de plusieurs jours. L'assureur a cependant refusé la mise en œuvre de sa garantie, au motif que la pathologie ayant entraîné l'annulation du voyage n'empêchait pas l'assuré de voyager au regard des « *standards internationaux d'aptitude à voyager* », sans autres précisions.

Le Médiateur a toutefois relevé qu'**aucun document contractuel** ne faisait mention de ces « *standards internationaux* » pour que l'assuré puisse prétendre à sa garantie.

Après avoir rappelé que seules les dispositions contractuelles s'imposent aux parties, et constaté que l'assuré remplissait les conditions de garantie prévues par le contrat, **le Médiateur a donc invité l'assureur à délivrer la garantie annulation de voyage.**

Le Médiateur invite les assureurs à préciser dans leurs contrats d'assurance « annulation de voyage » les critères médicaux permettant d'apprécier l'état de santé de l'assuré.



**Arnaud Chneiweiss**  
Médiateur de l'Assurance