

Souscription en ligne

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.

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. Ce dernier 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 à l'assureur **ne pas avoir eu connaissance des dispositions contractuelles** au moment de l'adhésion, arguant que celles-ci ne pouvaient lui être opposées.

Lors de l'adhésion en ligne, l'assuré a cliqué sur une case par laquelle il a reconnu avoir pris connaissance des conditions générales. Ces dernières lui ont été adressées par courriel sous forme de lien hypertexte quelques jours après son adhésion.

Or, conformément aux dispositions de 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.

En cas de souscription en ligne, les dispositions contractuelles doivent être communiquées préalablement aux assurés soit par écrit, soit sur un autre support durable(*) ce qui exclut notamment toute possibilité de modification après leur transmission au consommateur.

(*) **Support durable** : « 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. »
(art. L.111-9 du Code des assurances)



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.

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. Lorsque la documentation contractuelle est transmise à l'assuré par courrier électronique, il est donc nécessaire que celle-ci ne soit plus accessible à l'assureur par la suite. Or, un site internet échappe le plus souvent au contrôle du consommateur, à moins qu'il permette le stockage et la consultation pérenne des informations, et garantisse leur absence de modification ultérieure par le professionnel.

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.

En cas de non-respect de l'exigence légale de durabilité du support utilisé, le Médiateur retiendra la solution classique en cas de manquement du Professionnel à son obligation d'information : l'inopposabilité des restrictions non portées à la connaissance de l'assuré lors de la conclusion du contrat d'assurance.



Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance