

Devoir de conseil

Il incombe à l'assureur de conseiller son client et de lui proposer le contrat le plus adapté à son profil et à ses attentes, qu'il soit un particulier ou un professionnel.

Dans un cas soumis au Médiateur, un chauffeur de taxi a souscrit un contrat d'assurance multirisque professionnelle afin de couvrir son activité professionnelle. Par la suite, en raison de la pandémie de Covid-19 et du confinement imposé par le gouvernement français, l'assuré a subi une baisse de son chiffre d'affaires. Il a donc sollicité la mobilisation de la garantie pertes d'exploitation de son contrat.

Cette garantie est présentée dans ce dernier comme une garantie accessoire, qui ne peut être délivrée qu'à la suite, entre autres, d'une impossibilité matérielle d'accéder aux locaux assurés en raison d'un sinistre garanti (comme un incendie ou une catastrophe naturelle).

L'assureur a refusé de prendre en charge la perte d'exploitation au motif qu'il n'existait pas, pour l'assuré, d'**impossibilité d'accéder au local assuré**, c'est-à-dire au bâtiment déclaré dans les conditions particulières. Pour contester cette position, l'assuré a fait valoir que ses véhicules constituaient ses locaux professionnels puisqu'il y exerçait son activité.

Dans la proposition de solution exprimée, il a été rappelé que les conditions de la garantie n'étaient effectivement pas remplies, l'assuré n'étant pas dans l'impossibilité de se rendre dans ses locaux professionnels tels que définis au contrat.

Toutefois, compte tenu de la nature de l'activité professionnelle de l'assuré, s'est posée la question de savoir si le contrat était bien adapté à ses besoins.

L'exercice de l'activité de ce professionnel se déroule essentiellement dans les véhicules,

Certaines activités
professionnelles nécessitent la
souscription d'un contrat spécifique
adapté aux particularités de l'activité.



de sorte que l'éventualité de la mobilisation de la garantie pertes d'exploitation pour un sinistre atteignant le local professionnel déclaré était de fait très limitée.

Il aurait donc été plus adapté que l'assureur propose un contrat comportant une option garantie pertes d'exploitation pour les sinistres relatifs aux véhicules.

En tout état de cause, lors de la souscription du contrat, l'attention de l'assuré aurait dû être attirée sur le faible intérêt que représentait pour lui, compte tenu de la nature de son activité, cette garantie pertes d'exploitation consécutive aux sinistres touchant son local professionnel.

Le Médiateur a considéré qu'il existait un manquement au devoir de conseil de l'assureur lors de la conclusion du contrat d'assurance, ayant pour conséquence la perte d'une chance d'avoir pu souscrire **un contrat réellement adapté à l'activité professionnelle de l'assuré.**

Cela étant, il n'est pas établi que les conditions de la garantie auraient pour autant été réunies. En effet, la perte d'exploitation est souvent une garantie accessoire dépendant d'autres conditions et les situations épidémiques peuvent également faire l'objet d'exclusions de garantie.

Pour cette raison, il a été estimé que la perte de chance d'avoir pu souscrire un contrat garantissant les pertes d'exploitation consécutives à l'épidémie de Covid-19 ne saurait dépasser 15 % de la perte d'exploitation résultant de l'arrêt de l'activité professionnelle de l'assuré.

Le conseil de l'assureur ne doit pas être donné au regard d'une situation standard mais implique nécessairement d'être personnalisé, adapté au risque à assurer.



Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance