



## Devoir d'information et de conseil

Lorsqu'un assuré sollicite un assureur pour souscrire un contrat qui corresponde à ses besoins, il lui incombe de vérifier le contenu des garanties effectivement souscrites avant de signer. Cela est d'autant plus vrai si la souscription s'effectue par téléphone.

## Contexte

Un assuré a souscrit un contrat d'assurance automobile en formule tous risques. Il déclare à son assureur l'incendie de son véhicule, au cours duquel celui-ci est entièrement détruit.

À réception du rapport d'expertise, l'assureur indemnise l'assuré de la perte de sa voiture, mais refuse de prendre en charge les effets personnels qui se trouvaient à l'intérieur au moment du sinistre. En effet, l'option « effets personnels » n'avait pas été souscrite.

L'assuré conteste cette décision. Il indique en effet avoir précisé, **au moment de la souscription par téléphone**, souhaiter souscrire un contrat « avec toutes les options possibles ». Son conseiller lui aurait confirmé, toujours oralement, avoir validé sa demande.

L'assuré considère alors que l'assureur a manqué à son devoir de conseil et d'information au moment de la souscription du contrat.

## Analyse

Selon les dispositions de l'article 1353 du Code civil, « *Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver* ». C'est donc à l'assuré de prouver qu'il a demandé la garantie « effets personnels » à l'assureur, ce qui est délicat en présence d'une souscription par téléphone.

C'est la raison pour laquelle l'assuré invoque le manquement au devoir d'information et de conseil de l'assureur. En effet, la jurisprudence précise, depuis 1997, que c'est au professionnel de rapporter la preuve d'avoir satisfait à son devoir d'information et de conseil.

Néanmoins, le devoir d'information et de conseil qui pèse sur le professionnel trouve sa limite dans l'obligation qu'a l'assuré de prendre connaissance des documents remis à la souscription.

En l'espèce, l'assureur s'est bien acquitté de son obligation d'information vis-à-vis de l'assuré, puisque l'assuré a signé les conditions particulières de son contrat, reconnaissant ainsi avoir reçu l'information préalable de son assureur sur l'absence de garantie « effets personnels ». La Cour de cassation précise à ce sujet que, **dès lors que l'assuré reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales par la signature des conditions particulières, l'assureur est en mesure de prouver l'information préalable** qui lui incombe<sup>(1)</sup>.

Ensuite, l'assuré ne rapporte pas la preuve d'avoir exprimé le besoin d'une couverture de ses effets personnels, ce qui induit que l'assureur n'avait pas à le conseiller sur la souscription d'une telle garantie. L'assuré ne s'était, par ailleurs, pas inquiété de l'absence d'une telle garantie lorsqu'il a reçu ses conditions particulières.

L'assuré n'était donc pas fondé à invoquer un manquement de son assureur à son devoir d'information et de conseil lors de la souscription du contrat.

## Solution

**L'assureur a satisfait à son obligation d'information en remettant à l'assuré les conditions particulières l'informant de l'absence de souscription de la garantie effets personnels, conditions particulières que l'assuré a signées en l'état.**

**L'assureur n'avait pas à conseiller la souscription de la garantie des effets personnels en l'absence de preuve par l'assuré d'un besoin exprimé en ce sens.**

“

**Il appartient à l'assuré qui a exprimé un besoin spécifique d'assurance, a minima, de lire son contrat d'assurance pour vérifier que la garantie correspondante figure bien au contrat. Le devoir d'information et de conseil qui incombe au professionnel trouve donc sa limite dans l'obligation qu'a le candidat à l'assurance de lire les documents qui sont soumis à son appréciation.**



**Arnaud Chneiweiss**

Médiateur de  
l'Assurance