



Devoir de conseil

Le courtier en assurance est tenu à un devoir de conseil et d'information auprès de ses clients, notamment au moment de la souscription du contrat d'assurance. Son rôle est essentiel lors de la mise en place du contrat.

Contexte

Un assuré a souscrit un contrat de complémentaire santé par l'intermédiaire d'un courtier en assurance.

Au cours du mois de juin 2020, il a été hospitalisé et a bénéficié de plusieurs soins dentaires. Il a alors sollicité son assureur afin d'obtenir une prise en charge.

L'assureur a refusé de faire droit à sa demande, au motif que le contrat avait pris effet le 1^{er} septembre 2020, soit postérieurement aux soins réalisés.

L'assuré a contesté cette décision, estimant que son courtier avait tardé à formaliser les démarches d'adhésion en lui laissant croire, de surcroît, que son contrat d'assurance avait pris effet le 1^{er} juin 2020.

Analyse

En mai 2020, l'assuré a pris attache avec le courtier en vue d'une adhésion, qui n'a pris effet qu'à compter du 1^{er} septembre suivant.

Ce délai de gestion anormalement long était dû au fait que **le courtier avait manqué de diligence** en transmettant tardivement à l'assuré les devis et le bulletin d'adhésion nécessaires à la formalisation de son engagement contractuel auprès de l'assureur.

Ce délai était d'autant plus répréhensible que le devis transmis à l'assuré mentionnait, à la rubrique « Nos engagements », que l'adhésion au contrat était « *immédiate* ».

Par ailleurs, le courtier avait laissé le choix à l'assuré de convenir lui-même de la date de prise d'effet de ses garanties en amont de la finalisation de l'adhésion par l'assureur.

Or, le contrat en cause prévoyait que la date d'effet du contrat dépendait de la date de réception par l'assureur du bulletin d'adhésion de l'assuré. C'est donc à tort que le courtier avait convenu de la date d'effet du contrat avec l'assuré avant d'adresser le bulletin d'adhésion à l'assureur.

Le courtier a donc commis **un manquement à son devoir d'information et de conseil** vis-à-vis de son client en lui indiquant que l'adhésion avait été validée et serait effective à compter du 1^{er} juin 2020.

L'assuré a pu légitimement croire qu'il était couvert au titre du contrat à compter du 1^{er} juin 2020 et que les soins effectués postérieurement à cette date seraient pris en charge par l'assureur.

Solution

Il résulte du manquement du courtier un préjudice s'analysant comme une perte de chance pour l'assuré d'avoir pu bénéficier des garanties de son contrat dès le 1^{er} juin 2020 et se matérialisant par le versement de dommages et intérêts par le courtier à l'assuré.

Le courtier a donc été invité à prendre en charge les frais de santé de l'assuré à hauteur de 90 % de l'indemnisation qu'il aurait dû percevoir si les garanties de son contrat avaient pris effet à compter du 1^{er} juin 2020.

“

Le courtier en assurance, en tant que distributeur des contrats d'assurance de l'assureur en cause, est tenu de communiquer à ses clients des informations fiables sur les produits qu'il distribue.

Il doit également faire preuve de réactivité afin que les démarches d'adhésion de l'assuré soient formalisées dans un délai raisonnable.



Arnaud Chneiweiss

Médiateur de
l'Assurance