La souscription en ligne doit permettre la mise en œuvre du devoir de conseil

8 octobre 2024

ASSURANCE DE BIENS ET RESPONSABILITÉ

Annulation de voyage

Pour que le distributeur d'assurance puisse délivrer un conseil adapté à l'assuré, il incombe à ce dernier d'exprimer précisément ses besoins avant la conclusion du contrat. Encore faut-il qu'il puisse le faire lors de la souscription d'un contrat en ligne.

Contexte

Un assuré a souscrit, sur le site internet d'un assureur géré par un courtier délégataire, un contrat d'assurance voyage afin de garantir son séjour à La Réunion.

À la suite de la maladie de son fils, l'assuré a été contraint d'annuler son voyage. Il sollicite l'indemnisation de ses frais d'annulation au titre de la garantie annulation prévue par son contrat.

L'assureur refuse de mettre en œuvre la garantie, au motif que le contrat d'assurance a été souscrit quatre-vingt-deux jours après la réservation des billets. Or, la condition d'application de la garantie annulation prévoit que le contrat doit être souscrit **le jour même** de la réservation du voyage, et au plus tard dans les quarante-huit heures.

Analyse

En vertu de l'article L.521-4 du Code des assurances, « Le distributeur conseille un contrat qui est cohérent avec les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel et précise les raisons qui motivent ce conseil ».

Le courtier d'assurance est donc débiteur d'un devoir de conseil avant la souscription du contrat.

Il doit à ce titre recueillir les exigences et besoins de l'assuré sur le site internet afin de lui donner le conseil le plus adapté à sa situation.

Or, dans notre cas, le site internet exploité pour le compte de l'assureur, sur lequel le candidat à l'assurance se rend pour souscrire le contrat, ne permet pas de **renseigner la date de réservation** du voyage. Il s'agit pourtant d'un élément capital pour déterminer si les besoins de l'assuré entrent bien dans le champ des conditions spécifiques de ce contrat.

En effet, la date de réservation du voyage conditionne la possibilité de mettre en œuvre une de ses garanties essentielles.

Or, compte tenu de la mauvaise conception du site par l'assureur, le courtier exploitant le site pour le compte de l'assureur n'a pas pu délivrer un conseil adapté aux besoins de l'assuré, ce qui a généré la souscription d'un contrat vidé de l'une de ses garanties principales.

Solution

Dans la mesure où, selon la notice d'information fournie, le courtier était tenu, par une exclusivité contractuelle, de travailler avec l'assureur, son manquement (ne pas avoir recueilli d'informations sur la date de réservation du voyage) engage la responsabilité civile de l'assureur sur le fondement de l'article L.511-1 du Code des assurances.

Dès lors, l'assureur civilement responsable de son courtier délégataire engage sa responsabilité vis-à-vis de l'assuré, car le manquement au devoir de conseil de ce dernier lui a fait perdre une chance de souscrire un autre contrat d'assurance voyage sur le marché comportant une garantie annulation de voyage permettant de couvrir son sinistre.

L'assureur devra donc prendre en charge 80 % du montant des frais d'annulation.

L'assureur doit mettre à disposition sur son site internet tous les champs nécessaires à l'assuré pour exprimer ses exigences et besoins. Les éléments essentiels composant la garantie et permettant de prodiguer un conseil adéquat doivent pouvoir être précisés, au risque que l'assureur soit exposé à un manquement à son devoir de conseil.

Le courtier délégataire exploitant le site doit, pour éviter à l'assuré de souscrire un contrat inadapté, signaler à l'assureur que l'absence de certains champs sur son site permet des souscriptions n'entrant pas dans la cible du produit.

Arnaud Chneiweiss

Médiateur de l'Assurance