



Devoir de conseil

L'étendue du devoir de conseil de l'assureur s'apprécie au regard des informations portées à sa connaissance et de leur prise en compte afin de formuler une proposition adaptée.

Contexte

Un assuré a souscrit un contrat d'assurance voyage qu'il a renouvelé durant six années consécutives.

Il sollicite le remboursement de frais d'hospitalisation engagés en Thaïlande. L'assureur lui oppose un refus de prise en charge au motif que les conditions de la garantie ne sont pas réunies. Il est essentiellement mis en avant le fait que les séjours de plus de douze mois consécutifs ne sont pas garantis.

Cependant, le contrat couvre les déplacements à l'étranger à condition qu'ils s'inscrivent dans le cadre d'un programme vacances-travail (*working holiday visa*). Or, ce type de visas ne peut plus être obtenu au-delà d'une certaine limite d'âge, **que l'assuré avait déjà dépassée** au moment de la souscription initiale du contrat.

Estimant qu'il appartenait à l'assuré de vérifier que sa situation lui permettait de bénéficier des garanties souscrites, l'assureur ne l'a pas alerté, il n'a pas préconisé de solution alternative et le contrat a été renouvelé durant six années consécutives.

Analyse

En application 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* ». L'assureur est ainsi tenu à un devoir de conseil préalablement à la souscription, **qui perdure durant toute son exécution⁽¹⁾**.

Cependant, le professionnel d'assurance ne peut délivrer un conseil adapté à l'assuré qu'à condition que celui-ci ait exprimé précisément ses besoins. L'assureur n'est tenu de conseiller le client que sur les points qu'il connaît ou qu'il est en mesure de connaître⁽²⁾.

En l'occurrence, la date de naissance de l'assuré apparaît sur chaque exemplaire des conditions particulières du contrat, attestant que cette information était connue de l'assureur. Ce dernier ne pouvait donc ignorer l'âge du souscripteur au moment de la formation du contrat. En dépit de cette connaissance, l'assureur a accepté de souscrire, de manière successive, des contrats dont la garantie était conditionnée à l'octroi d'un visa que l'assuré n'était pas en mesure d'obtenir.

Solution

La couverture proposée était illusoire et le manquement au devoir de conseil se trouve avéré. Le préjudice en découlant ne peut être constitué que par une perte de chance d'avoir pu souscrire une assurance correspondant aux besoins de l'assuré et notamment de bénéficier d'une prise en charge des frais médicaux engagés à l'étranger.

Dès lors, l'assureur a été invité à verser 50 % du montant des frais d'hospitalisation au titre de cette perte de chance.

“

L'assureur doit prendre en compte l'ensemble des informations transmises par l'assuré pour apprécier sa situation afin de délivrer un conseil adapté et proposer un contrat conforme aux besoins du souscripteur.

Il appartient à l'assureur de vérifier, selon les éléments communiqués par l'assuré, que le contrat ne soit pas inadapté dès la souscription.



Arnaud Chneiweiss

Médiateur de
l'Assurance