



8 février 2023

Fiche pédagogique Assurance ~ Annulation de séjour

Cas d'étude pour exemple : Assurance annulation de séjour



L'adhérent (*) expose le litige suivant

« J'ai réservé un hébergement pour un week-end en mobil home sur un camping et j'ai payé l'intégralité du séjour. Le contrat précisait qu'à défaut d'avoir prévenu de mon annulation quinze jours avant la date d'arrivée, je ne pourrais pas récupérer la moindre somme. Pour être à l'abri, j'ai préféré souscrire l'assurance annulation proposée. Or je suis tombé malade une semaine avant le départ. J'ai annulé et déclaré mon sinistre à l'assureur pour être remboursé. Mais ce dernier refuse prétendant que je ne suis pas couvert pour cette maladie, que c'est une exclusion. Que puis-je faire pour récupérer l'argent versé ?

- Mémo :**
- ✓ Savoir écouter et poser des questions.
 - ✓ Appliquer la bonne qualification.
 - ✓ Rechercher les fiches d'information appropriées.
 - ✓ Appliquer ces informations au cas d'espèce.
 - ✓ Veiller au temps

(*) L'adhésion est obligatoire ! Loi du 31 décembre 1971

Quelles questions poser à l'adhérent ?

.....
.....
.....

Pouvez-vous qualifier le litige ?

.....
.....
.....

Des questions s'imposent

« *Avez-vous des documents, des preuves ?* ». En l'espèce, vous demanderez à consulter le **contrat d'hébergement** évidemment, mais surtout le **contrat d'assurance** avec contenu des garanties etc. et liste des exclusions. Avons-nous des justificatifs ? Lorsqu'on parle d'annulation pour « *raison médicale* », il vous faudra certainement produire un certificat médical. De quoi parlons-nous ?

Si ce n'est pas précisé sur le contrat d'hébergement, vous demanderez à votre adhérent quel **mode de paiement** il a utilisé. Pour vérifier qu'il a bien réglé **par carte bancaire** (*c'est le cas la plupart du temps*). Car une carte bancaire inclut généralement **des garanties d'assurance**, notamment pour les voyages que l'on devrait annuler. Si la réponse est affirmative, vous demanderez à lire les conditions générales du **contrat porteur** qui listent les **garanties d'assurance associées à sa carte bancaire et aussi...les exclusions**. Pas question de passer à côté d'une garantie possible.

« *Que veut l'adhérent exactement ?* » : il veut la **prise en charge du coût du séjour**. Sur **quelle somme** porte le litige ? (il *s'agira ici de la somme de 200 €*).

Qualification juridique.

Dans **ce litige**, vous avez **deux contrats**, peut-être trois à vérifier.

Un **contrat principal**, celui de la location du mobil home, entre l'adhérent et le camping. Un **contrat accessoire** au premier, entre l'adhérent et un assureur. Voire le **contrat porteur** de sa **carte bancaire**, toujours sur le thème de l'assurance (même examen)

Des fiches d'information sont disponibles sur des sites de confiance tels que :

- **L'institut national de la consommation** : (Institut national de la consommation (inc-conso.fr) réalise des fiches juridiques et des modèles de lettre. *Sur le tourisme, l'assurance, la banque...A visiter.*
- **La Direction de la Répression des Fraudes** (www.economie.gouv.fr) diffuse des fiches thématiques
- Le site « **service-public .fr** » (www.service-public.fr/particuliers/vosdroits) fournit de nombreuses informations
- **ABE info service** (www.abe-infoservice.fr) *Ce site est une plateforme commune mise en place par la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous y trouverez des tas d'information sur l'assurance*
- **La finance pour tous** (<https://www.lafinancepourtous.com>), site de l'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP), association d'intérêt général édite des fiches d'information telle que la fiche « *Garanties voyage associées à la carte bancaire* ».

Toutes ces fiches permettent de répondre à un grand nombre de questions, renvoient aux textes applicables. Toutes les informations diffusées sont datées, vous veillerez à ce qu'elles soient bien adaptées à l'étude du contrat qui vous est soumis. Vous pouvez ainsi étudier le fonctionnement d'un contrat d'assurance, le jeu des exclusions.

Quelle application des informations à notre cas d'espèce ?

L'adhérent a signé **un contrat de séjour** stipulant que l'annulation tardive (*moins de 15 jours avant la date d'arrivée*), ne permettait aucun remboursement. Un contrat engage les parties pour ce qu'il prévoit (*sauf clause abusive, déséquilibrée*). Le prix intégral a déjà été réglé, pas d'acompte et pas d'arrhes. Pour mémoire, le versement d'arrhes aurait permis de se désister en abandonnant les sommes déjà versées mais sans obligation de solder le prix convenu. Cette solution doit être écartée. D'ailleurs, le consommateur avait tout réglé.

L'adhérent a souscrit à **l'assurance annulation** du contrat, Alors comment fonctionne un contrat d'assurance ? Les garanties accordées sont toujours assorties d'exclusions dont le code des assurances exige qu'elles soient « *rédigées en caractères très apparents* » (article L. 112-4). Vous devez les trouver facilement, dans un encart, en caractères gras...À défaut, vous les contesterez. Elles doivent également être « *formelle(s) et limitée(s)* » (article L. 113-1), pas question d'en prévoir des pages et ce doit être très précis. Tout ce qui est « *ambigu ou flou* » profite à l'adhérent (article L. 211-1 du code de la consommation). La preuve de l'existence de la clause d'exclusion et de son application aux faits pèse sur les épaules de l'assureur Mais il est courant que l'assureur exclût certaines maladies. A lire au regard du certificat médical mais il est à craindre qu'elle s'applique ici.

Les démarches à conseiller

- ✓ Si aucun élément du contrat (*ou des contrats*) que vous examinez ne permet d'envisager une solution favorable, vous êtes face à un litige dans lequel le professionnel est dans son droit. Ça peut vous paraître injuste, mais cela arrivera. Faites le deuil de la solution absolue.
- ✓ Si malgré votre avis défavorable, l'adhérent veut poursuivre, il le peut (*c'est son dossier*). Vous lui rappellerez qu'il a la possibilité de mobiliser son contrat d'assurance « **protection juridique** » pour un soutien, si ce contrat d'assurance le permet (*il a des garanties et des exclusions aussi*). Que chaque professionnel a un **médiateur de la consommation** qui peut entendre des litiges dans l'année de la première intervention.
- ✓ Qu'au-delà, pour un dossier dont l'enjeu du **litige est inférieur à 5000 €**, un mode alternatif de résolution amiable doit obligatoirement être tenté avant de saisir un juge. Vous présenterez le rôle du **conciliateur de justice**, auxiliaire de justice bénévole dont la saisine présente l'avantage d'être gratuite.
- ✓ Si l'adhérent veut soumettre son dossier à un juge, vous l'informerez qu'il peut le faire sans être représenté par un avocat pour un litige de cet enjeu mais que son contradicteur pourra présenter des demandes aussi. Perdre, c'est s'exposer à régler **les dépenses** de l'instance (article 695 du code de procédure civile) , mais aussi, les **frais irrépétibles** (article 700 du code de procédure civile) comme les frais d'avocats de l'adversaire (*et les sociétés d'assurance prennent des avocats*), voire des **dommages et intérêts**.