

SOURCE POSSIBLE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS INTERNE

La protection juridique conclue dans un contrat séparé continue à gagner du terrain. L'alternative, la protection juridique incluse dans une police IARD, est essentiellement choisie "pour sa simplicité administrative et son prix". Pourtant, une telle offre combinée dans une seule et même police n'est pas sans risques. La défense des intérêts du client risque de se heurter à un conflit d'intérêts interne chez l'assureur IARD. Le client et l'image du courtier sont alors les victimes.

Depuis un peu plus de vingt ans, les assureurs IARD ont la possibilité de proposer aussi la protection juridique dans leurs polices. Il est toutefois requis que la gestion s'opère de façon strictement séparée des autres garanties de la police et activités. Ceci afin d'empêcher un conflit d'intérêts. La loi sur le contrat d'assurance terrestre l'impose très explicitement. Pour l'assuré, il n'y a donc à première vue pas le moindre problème. Mais dans la pratique, les choses sont toutefois bien différentes. L'existence d'une loi ne garantit pas forcément le respect de celle-ci. Nous expliquons cette problématique à l'aide d'une série d'exemples tirés de la pratique quotidienne et posons chaque fois une série de questions.



EXEMPLES PRATIQUES

Situation 1

Un client est victime d'un accident de la circulation. Seulement deux véhicules sont impliqués dans l'accident.

Les versions des conducteurs concernés sont contradictoires et il n'y a pas de témoins. Les deux versions sont toutefois possibles. Les règles classiques en matière de responsabilité ne permettent pas d'obtenir une indemnisation ni d'établir la faute de l'un ou de l'autre.

QUESTION:

Le collaborateur du département protection juridique va-t-il simplement conseiller d'acquiescer? Ou bien va-t-il conseiller à son client d'entamer une procédure contre le département RC de son employeur et contre l'assureur RC du tiers, sur la base de l'article 19bis 11 §2 de la loi relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs. La Cour d'Arbitrage a en effet décidé que ces règles peuvent également être appliquées lorsque deux véhicules seulement sont impliqués. On garde ainsi la possibilité de récupérer encore au moins 50 % des dommages au véhicule et 100 % des dommages corporels.

Situation 2

Au bout de quelques semaines, un nouveau client rentre déjà un Pro Justitia. Il est poursuivi pour avoir commis pour la énième fois la même infraction au code de la route. Les condamnations antérieures sont expressément mentionnées dans la citation. Le gestionnaire du dossier 'Protection juridique' de l'assureur RC sort la proposition d'assurance et constate que le client a tu ces précédentes condamnations.

QUESTION:

Quelle garantie a le client que le gestionnaire de sinistres protection juridique ne renseigne pas son collègue du département RC à ce sujet? L'assureur RC a effectivement la possibilité d'invoquer la nullité de la police et de récupérer sans restriction, avec effet rétroactif, les dépenses des précédents sinistres.

Situation 3

Un client en léger état d'ivresse provoque une collision. La police en prend acte. Heureusement, les conséquences de l'accident sont très limitées. Il n'y a que des dommages matériels. En concertation avec la partie adverse, l'indemnisation des dommages est réglée d'un commun accord. Sans l'intervention de l'assureur RC. De cette manière, le client échappe à une majoration de prime, à une éventuelle résiliation de la police et à une déclaration chez Datassur. Pour sa défense pénale, il aimerait faire appel à la garantie protection juridique de sa police RC.

QUESTION:

Quelle garantie a le client qu'au moment de la déclaration, le Pro Justitia aboutisse directement et exclusivement au département Protection Juridique sans qu'un collaborateur du département RC ne voie cette citation en premier ? Ce n'est pas évident. Les garanties 'RC' et 'Protection Juridique' sont effectivement incluses dans une police sous un seul et même numéro de police.

Situation 4

Après un programme de fertilité émotionnellement éprouvant, un couple parvient finalement à avoir un enfant. A l'âge de cinq ans, l'enfant est heurté par une voiture. Il décède peu de temps après des suites de ses blessures. Le conducteur est assuré auprès de la même compagnie que celle où votre client a souscrit son assurance RC Vie Privée. Une couverture protection juridique fait partie de cette police. Vu les circonstances dramatiques, il est évident que le gestionnaire protection juridique vise une indemnité morale plus élevée que celle prévue dans le Tableau Indicatif. Le gestionnaire protection juridique est cependant placé sous la direction et le contrôle d'un membre de la direction qui est également responsable de la RC Auto.

QUESTION:

Le gestionnaire du dossier protection juridique voudra-t-il ou pourra-t-il faire l'impossible pour votre client?

Situation 5

Le fils d'un client provoque un accident. Le gestionnaire RC invoque la nullité de la police parce que selon lui, le nom du jeune conducteur a été intentionnellement tu dans la police. Toutefois, le fils roulait fortuitement avec la voiture de son père. Le courtier veut contester l'action récursoire intentée contre son client. C'est pourquoi il adresse la déclaration au département protection juridique de l'assureur RC. Comme cette garantie fait partie de la police RC et qu'il n'y a par conséquent qu'une seule proposition d'assurance, le département protection juridique refuse d'accorder une intervention. Comme le jeune conducteur a été dissimulé, le gestionnaire 'protection juridique' veut également invoquer la nullité de la garantie protection juridique.

**QUESTION:**

Quelle est la probabilité que le gestionnaire du dossier 'protection juridique' rende tout de même des avis et fournisse une assistance au client?

Situation 6

Le département RC envisage d'intenter une action récursoire. En tant qu'assureur, il est pratique de savoir de quelle formule de protection juridique le client dispose. Celle-ci contient-elle ou non par exemple une garantie pour les litiges contractuels avec l'assureur propre? Si ce n'est pas le cas, le client ne peut faire appel à l'assistance et aux avis spécifiques dans ce domaine.

QUESTION:

Quelle règle légale interdit le département RC de revoir cela dans la police en question et d'y adapter sa décision finale?

Situation 7

Un client a déménagé et le courtier a signalé son changement d'adresse. Il l'a immédiatement communiqué à l'assureur RC. L'assureur n'a toutefois pas traité la nouvelle adresse correctement sur le plan administratif. Avec toutes les conséquences que cela implique. L'avis d'échéance a été envoyé à l'adresse précédente. Comme l'assureur n'enregistre pas de paiement, il envoie par recommandé une lettre de suspension. Entre-temps, le client provoque un accident. L'assureur refuse d'intervenir. Le courtier veut faire rectifier cela par l'intermédiaire du département protection juridique. Ce dernier refuse également l'intervention parce que la prime n'a pas été payée (à temps)!

QUESTION:

Quelle garantie a le client que le gestionnaire protection juridique ne suit pas la vision du gestionnaire RC?

Situation 8

Un client a un accident de voiture. Aucun tiers n'est impliqué. Son conjoint, passager dans le véhicule, souffre toutefois de graves lésions corporelles. Le gestionnaire du département RC voit dans la police que la limite financière de la garantie protection juridique est insuffisante pour pouvoir mener la discussion au sujet du montant d'indemnité total au fond au tribunal.

QUESTION:

Cette donnée n'inspirera-t-elle pas le gestionnaire concerné à demander à l'amiable plutôt une indemnité faible?

Ce n'est qu'un petit échantillon des nombreuses situations auxquelles courtiers et clients n'ayant pas opté pour un contrat

de protection juridique distinct peuvent être confrontés. Le fil conducteur dans tous ces exemples c'est que, nonobstant une Directive Européenne et l'ancrage dans notre législation sur les assurances, l'assureur IARD se trouve quand même dans une situation plus confortable que le courtier et son client. Le conflit d'intérêts intervient mais n'est pas toujours clairement démontrable.

DÉFICITAIRE

Les chiffres publiés chaque année par Assuralia, l'association professionnelle des assureurs, sur la branche protection juridique montrent chaque fois le même phénomène récurrent: la protection juridique est une activité déficitaire pour les compagnies multi-branches.

Contrairement aux assureurs protection juridique spécialisés. D'un point de vue économique, la protection juridique n'est donc pas le moins du monde intéressante pour les compagnies IARD. Voilà pourquoi, elles investissent peu dans la qualité de ce service spécifique. Se pose alors la question de savoir pourquoi ces compagnies continuent à attirer des clients pour cette garantie avec des primes en moyenne inférieures.

A moins qu'en raison des chiffres importants pour le département RC, il soit considéré comme pratique de ne pas avoir systématiquement un assureur spécialisé face à soi. La perte dans la branche 'protection juridique' est donc rapidement plus que compensée par des 'arrangements' favorables par le département RC.

LEÇON EN STATISTIQUES

Un assuré ignorant ne peut pas évaluer et encore moins éviter les situations citées. Un agent d'assurance ne le peut pas non plus. Il est pieds et poings liés à son supérieur hiérarchique. Nous partons du principe qu'un client ne voudra pas courir ce risque accru de conflit d'intérêts. On est en droit d'attendre d'un courtier qu'il en préserve son client en optant pour une police protection juridique distincte. Il doit regarder plus loin que le confort administratif que représente l'inclusion automatique de la garantie 'protection juridique' dans une police IARD.

DES ABUS EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Des abus en matière de conflit d'intérêts ne se produisent pas tous les dix sinistres. D'où le fait que de nombreux courtiers ayant une expérience limitée en sinistres pensent à tort pouvoir dormir sur leurs deux oreilles. Forte de son expérience des myriades de dossiers traités par an, Euromex est confrontée chaque semaine à ce genre de conflit d'intérêts. Mieux vaut donc prévenir que guérir.

Tom VANWAMBEKE

tom.vanwambeke@euromex.be



