

Clauses contractuelles : Enseignements de l'enquête sur la prise en compte des décisions de justice et de la doctrine du Médiateur de l'assurance

L'ACPR a lancé fin 2023 une enquête visant à appréhender la manière dont la jurisprudence et les positions ou avis de la Médiation de l'Assurance sont pris en compte dans la rédaction des clauses des contrats d'assurance de dommages proposés à des particuliers. 17 assureurs ont été interrogés et 103 contrats passés en revue. De nombreux contrats comportent encore des clauses non conformes à l'état du droit, mais les organismes annoncent des actions à venir. L'ACPR sera attentive au fait qu'elles soient rapidement suivies d'effets.

Des clauses censurées par la Cour de cassation ou critiquées par le Médiateur de l'Assurance présentes dans de nombreux contrats

Le Code de la consommation prévoit que, dans tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, les clauses doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible et ne pas avoir pour objet ou effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties. Le Code des assurances impose par ailleurs que les exclusions de garantie soient formelles et limitées.

La Cour de cassation s'est prononcée à de nombreuses reprises sur l'application de ces dispositions. Il est notamment de jurisprudence constante qu'une clause d'exclusion ne doit pas vider la garantie de toute sa substance¹, ni se référer à des critères imprécis ou à des hypothèses non limitativement énumérées² afin que l'assuré puisse connaître exactement l'étendue et les limites de la couverture. La Cour a par ailleurs posé le principe selon lequel une clause d'exclusion imprécise, ne serait-ce qu'en partie, est intégralement inopposable à l'assuré³.

Sauf dans de rares exceptions⁴, tous les organismes interrogés ont dans au moins un des contrats transmis une clause invalidée par la Cour de cassation. Il s'agit le plus souvent de clauses d'exclusion présentes dans des contrats automobile ou multirisques habitation, qui portent principalement sur :

- le « défaut d'entretien » sous différentes formulations⁵ ;
- les dommages « causés ou provoqués » par l'assuré ;
- le non-respect des « règles de l'art ».

¹ Par exemple, Cass. 2^e civ., 9 février 2012, n°10-31.057

² Cass. 1^{re} civ., 29 octobre 1984, n°83.14-464

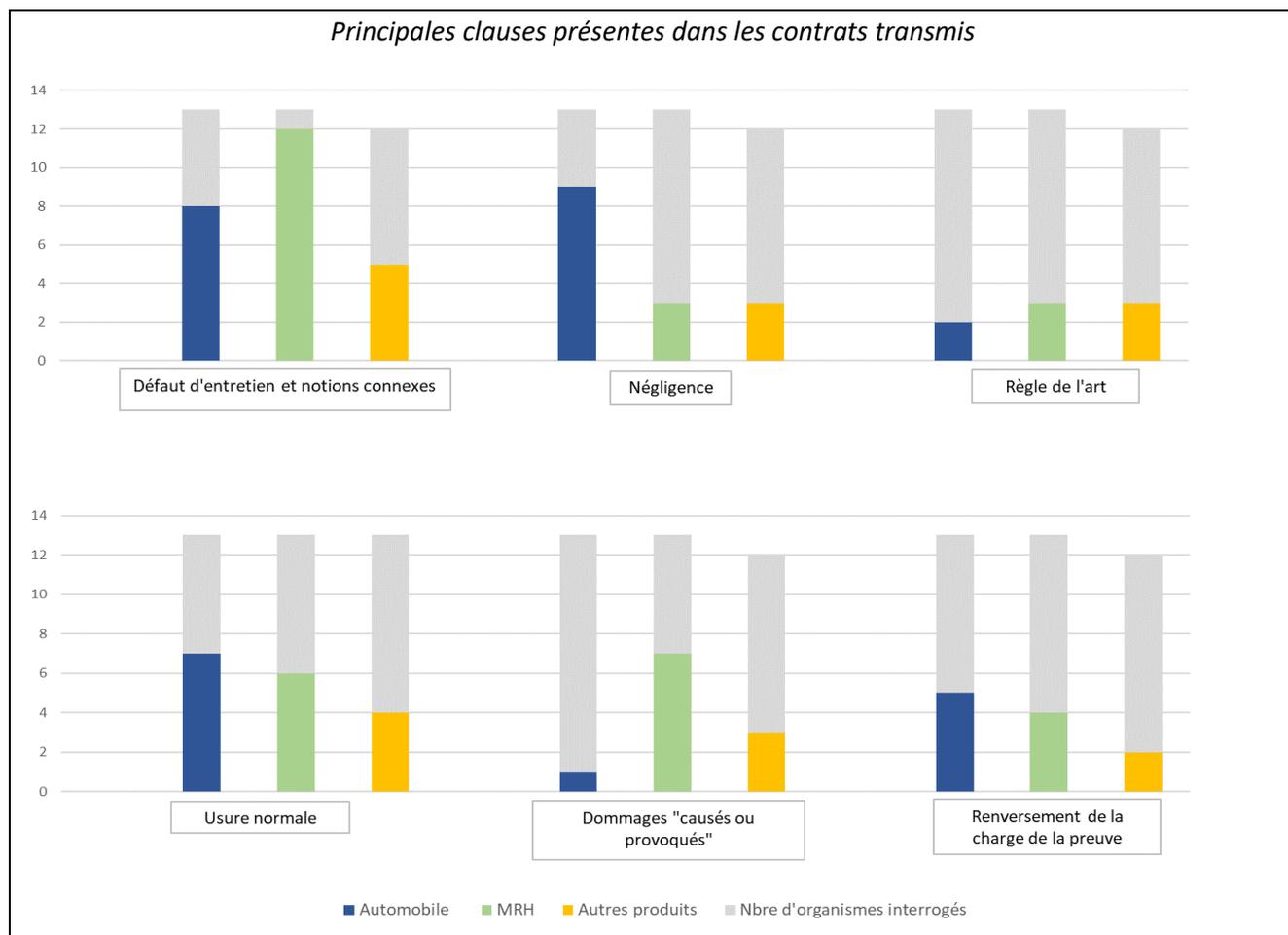
³ Cass. 2^e civ., 17 juin 2021, n°19-24.467

⁴ Concernant des acteurs spécialisés dans la protection juridique

⁵ « défaut d'entretien caractérisé », « manque d'entretien », « défaut permanent et volontaire d'entretien » et « manque/non-exécution de réparations indispensables »

Des limitations de garantie remises en cause par le Médiateur de l'Assurance, qui ont trait à la « négligence » de l'assuré ou à l'« usure normale » des biens, ont également été identifiées dans de nombreux contrats.

Enfin, certains contrats comportent des clauses critiquables car conduisant à inverser la charge de la preuve ou insuffisamment précises, en ce qu'elles excluent, par exemple, en MRH, les « vols et actes de vandalisme commis à l'aide de clés laissées à l'extérieur des locaux en un lieu repérable [...] » et, en automobile, l'indemnisation des « petites fournitures » ou le vol lorsqu'une clé « est à l'intérieur, sur, sous ou à proximité immédiate du véhicule [...] ».



Les explications avancées par les organismes pour justifier la présence de telles clauses ne sont pas satisfaisantes. Certains ont notamment indiqué que « toiler » les contrats aurait nécessité un investissement démesuré au regard de l'enjeu, ces clauses étant peu voire pas appliquées, en raison notamment de règles de gestion, toutefois non systématiquement formalisées, ou de consignes données en matière de traitement des réclamations.

Des modifications contractuelles à l'étude ou d'ores et déjà planifiées

Les organismes interrogés indiquent avoir conscience de la nécessité d'agir vite. Cependant, les plans évoqués présentent des états d'avancement variables. Certains organismes démarrent seulement les travaux et ne pourront respecter les calendriers prévus sans une forte mobilisation.

Certains assureurs prévoient une suppression pure et simple des clauses qui posent un problème, tandis que d'autres s'efforcent de revoir les formulations, avec des définitions claires et précises et une liste exhaustive de situations strictement limitées.

Dans l'ensemble, les contrats d'assurance multirisques habitation et automobile sont considérés comme devant être traités en priorité et des modifications sont annoncées avant la fin de l'année 2024. Pour les autres produits d'assurance, les évolutions rédactionnelles seraient plutôt prévues en 2025.

Les dispositifs de suivi des contrats doivent être complétés et mieux formalisés

Les dispositifs de veille existants visant à détecter les évolutions de la réglementation ou de la jurisprudence ne permettent pas suffisamment d'identifier les clauses contractuelles à réviser. Des assureurs ont néanmoins récemment renforcé leur dispositif de suivi des contrats, parfois en lien avec la mise en place d'une gouvernance produits (le cas échéant, au moyen d'un pilotage au niveau des groupes d'assurance permettant d'homogénéiser les positions prises par les entités qui en dépendent).

Les mécanismes de revue des contrats sont trop rarement formalisés dans un document unique. La méthodologie d'ensemble est souvent éclatée dans plusieurs procédures propres à différents services. Seule une minorité d'organismes a établi un document dédié décrivant précisément les étapes de revue des contrats. Plusieurs assureurs ont cependant indiqué y travailler.

Le choix de procéder à une revue annuelle des contrats tend à se développer. La démarche reste toutefois plus ou moins granulaire. Elle est le plus souvent limitée aux contrats MRH et automobile toujours distribués et ne porte donc pas sur les contrats fermés à la commercialisation mais renouvelés par tacite reconduction.

Les dispositifs de révision des contrats doivent donc sans tarder être renforcés et les intentions affichées en termes de modifications contractuelles doivent être rapidement suivies d'effets. L'ACPR suivra de près l'évolution de la situation.