

Bruxelles, le 31 mars 1983

COMMUNICATION N° D. 64

---

Objet : Assurance "Assistance".

-----

I. Introduction

---

Lors de la généralisation du contrôle des assurances par la loi du 9 juillet 1975, s'est posé le problème de la détermination du champ d'application de cette loi et par conséquent de la définition de l'opération d'assurance.

Parmi les problèmes pratiques soulevés par cette question, celui de l'assistance revêt une importance particulière en raison du développement considérable de cette activité sur le marché.

La Commission du Marché Commun, saisie de la question a élaboré en date du 31 décembre 1980 un projet de directive modifiant la première directive "Etablissement non-vie" (73/239/CEE) qui vise à définir des règles spécifiques pour les entreprises pratiquant cette activité.

Ce projet est actuellement en discussion au niveau du Conseil.

Sur le plan national, l'Office a été amené à développer une doctrine en la matière, compte tenu de la situation actuelle du marché belge et des décisions envisagées au niveau international.

II. Champ d'application

---

On entend par "assistance" un ensemble de prestations visant à apporter une aide immédiate à une personne se trouvant en difficulté à la suite de la survenance d'un événement aléatoire déterminé.

Ne sont pas visés par la présente communication, les contrats dits de protection juridique. Une garantie "protection juridique" peut toutefois être incluse dans un contrat d'assistance à titre accessoire, l'ensemble du contrat étant considéré dans ce cas comme un contrat "d'assistance" au sens de la communication.

Par ailleurs, les diverses assurances voyages de type classique, avec des garanties combinées telles que maladie, accident, dégâts matériels automoteurs, vol de bagages, frais médicaux et d'annulation ne sont pas visées, sauf si ces contrats comportent, à côté des garanties classiques, une garantie "assistance" répondant à la définition formulée ci-dessus, délivrée ou non par le même assureur.

Enfin, le cas des clubs automobiles est examiné dans une section particulière.

### III. Principe

---

L'engagement de fournir contre paiement d'un montant forfaitaire des prestations d'assistance dans des circonstances aléatoires définies contractuellement constitue une opération d'assurances.

Il y a lieu d'opérer une distinction entre l'engagement de fournir l'assistance et l'exécution des prestations d'assistance.

Seul cet engagement constitue une opération d'assurances qu'il soit exécuté au moyen du personnel et du matériel propres de celui qui s'est engagé ou qu'il soit exécuté par l'intermédiaire de tiers, en nature ou en espèces.

L'assurance "assistance" se distingue des assurances indemnitaires classiques par la promesse d'une aide immédiate, souvent en nature. Cette promesse d'intervention immédiate constitue la caractéristique essentielle de l'assurance "assistance" ce qui n'exclut pas que des prestations qui ne requièrent pas nécessairement une intervention immédiate sur place (par exemple remboursement des frais médicaux) fassent partie du même contrat.

### IV. L'assureur

---

La promesse d'assistance constituant une opération d'assurance, seul un assureur agréé peut souscrire valablement un tel engagement. L'assureur doit établir soit qu'il dispose d'une organisation propre à fournir l'assistance promise, soit qu'il a conclu avec un tiers qui possède une telle organisation une convention par laquelle celui-ci s'engage vis-à-vis de lui à fournir les services promis aux assurés dans tous les pays faisant l'objet du contrat.

L'engagement de l'assureur vis-à-vis de l'assuré fait l'objet d'un contrat soumis à l'approbation de l'Office. Ce contrat doit être rédigé dans des termes clairs et précis (A.R. du 12.03.1976 - art. 21).

L'assureur est toujours responsable vis-à-vis de l'assuré de la bonne exécution des prestations d'assistance, même s'il a confié cette tâche à un tiers spécialisé.

Il convient, du point de vue de la forme, d'éviter une terminologie étrangère à l'assurance ou encore de mettre en opposition l'assurance et l'assistance puisque toutes les garanties offertes par le contrat, y compris la garantie d'assistance, sont des garanties d'assurance.

#### V. Exécution des prestations.

---

Si l'assureur ne dispose pas de l'organisation nécessaire à la fourniture de l'assistance, il peut charger un organisme spécialisé d'effectuer pour son compte certaines des prestations promises.

Cet organisme ne peut, dans l'hypothèse envisagée, prendre dans la police l'engagement vis-à-vis de l'assuré de l'assister ni supporter en fait le risque d'assurance.

1. L'organisme d'assistance ne peut dans la police s'engager vis-à-vis de l'assuré: La police souscrite par l'assuré doit indiquer sans équivoque le rôle des parties intervenantes, l'entreprise d'assurance comme assureur et l'organisme d'assistance comme prestataire de services pour le compte de l'assureur. Il va de soi que la police doit également préciser clairement à qui les demandes d'intervention en cas de sinistre doivent être adressées.
2. L'organisme d'assistance ne peut supporter en fait le risque : La convention entre l'assureur et la société d'assistance ne peut avoir pour effet de transférer le risque à l'assisteur. C'est pourquoi, si ce dernier peut percevoir un montant forfaitaire pour couvrir ses frais fixes, l'assureur doit lui rembourser cas par cas, les dépenses résultant directement des interventions d'assistance. Ce remboursement concerne tant le coût des prestations effectuées directement par la société d'assistance que celui des prestations confiées à des tiers.

La convention doit en outre prévoir que, dans le cas où celle-ci serait résiliée, l'assisteur exécutera les prestations d'assistance pour les contrats soucrits ou renouvelés durant la période de validité de la convention et ceci jusqu'à leur échéance.

#### VI. Cas particulier des clubs automobiles.

---

1. Les clubs automobiles fournissent à leurs membres, un ensemble de services dont certains, tel le dépannage routier, s'apparentent aux prestations d'assistance ici visées. Les membres ont droit à ce dépannage sans autre contre-partie que leur affiliation. Les prestations de l'espèce ne sont pas visées par la présente communication, sauf si elles sont garanties par le même contrat que d'autres prestations d'assistance concernées par la présente communication.

2. Les clubs ne peuvent s'engager à fournir un ensemble de prestations d'assistance contre paiement d'une prime, ce qui constitue une opération d'assurance, un tel engagement ne peut être le fait que d'un assureur (cfr. IV)

Mais le club pourra fournir l'assistance promise dans les conditions indiquées au point V.

Rien ne s'oppose à ce que le club souscrive auprès de l'assureur une police collective en faveur de ses membres et qu'il perçoive la prime pour compte de l'assureur.

La convention à souscrire entre l'assureur et le club doit traduire les engagements respectifs des deux parties.

En particulier l'application au club automobile d'une franchise qui ne serait pas répercutée sur l'affilié n'est pas autorisée car elle implique que le club supporte un risque et joue donc un rôle d'assureur.

Les assurés doivent être pleinement informés par leur carnet des droits et obligations qui résultent de la police souscrite par le club.

L'erreur, la négligence ou la faute du club ne pourra être invoquée par l'assureur à l'égard de l'assuré qui aura rempli ces obligations vis-à-vis dudit club. Par exemple, si le preneur, en l'occurrence le club, encaisse la prime pour le compte de l'assureur et agit donc en tant que mandataire de ce dernier, les assurés ne peuvent subir les conséquences d'un défaut de paiement de la prime dans le chef du club, preneur d'assurance.

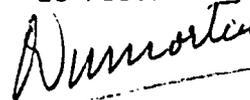
Les clubs automobiles sont cités ici comme un exemple. Ce qui est dit à leur propos s'applique à d'autres organisations qui se trouveraient dans une situation comparable.

## VII. Contrôle

---

L'assureur est soumis à la législation et à l'autorité de contrôle. L'Office veillera à la capacité d'intervention et à la solidité financière des assureurs, même s'ils ne sont pas agréés comme entreprises d'assurances car ils constituent le prolongement de l'organisation propre des assureurs. Dans cette dernière hypothèse, une clause dans la convention entre l'assureur et l'organisme d'assistance permettant à l'office de vérifier ces éléments serait de nature à répondre à cette préoccupation.

Le Président,



A. DUMORTIER.-