

N° 6398<sup>2</sup>

## CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2011-2012

---

---

**PROJET DE LOI**

portant modification de:

- la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances;
- la loi modifiée du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme

\* \* \*

**AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS**

(11.9.2012)

**1. EGALITE DE TRAITEMENT ENTRE AGENTS  
ET COURTIER D'ASSURANCES**

Le projet de loi introduit de nouvelles obligations de *reporting* et d'assises financières pour les courtiers d'assurances avec l'objectif déclaré d'une meilleure protection des assurés. Comme la Chambre de Commerce, l'ULC doute de la pertinence de ces mesures et y voit plutôt une nouvelle distorsion de concurrence en faveur des agents d'assurances. L'indépendance des courtiers d'assurances par rapport aux compagnies d'assurances et de leurs réseaux d'agents doit être garantie en vue d'une saine concurrence. Les charges proposées pour les courtiers risquent de refermer la profession de courtier à l'exception des grandes entreprises étrangères.

L'ULC demande une distinction entre courtier-encaisseur et non-encaisseur de primes de la part des preneurs d'assurances. S'il existe un risque potentiel d'insolvabilité ou d'autre comportement financier dommageable pour les preneurs d'assurance, il ne se pose que pour les courtiers encaissant directement des primes. Les législations allemande, française et belge ne requièrent pas de capital social minimum mais se contentent d'une garantie financière ou d'un cautionnement couvrant les risques liés à la perception de primes par les courtiers-encaisseurs.

Faut-il rappeler que l'Art. 108-2 protège aussi les clients en stipulant que „*Les primes et toutes autres sommes ayant trait à un contrat d'assurance que le preneur d'assurances verse à un intermédiaire luxembourgeois sont considérées comme versées à l'entreprise d'assurances*“. Cette mesure vise autant les agents que les courtiers d'assurances.

\*

**2. COMMISSIONS PERÇUES PAR LES INTERMEDIAIRES**

Dans un souci de transparence, l'ULC demande d'ajouter à l'Art. 108 (1) Informations fournies par l'intermédiaire d'assurance l'obligation de fournir les frais d'intermédiaire qu'il s'agisse de courtiers ou d'agents d'assurances.

\*

### 3. PRATIQUES COMMERCIALES

L'ULC s'étonne que le secteur de l'assurance continue d'échapper aux règles relatives au démarchage alors que la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation a modifié une fois de plus la loi du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes en stipulant que dans les contrats conclus par démarchage à domicile, au lieu de travail (ou pendant une excursion organisée), le consommateur final privé a la faculté pendant quatorze jours calendrier de la commande ou de l'engagement, s'agissant de la fourniture de biens ou de services ... d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception.

Ce droit de rétractation s'applique à tous les biens et services sauf le secteur de l'assurance suite à la loi du 26 mars 1997 ayant modifié précédemment la loi de 1987 en exemptant les contrats d'assurance.

Cette exclusion a été motivée en son temps par la Chambre de Commerce: *„Au Luxembourg, la loi sur le secteur des assurances ne prévoit pas de dispositions particulières en matière de démarchage. L'on peut cependant relever que la loi sur le secteur des assurances ainsi que des circulaires administratives réglementent en détail l'intermédiation et les procédés de distribution en matière d'assurances. L'exclusion des opérations d'assurances du champ d'application des dispositions relatives au démarchage est cependant primordiale pour le secteur des assurances. En effet, dans le cas contraire, des contraintes insupportables devront être respectées (contrat écrit très détaillé, faculté de renonciation au profit du consommateur) rendant littéralement impossible tout le système de distribution par les agents d'assurances. Pour couper court à toutes discussions à cet égard, et au vu du fait que le système de distribution par le biais des agents d'assurances est déjà à l'heure actuelle encadré par des règles précises ainsi que par un contrôle de qualité réalisé par une formation adéquate de ces agents, la Chambre de Commerce demande donc d'exclure expressément le secteur des assurances du champ d'application de la loi du 16 juillet 1987“.*

Cette justification portant sur un marché fermé contrôlé par les compagnies d'assurances établies et leurs agents liés, n'est manifestement plus de mise et va à l'encontre de l'évolution du droit communautaire de protection des consommateurs et de celui de nos pays voisins. En plus, cette exemption est discriminatoire dans la mesure où les contrats d'assurance à distance doivent respecter un délai de rétractation de quatorze jours.

L'ULC se réjouit que la loi de 1987 modifiée susvisée sera supprimée et remplacée par de nouvelles dispositions (Projet de loi portant modification du Code de la consommation – Doc. parl. n° 6478), mais une fois de plus les contrats d'assurance conclus suite à un démarchage y échappent. Pour la vente de porte à porte hors services financiers, une nullité de plein droit qui ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur et des amendes sont proposées (Art. L.222-8). Concernant le démarchage en matière de crédit, il est proposé que: *„Effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, sans tenir compte du refus du consommateur d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le prêteur ou l'intermédiaire de crédit quitter les lieux ou de ne pas y revenir, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle“* constitue une pratique commerciale réputée déloyale en toutes circonstances (Art. L.122-7 point 2). Toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat conclue suite à de telles pratiques est frappée de nullité relative (Art. L.122-8 (2)) du Code de la consommation.

En plus des sanctions pénales (amendes, emprisonnement) sont proposées.

Pour l'ULC rien ne justifie que les contrats d'assurance ne soient pas soumis aux mêmes règles que les contrats de crédit. Le présent projet de loi offre l'occasion de mettre le doigt sur cette incongruité qui devra être résolue lors des discussions sur le Doc. parl. n° 6478.

\*

### 4. PLAINTES ET REGLEMENTS EXTRAJUDICIAIRES

Le projet rappelle que les intermédiaires doivent informer notamment les clients concernant *„les procédures permettant aux clients et aux autres intéressés de déposer plainte contre des intermédiaires et, le cas échéant, les procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours“* (art. 108.1.e).

L'ULC se doit d'insister qu'à ce jour aucune procédure de réclamation ni de règlement extrajudiciaire concernant les intermédiaires d'assurances n'a été prévue et que le *Médiateur en assurance* de l'ACA et de l'ULC (organisme paritaire) ne traite pas les plaintes relatives aux intermédiaires.

L'ULC rappelle que la Directive 2002/92/CE sur l'intermédiation en assurance a imposé cependant des obligations précises qui n'ont pas été suivies d'effet dans notre pays:

- *„Dépôt de plaintes: Les Etats membres veillent à mettre en place des procédures permettant aux clients et autres intéressés, notamment les associations de consommateurs, de déposer plainte contre des intermédiaires d'assurance et de réassurance. Dans tous les cas, les plaintes reçoivent réponse.“*
- *„Règlement extrajudiciaire des litiges:*
  - 1. Les Etats membres encouragent la mise en place de procédures adéquates et efficaces de réclamation et de recours en vue d'un règlement extrajudiciaire des litiges entre intermédiaires d'assurance et clients en faisant appel, le cas échéant, aux organes existants.*
  - 2. Les Etats membres incitent ces organes à coopérer pour résoudre les litiges transfrontaliers“* (art. 10 et 11 de ladite directive).

Le présent projet offre l'occasion de remédier à ce défaut de transposition.

Howald, le 11 septembre 2012

