



## **Médiateur en assurances (« Médiateur »)**

---

Une instance dénommée « Médiateur en assurances » a été mise en place par l'Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA) et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) afin de trouver des solutions extra-judiciaires en matière de litiges assurantiels.

Les règles de fonctionnement du médiateur sont les suivantes :

- **COMPOSITION**

Le médiateur fonctionne sous forme paritaire ULC / ACA ;

Chaque partie désigne un délégué, ainsi qu'un suppléant ;

La déléguée de l'ACA est Mme Valérie TOLLET, Membre du Comité de Direction.

Le délégué de l'ULC est Me André MARMANN.

Les deux délégués précités sont nommés pour une durée illimitée.

Ils sont tenus à une stricte obligation de confidentialité.

L'ACA et l'ULC prennent les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte pleinement la législation applicable en la matière.

Les délégués de l'ACA et de l'ULC satisfont aux prescriptions relatives aux « compétences, indépendance et impartialité » telles que fixées par la législation relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ils ne peuvent être relevés de leurs fonctions sans juste motif et ne reçoivent aucune instruction des parties.

Ces délégués sont autorisés à se faire assister en cas de besoin par des experts en la matière, à entendre les parties et même des tierces personnes et à prendre en général tous renseignements dont ils ont besoin.

- **MISSION ET COMPETENCES**

Le médiateur a comme mission de traiter les demandes de règlement extrajudiciaire de litiges assurantiels entre des compagnies d'assurance établies au Luxembourg et des consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre Etat de l'Union européenne.

Après examen du dossier, le médiateur adresse une lettre de conclusion motivée aux parties. Lorsque le médiateur constate que les positions des parties sont inconciliables, il en informe les parties par écrit. Il peut également réunir les parties en litige en vue de faciliter la recherche

d'une solution respectivement d'un accord à l'amiable ou proposer lui-même une solution. Les conclusions ou propositions de solution du médiateur sont dépourvues de tout caractère contraignant pour les parties concernées.

Les décisions du médiateur ne sont pas rendues publiques. Les noms des parties en cause ne sont pas divulgués à des tierces personnes. Elles sont fondées sur les dispositions juridiques et légales applicables et elles peuvent prendre en considération des éléments d'équité.

Un rapport d'activité succinct ne citant pas les noms, mais permettant d'évaluer les résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges traités, sera intégré dans le rapport annuel de l'ACA.

Le médiateur peut refuser de traiter un litige donné dont il est saisi au motif que :

- le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci endéans un délai de deux mois ;
- le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire ;
- le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extra-judiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers ;
- le médiateur est incompétent pour traiter le litige (p. ex. litige non-assurantiel).

#### • PROCEDURE DE REGLEMENT EXTRA-JUDICIAIRE

Les parties en litige ont le droit de se faire représenter ou assister par un tiers (p. ex. avocat) à tous les stades de la procédure.

Elles ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment p. ex. lorsqu'elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure.

Lorsque le médiateur propose une solution pour vider le litige, les parties concernées doivent être informées par le médiateur :

- qu'elles ont la possibilité d'accepter ou de refuser la solution proposée ;
- que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours ultérieur par le biais des procédures judiciaires ;
- que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales concernées ;
- des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter la solution proposée.

Les parties concernées disposent d'un délai de réflexion raisonnable fixé à 1 mois avant d'indiquer qu'elles acceptent la solution proposée par le médiateur ou un accord à l'amiable (le délai courant à partir de la date de réception du courrier afférent de la part du médiateur).

La procédure devant le médiateur est gratuite.

La saisine du médiateur doit se faire par voie écrite (lettre ou courrier électronique) dans une des langues officielles du Luxembourg (la langue anglaise étant cependant également acceptée).

**Les demandes en médiation avec les pièces justificatives doivent être adressées soit à l'adresse électronique [mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu), soit à l'adresse postale ACA, 12, rue Erasme, L – 1468 Luxembourg (Tél. 44 21 44 1), soit par Fax (44 02 89).**

Le déroulement de la procédure se fait également dans ces langues.

Chaque partie a la possibilité, dans un délai raisonnable fixé à 2 semaines, d'exprimer librement son point de vue et son argumentation, de recevoir du médiateur les arguments, les éléments de preuve, les documents et les pièces produits par l'autre partie de même que tout avis éventuel rendu par des experts.

Un formulaire dédié, existant sous forme électronique, est destiné à faciliter la saisine du médiateur et l'exposé du litige assurantiel, objet de la demande en médiation. Ce formulaire peut être téléchargé à partir des sites internet de l'ACA ([www.aca.lu](http://www.aca.lu)) et de l'ULC ([www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)).

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de saisine du médiateur, sous réserve que la demande en médiation soit complète. La suspension court jusqu'au jour où le médiateur communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé ;
- que la procédure est terminée soit par la communication d'une conclusion motivée soit par la proposition d'une solution ou d'un accord à l'amiable.

La suspension prend encore fin à la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie de sa volonté de mettre fin au règlement extrajudiciaire du litige.

Les conclusions motivées rendues par le médiateur, de même que les solutions proposées par lui ou les accords à l'amiable ne peuvent servir de pièce devant les tribunaux, sauf accord contraire des parties.

## • LES DIFFERENTES ETAPES DE LA PROCEDURE

Les parties concernées par une demande de règlement extra-judiciaire doivent communiquer au médiateur tous les documents et informations pertinents relatifs à la demande en règlement extrajudiciaire.

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, le médiateur, lorsque, conformément à ses règles de procédure, il n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit par écrit aux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles il n'a pas accepté de traiter le litige.

Le médiateur envoie, dans un délai de 3 semaines, une confirmation écrite au demandeur lorsqu'un dossier est considéré comme recevable et complet.

Dès obtention de tous les documents et informations nécessaires de la part du professionnel pour l'instruction correcte du dossier, le médiateur informe les parties de la réception de la demande complète et de la date de réception.

Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, le médiateur communique l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige aux parties et leur envoie une lettre de conclusions motivée, respectivement une proposition de solution.

Le médiateur peut s'il le juge utile, prolonger le délai de 90 jours en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

- **SECRETARIAT**

Les réunions du médiateur se tiennent en fonction des besoins. Le secrétariat est assumé par l'ACA. Chacune des parties envoie à l'autre copie de la demande de règlement extrajudiciaire qui lui est adressée en tant qu'organe de saisine.

Les frais afférents au secrétariat sont supportés à part égale par les deux parties (ACA/ULC). Les éventuels frais d'experts (p. ex. actuaire, avocat, ...) exposés, le cas échéant, sont partagés, sauf le cas où le recours à un expert aurait été décidé par une seule des parties (celle-ci devant alors supporter seule le coût afférent).

- **CHAMP D'APPLICATION**

Le recours au médiateur est ouvert aux consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre Etat de l'Union européenne pour des contrats d'assurance (vie ou non-vie) conclus avec des compagnies d'assurance établies au Luxembourg.

- **CORRESPONDANT**

Les compagnies d'assurance sont invitées à désigner un correspondant « Médiation » qui sera l'interlocuteur du médiateur en cas de litige les concernant. Comme le médiateur sera amené à discuter la solution du litige avec le correspondant, il est souhaité que celui-ci occupe un poste de responsabilité.

\* \* \* \* \*