

# Le rapport annuel **2021** en 10 points



1



## ÉVOLUTION ET RÉSULTAT DES DEMANDES

En 2021, l'Ombudsman a reçu 7.299 demandes d'intervention, ce qui représente une baisse de 4 % par rapport à 2020, malgré les demandes liées aux inondations.

Dans 59 % des cas examinés, l'Ombudsman a pu trouver une solution.

Bien que l'épidémie ait perdu du terrain par rapport à 2020, l'Ombudsman a tout de même reçu 119 plaintes en lien avec le coronavirus.

2



## INONDATIONS

La Wallonie a été particulièrement touchée par les inondations survenues en juillet 2021. Au 1<sup>er</sup> juin 2022, l'Ombudsman n'a reçu que 274 demandes à ce sujet. Au regard du grand nombre de sinistrés, les plaintes adressées à l'Ombudsman restent limitées. Les réclamations reçues concernaient principalement des refus d'intervention, par exemple, pour une clôture ou une piscine qui sont parfois exclues de la couverture contre les catastrophes naturelles. Dans d'autres cas, les consommateurs ont également déploré un manque d'information ou une absence de réaction.

3



## INTERMÉDIAIRES : LE DEVOIR D'INFORMATION

L'Ombudsman continue de recevoir de nombreuses demandes de consommateurs qui affirment que le contrat ne correspond pas à leurs besoins et exigences (12 %). Actuellement, l'intermédiaire n'a l'obligation de s'enquérir des besoins et exigences d'un candidat-assuré qu'au moment de la souscription du contrat. Il serait cependant judicieux que cette obligation soit étendue à des étapes ultérieures, comme en cas de modification du contrat, de changement de profession de l'assuré, de divorce ou de remboursement d'un prêt hypothécaire.

4



## PISTES DE MODERNISATION DE L'ASSURANCE INCENDIE

Depuis plusieurs années, l'Ombudsman observe une augmentation du nombre de demandes en assurance incendie. Il a donc formulé certaines pistes visant à moderniser cette assurance. La mise en place d'un cadre bien défini lors de l'ouverture d'un dossier, la description précise du rôle de l'expert et un langage clair dans les conditions générales peuvent constituer un premier pas.

5



## ALLÈGEMENT DE L'OBLIGATION DE FIDÉLITÉ LORS DE LA VENTE DU VÉHICULE ASSURÉ

Un quart des réclamations en assurance auto concernent la résiliation du contrat. Bien souvent, le devoir de fidélité en cas de vente du véhicule est remis en question. Une récente modification législative permet de lever cette obligation si le consommateur a demandé une nouvelle offre à son assureur actuel et ne l'accepte pas. Ces dispositions spécifiques ne sont pas toujours connues de l'assuré.

6



**ASSURANCE MALADIE :**  
« J'INDEXE COMME IL ME PLAÎT »

Depuis quelques années, les primes d'assurance maladie se fondent sur un indice. Il peut s'agir de l'indice des prix à la consommation ou de l'indice spécifique pour les assurances maladie. Vu le niveau actuel particulièrement bas de ce dernier, certains assureurs s'en remettent à nouveau à l'indice des prix à la consommation. Bien que la loi le permette, la question se pose de savoir si cette pratique est équitable vis-à-vis du consommateur.

7



**ASSURANCE VIE : LES INCONVÉNIENTS DE L'OBLIGATION DE LIQUIDATION DE LA PENSION COMPLÉMENTAIRE**

Depuis le début de l'année 2016, le capital de l'assurance groupe est obligatoirement liquidé au moment de la retraite. Lorsque le consommateur prend sa retraite à 65 ans mais que l'assurance groupe expire à ses 60 ans, il se retrouve sans couverture pendant quelques années (jusqu'au versement du capital à 65 ans), notamment pour le risque décès ou le revenu garanti.

8



**ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE :**  
CLARIFIONS LA COUVERTURE DE LA DÉFENSE PÉNALE

Depuis l'entrée en vigueur de la loi Salduz, une personne auditionnée a le droit d'être assistée par un avocat. Cependant, tous les contrats d'assurance protection juridique ne précisent pas si les honoraires de l'avocat sont pris en charge pendant les phases d'information et d'instruction. L'Ombudsman plaide pour que les contrats d'assurance soient clairs sur la couverture de ces frais de défense.

9



**ASSURANCE ANNULATION**  
L'ÉTAT PRÉEXISTANT : VOUS TOUSSEZ ?  
ANTICIPEZ LE PIRE !

En assurance annulation, le motif de plainte le plus fréquemment invoqué est le refus d'intervention. La question est de savoir si la raison de l'annulation est préexistante au contrat ou s'il n'y a pas de maladie stable. Il peut y avoir des discussions si la personne concernée présente déjà les symptômes d'une maladie sans qu'un diagnostic n'ait encore été posé. Sur ce point, les assureurs ont parfois une interprétation très stricte.

10

**RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN**

**A) RÉGLEMENTEZ LA PROFESSION D'EXPERT EN ASSURANCE INCENDIE**

Dans le cadre des dédommagements liés aux inondations, le rôle crucial de l'expert est apparu une fois de plus. Actuellement, l'accès au métier d'expert n'est pas protégé et aucune règle ne prévoit comment les rapports doivent être rédigés ou s'ils doivent être communiqués au consommateur. L'Ombudsman plaide pour que la profession d'expert et sa mission soient davantage encadrées. À ce titre, la création d'une union professionnelle ou d'un institut pour les experts en assurance incendie pourrait s'avérer utile.



**B) VERS UNE NOUVELLE APPROCHE DE L'ANALYSE DES BESOINS ET EXIGENCES PAR L'INTERMÉDIAIRE**

Depuis quelques années, l'Ombudsman constate que les documents types d'analyse des besoins du consommateur contiennent de plus en plus de réponses standard, et qu'ils ne couvrent pas tous les aspects du processus de vente. Il préconise donc une approche plus pragmatique, avec des questions plus précises et de toujours remplir la rubrique des « exigences spécifiques ».

