

# Crédit à la consommation: assurance contre l'incapacité de travail et le chômage

Sujet: **Crédit / leasing à la consommation** Numéro de cas: **2012/06**

La cliente, domiciliée à l'étranger mais qui travaillait et résidait en Suisse durant la semaine, demanda en 2008 à sa banque de reprendre un crédit à la consommation en cours auprès d'une autre banque. Sur le formulaire correspondant, elle cocha qu'elle souhaitait – moyennant un surcoût – souscrire une assurance qui prendrait en charge le paiement de ses mensualités en cas de chômage ou d'incapacité de travail par suite de maladie. La banque lui fit parvenir les contrats sans commentaire. Un an plus tard, la cliente demanda à la banque la mise à disposition d'un montant supplémentaire. Elle cocha la même case concernant l'assurance. La banque établit un nouveau contrat qui regroupait la dette au titre de l'ancien contrat de crédit et le nouveau montant demandé. En 2011, la cliente perdit son emploi et quitta la Suisse. Lorsqu'elle en informa la banque et se renseigna quant à la couverture d'assurance, on lui répondit qu'elle n'en avait pas. La banque justifia sa réponse en lui expliquant que les solutions d'assurance étaient réservées aux clients domiciliés en Suisse. La cliente répliqua alors que, sur le formulaire de demande, elle avait indiqué à la fois son adresse de domicile à l'étranger et son adresse postale en Suisse, de sorte que la banque aurait dû lui signaler qu'elle ne pouvait pas souscrire l'assurance souhaitée. La banque rejeta cette argumentation. Aux termes de sa réponse, la cliente aurait dû savoir d'emblée qu'elle ne remplissait pas les critères requis, de sorte qu'une réponse négative n'avait pas lieu d'être. De plus, elle aurait dû remarquer que, dans les deux contrats de crédit, aucune référence particulière à cette assurance n'était faite et aucune prime n'était demandée à ce titre. Un nouveau courrier de réclamation à la banque étant resté sans réponse, la cliente s'adressa à l'Ombudsman.

A l'examen du dossier, il s'avéra que le formulaire de demande mentionnait bel et bien, parmi les informations en petits caractères, que la couverture d'assurance était réservée aux clients domiciliés en Suisse. Dans le formulaire qu'elle avait complété et conformément à la réalité, la cliente avait toutefois indiqué que son domicile légal se situait à l'étranger mais qu'elle travaillait dans une société suisse en Suisse et avait loué un appartement en Suisse où elle résidait pendant la semaine. Dans ces circonstances, l'Ombudsman considéra que l'argumentation de la banque selon laquelle la cliente aurait dû savoir d'emblée qu'elle ne pouvait prétendre à une couverture d'assurance n'était pas forcément convaincante. Selon lui, avant de soumettre les nouveaux contrats à la cliente ou au plus tard en les lui soumettant, la banque aurait dû attirer son attention sur le fait que même dans son cas, en l'absence de domicile légal en Suisse, elle ne dérogerait pas au principe et ne pouvait lui proposer qu'un crédit à la consommation sans assurance.

La cliente indiqua de surcroît que la banque lui avait adressé au moins trois envois publicitaires par an. Dans chacun de ces envois, on lui avait proposé d'augmenter son crédit en soulignant que, moyennant une petite prime, elle avait la possibilité de s'assurer en sus contre les risques de chômage et d'incapacité de travail. Si la banque savait pertinemment qu'elle ne répondait pas aux critères requis pour souscrire cette assurance, elle n'aurait pas dû lui adresser ces envois.

S'agissant du deuxième argument de la banque, l'Ombudsman considéra qu'il n'était pas davantage

pertinent. De fait, la formulation d'un contrat varie sur certains points selon qu'il intègre ou non une extension de la couverture d'assurance aux cas de chômage et d'incapacité de travail. Ces différences sautent aux yeux quand on compare les deux versions, mais la cliente n'avait toujours eu entre les mains que la version sans extension de la couverture d'assurance: selon l'Ombudsman, c'était quand même beaucoup demander que d'attendre d'une cliente qu'elle remarque l'absence de certaines clauses. De surcroît, tous les contrats de crédit à la consommation de la banque concernée étaient liés en standard à une assurance risque décès, dont la prime était facturée aux clients. Le contrat soumis à la cliente se référait donc lui aussi à une assurance: aux yeux de l'Ombudsman, il était d'autant plus compréhensible que la cliente n'ait pas remarqué l'absence de couverture d'assurance étendue.

On peut ajouter à ce qui précède la réflexion suivante: la cliente avait exprimé clairement qu'outre la reprise/l'augmentation de son crédit, elle souhaitait une couverture d'assurance étendue. En d'autres termes, elle avait fait une demande. Or, la banque, en lui adressant des documents publicitaires, l'avait invitée à faire une demande. En vertu des principes généraux applicables, elle était donc tenue de rejeter cette demande dès lors qu'elle n'entendait pas y donner suite. S'agissant de la couverture d'assurance, elle s'en était abstenue, de sorte que la cliente, après que la banque eut modifié les contrats de crédit quant au montant de la dette et les lui eut soumis, avait tout lieu de penser que sa demande de couverture d'assurance avait été elle aussi acceptée.

La banque se déclara disposée à accorder un rabais correspondant à la couverture d'assurance et la cliente accepta cette proposition avec gratitude.