

L'OBBLIGO DI INFORMAZIONE E DI CONSULENZA

di Jean-François Salphati, avvocato,
Esperto in materia di RC Professionale degli Intermediari assicurativi francesi



Secondo le statistiche di CGPA France, circa il 60% dei reclami relativi alla Responsabilità Civile Professionale dell'intermediario assicurativo riguardano un'informazione insufficiente o una consulenza incompleta.

Entrambi i tipi di inadempienza sono dovuti:

- a errori nelle garanzie consigliate dall'intermediario, che nella maggior parte dei casi derivano da un'analisi impropria del rischio che non ha consentito di proporre garanzie adeguate;
- all'emissione di certificati di assicurazione non corretti, un errore piuttosto frequente le cui conseguenze sono molto gravi. Questo tipo di situazione si incontra spesso nel settore edilizio, i cui operatori chiedono al loro intermediario l'emissione di certificati di assicurazione, che a loro volta vengono richiesti dal committente per dimostrare di essere correttamente assicurati;
- a errori nella gestione dei sinistri. Ciò si verifica soprattutto quando l'intermediario conserva la denuncia in suo possesso e non la trasmette all'assicuratore visto che, per il momento, al suo cliente non viene avanzata nessuna formale richiesta di risarcimento. Ciò può impedire all'impresa di assicurazione di effettuare gli accertamenti necessari che dovevano essere eseguiti fin dall'inizio.

“

In Francia il contenzioso nel campo dell'intermediazione assicurativa ha origini molto lontane

”

In Francia il contenzioso nel campo dell'intermediazione assicurativa ha origini molto lontane.

Nel 1954 la Corte di Cassazione ha precisato che il broker può detenere mandati speciali conferitigli dall'assicurato oppure dalla impresa di assicurazione quando il broker abbia ricevuto una delega alla sottoscrizione delle polizze. Di conseguenza, la Corte di Cassazione ha chiesto ai Giudici di merito di verificare non solo l'esistenza di un mandato, ma anche di precisarne la portata. Questo è un elemento molto importante poiché, ad esempio, nella richiesta di risarcimento avanzata nei confronti del broker non basta che il cliente affermi che il broker ha commesso un'inadempienza nella gestione di un sinistro, occorre dimostrare che il mandato conferito allo stesso broker comprende anche l'assistenza nella gestione dei sinistri.

C'è poi una sentenza del 1964 di fondamentale importanza che stabilisce il principio secondo il quale **l'intermediario deve essere una guida affidabile e un consulente esperto.**

Infine, la terza sentenza fondamentale è stata emessa nel 2000 e riguarda l'**inversione dell'onere della prova.**

La Corte di Cassazione aveva constatato che in numerosi casi veniva chiesto all'assicurato di fornire una prova impossibile da ottenere, ovvero la prova che la consulenza non era stata data. Se è possibile, in linea di principio, provare che una consulenza è stata fornita, dimostrare il contrario è praticamente impossibile.

La suddetta sentenza fa quindi ricadere sul professionista l'onere di fornire la prova di aver opportunamente informato il



proprio cliente o di aver fornito una consulenza. Si può quindi affermare che la giurisprudenza francese ha anticipato alcuni principi che sono stati poi sanciti anche nelle Direttive Europee e nelle Leggi di recepimento. Anche in Francia il *sentiment* dell'intermediario professionale è quello di essere sommerso da una normativa che sempre più gli attribuisce oneri e doveri.

Va detto, tuttavia, che, relativamente alla responsabilità civile professionale, la normativa che si è succeduta dopo la Direttiva IMD1 può essere interpretata nel senso di proteggere l'intermediario, e ciò in quanto:

- l'obbligo di provare in forma scritta il proprio operato permette di delimitare gli obblighi di ognuno - impresa di assicurazione, intermediario e cliente - dal momento che il documento scritto serve soprattutto a tracciare il proprio operato e a evidenziare sia quale tipo di richiesta era stata avanzata dal cliente nella fase precontrattuale sia di quale tipo di prodotto è stato proposto all'intermediario da parte dell'impresa di assicurazione, con ciò attribuendo alla stessa impresa l'obbligo di adeguatezza;
- gli obblighi imposti dalla normativa aiutano l'intermediario a verificare il modo in cui lavorano i propri dipendenti o collaboratori, valutandone quindi le capacità o, viceversa, i bisogni di formazione.

Tale formazione è ormai diventata necessaria in tutte le professioni e contribuisce sicuramente a valorizzare l'immagine dell'intermediazione.

Passiamo ora ad analizzare gli sviluppi giurisprudenziali più recenti e importanti in Francia.

Il primo riguarda l'**obbligo di controllare le dichiarazioni precontrattuali rilasciate dall'assicurato**.

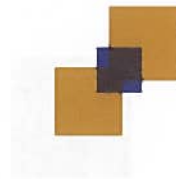
Anche in tal caso i Giudici addossano sempre più sull'intermediario un obbligo di verifica, impedendogli di limitarsi ad accettare semplicemente le dichiarazioni dell'assicurato.

Tuttavia l'obbligo di verifica ha dei limiti.

Quando l'intermediario deve consigliare il suo cliente, egli deve certamente chiedere il valore dei beni da assicurare, ma è anche tenuto a far capire al cliente che il valore da assicurare non è né il valore in bilancio né il valore commerciale (ovvero il prezzo di vendita del bene sul mercato), ma il valore a nuovo o di sostituzione, e cioè il costo di ricostruzione o di rimpiazzo con un bene analogo. Questo è un aspetto della tecnica assicurativa che l'assicurato quasi certamente non conosce.

Ciò premesso, una volta spiegato tutto in modo esaustivo, egli non è obbligato a calcolare il costo di sostituzione a nuovo. Tale calcolo deve essere indicato dal cliente, il quale ne assume la responsabilità.

Un esempio illuminante è rappresentato dall'assicurazione "Business Interruption (BI)" connessa con la garanzia "Danni Diretti": è noto che le perdite di profitto (o di margine di contribuzione) sono limitate nel tempo (12 mesi o 24 mesi a seconda dei contratti di assicurazione). Se l'intermediario, al fine di determinare la durata di indennizzo della Perdita di profitto, non chiede all'azienda sua cliente qual è il macchinario la cui sostituzione richiederà più tempo bloccando quindi la catena di produzione, l'intermediario commette un errore



Tale formazione è ormai diventata necessaria in tutte le professioni e contribuisce sicuramente a valorizzare l'immagine dell'intermediazione





nello svolgimento della sua attività professionale. Difatti se l'azienda comunica che per sostituire la macchina in questione serviranno 18 mesi, è del tutto evidente che l'intermediario non può proporgli una garanzia BI limitata a 12 mesi. Quindi l'intermediario non necessita semplicemente di un'informazione ma deve anche fornire una consulenza riguardante la tecnica assicurativa.

Un altro caso emblematico è a riguardo dell'**obbligo di consulenza**. Un broker è stato condannato per non aver assicurato una piscina contro il rischio di incendio. Questa condanna sembra incredibile perché giustamente ci si può chiedere: per quale motivo assicurare una piscina contro l'incendio? La risposta si trova nel codice delle assicurazioni francese: per essere garantito contro i danni provocati da uragani o cicloni, è necessario che il bene sia assicurato contro l'incendio.

Nel caso di un ciclone che aveva danneggiato una piscina in Martinica, è stato eccepito al broker di non aver attirato l'attenzione del contraente sulla necessità di sottoscrivere la garanzia contro l'incendio che prevedesse anche i danni provocati da uragani e cicloni, e quindi è stato ritenuto responsabile per non aver proposto una garanzia adeguata.



Un altro importante sviluppo giurisprudenziale riguarda la pericolosa (dal punto di vista dell'intermediario) trasformazione dell'obbligo di consulenza in obbligo di continuo monitoraggio nel tempo



Un altro importante sviluppo giurisprudenziale riguarda la pericolosa (dal punto di vista dell'intermediario) trasformazione dell'obbligo di consulenza in **obbligo di continuo monitoraggio nel tempo** (*devoir de suivi*). Il ragionamento che fanno i Giudici è il seguente: dal momento che la commissione incassata dall'intermediario non è esclusivamente una remunerazione legata all'apporto del contratto all'impresa di assicurazione (denominata "Provvigione di acquisto") ma include anche una parte ricorrente, che viene cioè percepita dall'intermediario al momento dell'incasso di ciascuna rata annuale (denominata "Provvigione di incasso"), sullo stesso intermediario incombe di conseguenza l'obbligo di seguire il contratto durante tutta la sua durata. È quindi opportuno che l'intermediario contatti periodicamente i clienti per accertarsi che i contratti restino adeguati, e di proporre un nuovo contratto nel caso in cui sia stato constatato un cambiamento.

Altro orientamento da segnalare riguarda l'**obbligo di assistenza per la gestione dei sinistri** quando l'intermediario consiglia il suo cliente in occasione di un sinistro.

In Francia i broker fanno ciò gratuitamente perché ritengono che la gestione dei sinistri e l'assistenza al cliente siano incluse nella commissione che incassano.

Bisogna però sapere che attualmente la giurisprudenza ha esteso la sfera della gestione del sinistro più di quanto si potrebbe pensare. Ormai se l'intermediario gestisce un sinistro e se l'assicurato decide di cambiare intermediario, il primo intermediario deve continuare a gestire il sinistro pur avendo perso il cliente. Si può quindi concludere da questa breve analisi della giurisprudenza francese che gli obblighi imposti all'intermediario dalla giurisprudenza sono particolarmente onerosi. Ma per fortuna c'è un limite a tutto.

Innanzitutto sono i limiti legati alla dimensione dei clienti (grandi rischi). Tali rischi non vengono trattati nello stesso modo perché le società contraenti hanno al loro interno delle figure (risk manager) dotate delle competenze sufficienti per analizzare i propri bisogni assicurativi e di trasferire tali bisogni all'intermediario che dovrà reperire le coperture assicurative adeguate a soddisfare tali bisogni.

Un altro limite importante consiste nell'**informazione che l'impresa di assicurazione deve fornire al suo mandatario o al broker.**

Si ha spesso tendenza a dimenticare che anche le imprese di assicurazione hanno degli obblighi.

Innanzitutto hanno un **obbligo di chiarezza**, poiché se la clausola non è chiara non può essere opposta all'assicurato.

Questo è vero, ma occorre fare attenzione perché la giurisprudenza ha affermato che se la clausola è chiara per i professionisti (e quindi per gli intermediari), sono questi ultimi che devono mettere in guardia l'assicurato sulla portata della clausola.

Inoltre è bene precisare che qualunque impresa di assicurazioni in Francia è sottoposta all'obbligo precontrattuale di redigere una **scheda informativa** che riassume le caratteristiche principali del contratto, la garanzia prestata e le esclusioni.

Ciò significa dalla scheda informativa che il cliente deve avere una esaustiva conoscenza del rischio. In Francia è obbligatorio indicare in polizza la data in cui tale scheda informativa è stata consegnata al cliente. Quindi, poiché si tratta di un obbligo facente capo all'impresa di assicurazioni, questa deve redigerla e consegnarla all'intermediario.

Ciò può limitare la responsabilità dell'intermediario.

Un altro limite della responsabilità dell'intermediario è l'**intervento diretto della impresa di assicurazione nella sottoscrizione.**

L'intermediario non è tenuto a possedere competenze tecniche elevate in tutti i rami. Per questo nelle imprese di assicurazione ci sono gli uffici assuntivi, gli ispettori che si recano sul luogo in cui è situato il rischio per verificarne le caratteristiche.

In questo caso, è certamente possibile sostenere che se un contratto è inadeguato nonostante l'impresa di assicurazioni abbia visionato il rischio da assumere e, dopo l'ispezione, abbia rilasciato una determinata quotazione, nessuna responsabilità possa ricadere sull'intermediario, a patto che abbia correttamente descritto le caratteristiche e le condizioni della quotazione proposta dall'impresa di assicurazioni.

La conclusione che possiamo trarne - che è anche un augurio da parte degli intermediari francesi - è di **ottenere dalle imprese di assicurazione dei contratti chiari e semplici**, che comportino un numero minore di pagine, che omettano alcune esclusioni e alcune garanzie accessorie, che permettano ai futuri assicurati di leggerli e di capirli e agli intermediari di spiegarli al fine di evitare inutili contenziosi.

“

In Francia è obbligatorio indicare in polizza la data in cui la scheda informativa è stata consegnata al cliente

”

