



Paris, le 18 novembre 2015

Décision du Défenseur des droits MLD-2015-282

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code pénal ;

Saisi par Monsieur B qui estime avoir subi une discrimination relative au refus de remboursement d'un voyage opposé par la société d'assistance A en raison de sa situation de famille ;

Décide de recommander :

- À la société d'assistance A de modifier ses conditions générales en veillant à ne pas exclure les membres d'une famille recomposée de l'accès aux garanties prévues par ses contrat d'assurance et d'assistance, notamment en incluant les frères et sœurs par alliance dans sa définition des membres d'une famille ;
- À la Fédération française des sociétés d'assurances et au Groupement des entreprises mutuelles d'assurance de veiller à ce que leurs adhérents prennent en compte la spécificité des familles recomposées s'agissant de la mise en œuvre des garanties d'assurance concernant les membres d'une famille.

Le Défenseur des droits demande à la société d'assistance A, à la Fédération française des sociétés d'assurances et au Groupement des entreprises mutuelles d'assurance de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Recommandations

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de M. B concernant le refus qui lui a été opposé par la société d'assistance A quant à sa demande de remboursement d'un voyage annulé. Il estime avoir subi une discrimination en lien avec sa situation de famille.
2. M. B souhaitait se rendre à Londres pour accompagner sa jeune sœur âgée de 32 ans, Mme P, atteinte d'un cancer, durant ses séances de chimiothérapie. Il a cependant été contraint d'annuler son voyage, les dates des séances de chimiothérapie ayant été reportées pour des raisons médicales.

Sur la situation de famille de M. B

3. Selon la définition retenue par l'INSEE, « au sein d'une famille composée d'un couple avec enfant(s), dès lors qu'un enfant du logement n'est pas l'enfant des deux membres du couple, alors tous les enfants du logement sont considérés comme vivant en famille recomposée¹ ».
4. M. B est né en 1978 et sa mère est décédée en 1987. Son père, Jean-Michel B s'est remarié en 1988 avec Mme Y la mère de P (également veuve) : M. B était alors âgé de dix ans et Mme P de six ans.
5. De l'union de M. B et Mme Y est né un enfant commun, Mme Tal B. La famille du réclamant compte en outre les trois enfants de Mme Y, dont Mme P, qui sont ses sœurs par alliance.
6. La famille de M. B répond ainsi à la définition de la famille dite « recomposée ».
7. M. B et ses quatre autres sœurs ont vécu au sein d'un logement familial commun, ont grandi ensemble, bénéficiant d'une éducation commune. Frères et sœurs d'une famille recomposée, ils estiment chacun appartenir à la même famille et entretiennent les mêmes relations fraternelles que les frères et sœurs d'une famille « traditionnelle ». Cette situation perdure depuis leur enfance et est reconnue par l'ensemble de leur entourage.
8. C'est naturellement que chaque membre de cette famille recomposée, dont M. B, a souhaité soutenir P afin qu'elle ne reste jamais seule pendant ses séances de chimiothérapie en avril 2015.

Sur la souscription d'une assurance annulation de vol

9. Le 16 février 2015, M. B réservait un vol aller Genève-Londres pour le 29 avril 2015 et un vol retour Londres-Genève pour le 3 mai 2015, par l'intermédiaire de l'agence de voyage G. Il souscrivait en outre une assurance annulation (vol) auprès de la compagnie d'assurances la société d'assistance A, proposée par l'agence G. Le coût total des prestations s'élevait à 197,39 euros.
10. Mme P ayant contracté une infection, les traitements de chimiothérapie ont dû être reportés et M. B annulait son voyage afin de se rendre ultérieurement auprès de sa sœur.
11. Le 29 mars 2015, M. B renseignait le formulaire de demande d'annulation sur le site internet de la société d'assistance A.

¹ <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1470/ip1470.pdf>

12. Le 31 mars 2015, il adressait à la compagnie d'assurance toutes les pièces justificatives demandées dans le contrat d'assurance, à savoir : un document démontrant les liens de parenté entre l'assuré et la personne concernée (livrets de famille), les factures d'achat des billets, les billets électroniques, le document de l'annulation de la réservation, un certificat médical établi par le médecin de sa sœur, le professeur C, en date du 18 mars 2015.
13. Le 2 avril 2015, la société d'assistance A demandait à M. B de préciser ses liens de parenté avec Mme P. Ce dernier leur répondait le jour même : « P est ma sœur. Il s'agit d'une famille recomposée, et je vous ai envoyé tous les livrets de famille qui permettent de définir les liens entre nous. »
14. Le 7 avril 2015, M. B recevait par courriel un refus de remboursement au motif : « Le contrat souscrit ne garantit pas le remboursement des frais d'annulation de votre réservation. »
15. Dans ce courriel, il était indiqué sans plus de précision : « Membres de la famille : époux(se) ou partenaire civil dûment enregistré au registre de l'état civil pertinent (si le partenaire civil n'a pas été enregistré, des documents attestant qu'il remplit les mêmes conditions que s'il avait été enregistré doivent être fournis), parents, beaux-parents, enfants, beaux-fils et belles-filles, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents, petits-enfants, tantes et oncles ou neveux et nièces. »
16. Dans les conditions générales de la police d'assurance au paragraphe définitions, il est effectivement indiqué une liste de personnes considérées comme membres de la famille, telle que reprise dans le courriel du 7 avril 2015.
17. Le 9 avril 2015, M. B contactait la société d'assistance A pour expliquer sa situation de vive voix. Il fut invité à envoyer un courriel de réclamation. Le 10 avril 2015, M. B adressait un tel courriel au département remboursement, leur précisant que selon lui, le fait d'exclure les demi-frères, demi-sœurs, quasi-frères et quasi-sœurs lui semblait discriminatoire. Le 14 avril 2015, la société A confirmait le refus de remboursement.
18. En conséquence, une note récapitulative était adressée à la société d'assistance A par les services du Défenseur des droits, par lettre recommandée en date du 17 septembre 2015, laquelle n'a reçu aucune réponse à l'issue du délai fixé à un mois.
19. Par courriel en date du 2 octobre 2015, M. B informait les services du Défenseur des droits que le voyage lui avait cependant été remboursé estimant que ce remboursement faisait suite à l'intervention de l'Institution.

Sur la discrimination fondée sur la situation de famille

20. Les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur la situation de famille.
21. S'agissant de la discrimination prohibée par les dispositions précitées du code pénal, elle est prouvée lorsque les éléments constitutifs du délit sont caractérisés : d'une part, l'élément matériel à savoir la différence de traitement fondée sur un critère prohibé et, d'autre part, l'élément intentionnel, c'est-à-dire la conscience de l'auteur de se livrer à des agissements discriminatoires. Enfin, l'auteur de l'infraction doit être identifié.
22. La notion de situation de famille doit s'entendre largement et recouvre aussi bien la situation matrimoniale d'une personne (célibataire, pacsée, mariée, veuve, divorcée,

séparée, etc.) que la composition d'une famille (avec ou sans enfants, nombre d'enfants) ou encore le modèle familiale (monoparental, recomposé, etc.).

23. En l'espèce, les conditions générales de la société d'assistance A énumèrent limitativement les membres de la famille pouvant être pris en considération pour l'annulation d'un voyage en cas de sinistre.
24. Certains membres de la famille présentant un lien plus éloigné que celui d'un frère ou d'une sœur par alliance sont visés, tels les beaux-parents, beaux-fils, belles-filles, beaux-frères, belles-sœurs ou encore neveux et nièces. Ainsi, la société d'assistance A accorde ses services aux alliés en ligne directe présentant un lien de proximité moindre que ceux d'alliés en ligne collatérale, tels les frères et sœurs par alliance issus d'une famille recomposée.
25. En effet, si les frères et sœurs sont visés dans cette liste, il ressort du refus opposé au réclamant que les frères et sœurs d'une famille recomposée sont exclus de la garantie. Or, le réclamant communiquait l'ensemble des documents nécessaires à établir le lien familial entre sa sœur et lui-même.
26. Dès lors, le refus de prise en charge opposé à M. B était susceptible de caractériser une discrimination en raison de sa situation de famille.
27. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de recommander :
 - À la société d'assistance A de modifier ses conditions générales en veillant à ne pas exclure les membres d'une famille recomposée de l'accès aux garanties prévues par ses contrat d'assurance et d'assistance, notamment en incluant les frères et sœurs par alliance dans sa définition des membres d'une famille ;
 - À la Fédération française des sociétés d'assurances et au Groupement des entreprises mutuelles d'assurance de veiller à ce que leurs adhérents prennent en compte la spécificité des familles recomposées s'agissant de la mise en œuvre des garanties d'assurance concernant les membres d'une famille.