

**FORMULAIRE DE NOTIFICATION DES ORGANES EXTRAJUDICIAIRES CHARGES DE
LA RESOLUTION CONSENSUELLE DES LITIGES DE CONSOMMATION
(2001/310/CE)**

1. COORDONNEES DE L'ORGANE

Nom : LEGIBEL GIE

Adresse : RUE ROYALE 55 1000 Bruxelles

N° tél.: 02 2270828

N° fax : 02 2270821

E-mail : info@legibel.be

2. STRUCTURE

LEGIBEL a, en partenariat avec d'autres assureurs groupés, notamment, au sein des RIAD (associations des assureurs défense), du CASO et de l'UPEA (union professionnelle des entreprises d'assurance) ainsi qu'avec d'éminents représentants de plusieurs universités du pays, constitué un centre de formation à la médiation, le CIFORM, centre interdisciplinaire de formation à la médiation (www.ciform.org ou www.ivorm.org).

Après avoir suivi un programme de cours de 44 heures, les médiateurs (à l'origine experts juridiques, autos, immobiliers...) sont susceptibles d'intervenir en cette qualité afin de résoudre des litiges de vie privée survenus entre des assurés.

La formation étant agréée par l'ensemble du secteur, les assurés peuvent avoir recours à la médiation de ces experts médiateurs, lorsque le litige soumis entre bien dans le champ d'application des polices pour lesquelles une intervention est sollicitée.

Le médiateur est ainsi choisi individuellement. Son mandat se limite à la mission dévolue.

Les assurés s'engagent conventionnellement et librement (convention écrite) dans la procédure de médiation. De même s'accordent-ils sur le choix de l'expert médiateur.

A tout moment, il est loisible aux parties de se soustraire à la procédure de médiation.

Les informations communiquées durant la procédure de médiation sont essentiellement confidentielles.

Les intéressés disposent, avant que la procédure ne soit entamée, d'une documentation complète sur la procédure de médiation.

Les informations relatives à la médiation sont accessibles tant sur le site www.legibel.be que sur lesite www.ciform.org.

Le recours à cette procédure n'exclut pas que l'assuré se tourne ensuite vers une procédure judiciaire normale ou vers l'arbitrage (cf agréation « santé et protection du consommateur »).

Les parties peuvent se faire assister d'un expert ou d'un avocat.

Les précisions relatives au coût de la procédure sont reprises sur la convention de médiation. Lorsque les parties souhaitent avoir recours à la médiation, les honoraires du médiateur sont précisés sur la

convention type et ils sont supportés par moitié par celles-ci (lorsqu'elles sont valablement assurées, les honoraires sont supportés par les compagnies d'assurance).

Les informations (dépersonnalisées) sur les médiations entreprises, seront reprises sur les sites déjà évoqués.

Toute initiative visant une meilleure notoriété de l'ADR sera poursuivie de manière à permettre, au consommateur, un accès toujours plus rapide et aisé au mode de règlement choisi.

3. COMPETENCE

Il s'agit essentiellement de litiges civils et commerciaux faisant l'objet d'une couverture d'assurance (vie privée, auto, incendie, contrats étendus de protection juridique). Sont particulièrement visés, les conflits de voisinage, les difficultés liées à l'interprétation des contrats de toute nature, les litiges de consommation, les litiges immobiliers, la reconstitution de la genèse d'un sinistre.

Géographiquement, le champ d'intervention, en médiation, suit la couverture d'assurance (l'espace européen se trouvant ainsi compris).

Des litiges transfrontaliers peuvent donc être résolus par cette voie.

4. PROCEDURE

A l'occasion de la déclaration d'un sinistre de vie privée, l'assuré est informé, par son assureur, des possibilités de recourir à la médiation. Tant les noms de tous les médiateurs certifiés par le secteur que la convention type de médiation sont remis au consommateur.

Lorsque les parties décident de recourir à la médiation, le médiateur retenu est alors invité à entreprendre sa mission et à rencontrer les parties. La procédure est une nouvelle fois expliquée au consommateur.

L'assureur en responsabilité civile est informé par écrit de la démarche afin de s'assurer de l'opposabilité de la procédure.

Les phases préalables sont nécessairement écrites (démarche probatoire) ainsi d'ailleurs que la conclusion de la médiation.

Caucus et entretiens divers avec le médiateur sont par nature oraux et confidentiels.

5. COUTS

La procédure est donc prise en charge, par moitié, par les assureurs, dans le cadre des couvertures existantes. Les médiateurs sont rémunérés à raison de 90 euros de l'heure (+ frais). La procédure est donc gratuite pour l'assuré valablement couvert.

6. NATURE DE LA DECISION

L'accord final tient lieu de convention intervenue entre les parties et il est donc contraignant entre elles, l'accord « fait la loi des parties ».

7. MODALITES D'EXECUTION

En cas d'inexécution des obligations, les tribunaux de l'ordre judiciaire sont donc compétents.