إلتـــزام وسيط التأمين بالنصيحة

الأستاذة/سعد الله أمال ،جامعة تلمسان

المقدمة:

تعتبر الوساطة في عمليات التأمين قديمة قدم النشاط التأميني.إذ لها من الأهمية ما لا يمكن التغاضي عنه.فهي تجسد مبدأ التنافس الحر على تقديم الخدمة التأمينية الملائمة للعميل بالسعر المناسب.فدور وسيط التأمين في النشاط التأميني من شأنه أن يؤدي إلى تحسين مستوى تقديم الخدمات التأمينية للمستهلكين وتطوير سوق التأمين.

ويعرف وسيط التأمين على أنه ذلك الشخص الذي يقدم النصح والمشورة للمؤمن له بخصوص احتياجاته التأمينية والتفاوض بشأنها مع شركات التأمين.فهو حلقة الربط بين كلا الطرفين ويتساوى في ذلك أن يكون وكيلا عن شركة التأمين كما هو الحال بالنسبة للوكيل العام، أو وكيلا عن طالب التأمين كما هو الحال بالنسبة لسمسار التأمين في الغالب. ويمارس هذه الوظيفة وما يتشعب منها، بحرص وعناية ودراية مهنية واستقلالية.تنم عن تمتعه بجملة من المعارف التأمينية والقواعد القانونية والمهنية التي تنتظم عليها الخدمات التأمينية في كافة مراحلها.

فهو و باختصار وسيط بين المحترف والمستهلك في سوق ذات تنظيم. ويعرفه المشرع الجزائري[1] في نص المادة 02 من المرسوم 95-340 بأنه:""يعتبر وسيط التأمين في مفهوم هذا المرسوم، كل شخص له وضع وكيل عام للتأمين أو وضع سمسار التأمين.ويقوم بدور تقديم عمليات التأمين"".فبالنسبة للمشرع الجزائري، وسيط التأمين هو كل شخص يقوم بدور

[1] لم يوف المشرع الجزائري مهنة الوساطة في التأمين حقها من خلال نصوص قانون التأمينات القانون رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995والصادر بالجريدة الرسمية رقم 13 المؤرخة في 08 مارس 1995، والمعدل بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المتعلق بالتأمينات والصادر بالجريدة الرسمية رقم 15 المؤرخة في 12 مارس 2006. ليصدر فيما بعد مجموعة من المراسيم التنفيذية كان لها الفضل في تأسيس التنظيم القانوني لمهنة وسيط التأمين في الجزائر وهي: المرسوم التنفيذي رقم 95-340 المؤرخ في 30 أكتوبر 1995 الذي يحدد شروط منح وسطاء التأمين الاعتماد والأهلية المهنية وسحبه منهم ومكافأتهم ومراقبتهم، الصادر بالجريدة الرسمية رقم 65. والمرسوم التنفيذي رقم 95-341 المؤرخ في 30أكتوبر 1995والمتضمن للقانون الأساسي للوكيل العام للتأمين، الصادر بالجريدة الرسمية رقم65. و المرسوم التنفيذي رقم **07-153** المؤرخ في: **22**ماي **2007** والمحدد لكيفيات وشروط توزيع منتوجات التأمين عن طريق البنوك والمؤسسات المالية وما شابهها وشبكات التوزيع الأخرى، والصادر بالجريدة الرسمية رقم 35 المؤرخة في 23 ماي 2007.

تقديم عمليات التأمين، ويقتصر ذلك على شخصين فقط هما: الوكيل العام للتأمين[1] وسمسار التأمين[2]. ويقصد المشرع بعملية تقديم التأمين قيام أي شخص طبيعي أو معنوي كان باقتراح اكتتاب عقد تأمين على شخص آخر، شفويا أو كتابيا[3].

أما المشرع الفرنسي[4] فقد عرف وسيط التأمين من خلال نص المادة 511-01 من قانون التأمين الفرنسي، والمعدلة بالقانون رقم 2005-1564 حيث نص على أنه""يعتبر وسيط تأمين أو إعادة تأمين كل شخص يمارس- بمقابل عمولة - نشاط الوساطة في التأمين أو إعادة التأمين"".

ويقصد بالوساطة في التأمين أو إعادة التأمين في التشريع الفرنسي كل نشاط يتمثل في تقديم، اقتراح، أو المساعدة على إبرام عقود التأمين، أو إنجاز أية أعمال أخرى تحضيرية لإبرامها. وهو ما نصت عليه المادة 511-01 من قانون التأمين الفرنسي. هذا التعريف الوظيفي لوسيط التأمين ورد بموجب القانون رقم 2005-1564 والذي صدر استجابة لتوجيه المجلس الأوربي رقم 92-2002 المؤرخ في 09 ديسمبر2002.فكان التعريف موسعا من حيث نطاقه بهدف إلزام قانونا كل المتعاملين في مجال التأمين والمتدخلين في صناعته، و ذلك لغرضين أساسيين هما: تسهيل وتنظيم ممارسة النشاط التأميني في السوق الداخلية الفرنسية وكذا حماية المستهلك.

---

[1] : هو شخص **طبيعي**، **لا يحمل صفة التاجر**، و يمارس مهنة الوساطة في التأمين باستقلالية وطبقا للمادة 253 من قانون التأمينات يرتبط مع شركات التأمين التي يمثلها بموجب **عقد وكالة**. ولا يباشر الوكيل العام للتأمين نشاطه إلا بعد الحصول على اعتماد من إدارة الرقابة(لجنة الإشراف على التأمينات) وذلك بتوافر شروط الكفاءة المهنية والضمانات المالية المنصوص عليها في المادة 16 من المرسوم 95-340.

[2] : طبقا للمادة 258 من قانون التأمينات سمسار التأمين هو شخص **طبيعي** أو **معنوي** يمارس لحسابه الخاص مهنة الوساطة في التأمين، ويكون ذلك بعد الحصول على اعتماد من إدارة الرقابة (لجنة الإشراف على التأمينات) طبقا للمادة 260 من قانون التأمينات والمادتين 04 و07 من المرسوم رقم 95-340. ويعد سمسار التأمين تاجرا بحكم ممارسته لأحد الأعمال التجارية المنصوص عليها في المادة 02 من الأمر 75-59 المتضمن القانون التجاري وهي أعمال السمسرة. الأمر الذي أكدته المادة 259 من قانون التأمينات بنصها: "" **مهنة سمسار التأمين نشاط تجاري**...""

[3] : المادة 03من المرسوم 95-340.

[4] : تطرق المشرع الفرنسي لمهنة وسيط التأمين في الكتاب الخامس من قانون التأمين الفرنسي، وفي إطار تحديثه للأحكام المتعلقة بمهنة وسيط التأمين والتزاماته شهد قانون التأمين عدة تعديلات بموجب أوامر وقرارات مختلفة كان أهمها: القرار رقم **96-754** المؤرخ في **21** أوت **1996**المعدل لقانون التأمين والمتعلق بشروط الكفاءة المهنية لوسطاء التأمين، والقرار رقم**902/96** الصادر بتاريخ **15** أكتوبر **1996** المعدل لقانون التأمين والخاص بالنظام الأساسي لمندوبي التأمين.وكذلك القرار رقم **99-718** المؤرخ في **31** أوت **1999** والمتعلق بالاحتياط والضمانات المالية المتعلقة بوسطاء التأمين.و آخر هذه التعديلات كان القانون رقم **2005-1564** المؤرخ في **15**ديسمبر **2005**والمتضمن أحكام مختلفة لاعتماد القانون الاتحادي في مجال التأمينات، وكذا القرار رقم **2006-1091** المؤرخ في **30**أوت**2006** والمتعلق بالوساطة في التأمينات.حيث صدرت هذه التعديلات بغرض تطوير قواعد توزيع التأمين في السوق الداخلية الفرنسية وكذا دعم حماية المستهلك في مجال التأمين.

وكما ذكرنا فإن نص المادة 511-01 بصياغته الواسعة يشمل في تحديده لمفهوم وسيط التأمين، إضافة إلى الوسطاء التقليديين من وكلاء عاميين وسماسرة تأمين و وكلائهم، كل متدخل في العملية التأمينية بموجب اتفاق وكل خبير محترف يمارس هذا النشاط بشكل أساسي أو ثانوي[1].و يلتزم وسيط التأمين سواء كان وكيلا عاما أو سمسار تأمين بتنفيذ مهامه بكل إحترافية،وبكل ما من شأنه تحقيق مصلحة موكله سواء كان مستهلكا عاديا أو شركة تأمين أو شركة إعادة التأمين.

فيقع على عاتقه ضرورة العمل لتحقيق مصالح موكله، و لكن في ضوء مجموعة من الإلتزامات المفروضة عليه استنادا إلى بنود عقد الوكالة الذي يربطه بالمؤمن أو المؤمن له،و استنادا إلى نصوص التشريعية المنظمة لمهنة وسيط التأمين. وأهم هذه الإلتزامات التزام وسيط التأمين بالنصيحة.

و منه نطرح الإشكالية الاتية :

ماهي ضوابط الوساطة لأجل النصيحة في مجال التأمين ؟ و مامدي كفايتها لحماية المستهلك ؟

المبحث الأول: مفهوم الإلتزام بالنصيحة.

لقد ظهر الالتزام بالنصيحة لأول مرة في فرنسا في السبعينيات مع حركة حماية المستهلك. وكان هذا الالتزام في بادئ الأمر يقع على عاتق فئة معينة من المحترفين ثم بدأ ينعكس على كل المحترفين الذين يتعاملون مع العملاء الجاهلين بأصول المهنة[2] .و لقد كان للفقه والقضاء فضل إبرازه وبلورته. فقد جاء ظهور هذا الالتزام وتطوره نتيجة للنمو الصناعي والتجاري الذي عرفه المجتمع عموما وازدهار قطاع الخدمات خصوصا مما أدى إلى ازدهار ما يسمى بواجب النصيحة لا سيما في ظل النشاط الحثيث لحركات حماية المستهلك.

المطلب الأول: الإلتزام بالنصيحة في القانون الجزائري

كانت بداية إقرار هذا الالتزام قد انطلقت من جانب القضاء والفقه فقد دعمها التشريع. إذ نجد القانون الفرنسي رقم92-601 الصادر بتاريخ:18يناير 1992 والمتعلق بحماية المستهلك قد فرض التزاما عاما بالإعلام وتقديم النصيحة على عاتق كل متخصص بائع للأموال أو مقدم خدمات.بينما أقر المشرع الجزائري هذا الالتزام بنص المادة08 من القانون رقم 04-

[1]: Marly (Pierre Grégoire), "" L' obligation d' information des intermédiaires d'assurance"",Revue Lamy droit civil, septembre 2006,p.14.

[2] :علي حسن(سوزان)، مسئولية الوكيل بالعمولة للنقل (في النقل الداخلي والدولي ومتعدد الوسائط)، منشأة المعارف، الإسكندرية، ص167.

02 المؤرخ في23 يونيو 2004 والذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية[1].حيث تنص هذه المادة على ما يلي:""يلزم البائع قبل اختتام عملية البيع بإخبار المستهلك بأية طريقة كانت وحسب طبيعة المنتوج،بالمعلومات النزيهة والصادقة المتعلقة بمميزات هذا المنتوج أو الخدمة وشروط البيع الممارس وكذا الحدود المتوقعة للمسئولية التعاقدية لعملية البيع أو الخدمة"".

و يعتبر الالتزام بالنصيحة من قبيل الأداءات ذات الطابع الذهني، فهو التزام ينصب على تقديم خدمة، ينطوي على توجيه ايجابي لنشاط الطرف المتعاقد[2] ""une orientation positive de l'activité du partenaire"". بمعنى يكون لمقدم الخدمة تدخل ايجابي في توجيه من يقع على عاتقه اتخاذ القرار بفعل نصائحه وتوجيهاته.فيستغرق محتوى الالتزام بالنصيحة كل ما يدخل في مفهوم الإرشاد و التوجيه والنصح وتقديم الاستشارة، بل ويقع على عاتق الملتزم به- على أساس أنه المحترف- عبء دراسة الخيارات واقتراح الحلول البديلة بل وانتقاء أحسنها.وعليه يحدث أن يحصل خلط بين الالتزام بالنصيحة وكذا بعض المفاهيم المشابهة له على رأسها الإلتزام بالإعلام.

فتختلف النصيحة التي يقدمها المحترف للزبون أو العميل عن مجرد الرأي L'avis، فمجرد إبداء الرأي لا يعدو أن يكون مجرد التعبير عن رأي بصدد مسألة ما، ومن الجائز أن يكون بعيدا كل البعد عن القرار الفعلي.كما أنها تختلف عن مجرد الاستعلام أو الاستخبار الذي يقصد به إلقاء الضوء على واقعة محددة أو مسألة بالذات.أما النصيحة فتعد نوع من الدفع أو التوجيه إلى القيام بعمل أو عدم القيام به[3].فيلتزم مقدم الخدمة بحكم أنه يتمتع بالكفاءة والخبرة والاحتراف الفني والعملي أن يحرص على توجيه اختيارات زبونه وتقديم العروض وطرح الاقتراحات التي من شأنها تحقيق مصالحه.فإذا كان اتخاذ قرار معين يتوقف على أمر من المحترف نفسه فإنه من واجبه توجيه عميله إلى اتخاذ القرار الصحيح، فالوكيل بالعمولة للنقل مثلا لا يملك حق التأمين على البضائع من تلقاء نفسه، لكنه يلتزم بإبداء النصيحة إلى موكله من أجل حثه على التأمين على البضائع خاصة إذا كانت هناك حدودا للمسئولية في حالة هلاك أو تلف البضاعة[4].بل ويتضمن واجب النصيحة،المشورة بالقيام بعمل أوبالامتناع عن عمل، أي باتخاذ إجراء معين أو التحذير من المخاطر الجسيمة التي قد

[1] : القانون 04-02 صادر بالجريدة الرسمية رقم 41 المؤرخة في 27 يونيو 2004.

[2] : Blamoutier (Jean-Marc) et Salphati (Jean-François) ,La responsabilité des agents généraux et courtiers d'assurance, l'argus,1984,P.127.

[3] : عمران(السيد محمد)، المجموعة العملية للأبحاث القانونية، دار المطبوعات الجامعية، 1999، ص43.

[4] : علي حسن(سوزان)، المرجع السابق،ص168.

ترتبط باتخاذ إجراء آخر[1]. فيكون الوكيل بالعمولة للنقل ملزم بتقديم النصيحة لموكله وتحذيره من أن التعليمات التي أعطاها له هذا الأخير قد تؤدي إلى أضرار وخسائر بسبب الظروف المحلية للبلد الذي تنقل إليه البضائع[2].

المطلب الثاني: موقف الفقه

إضافة إلى ما سبق يرى جانب من الفقهاء الفرنسيين أن هناك ثلاث أنواع من الالتزامات تتمايز فيما بينها من حيث مضمونها وهي: ""الالتزام بالإعلام L'obligation de simple renseignement""وهذا النوع يعد الحد الأدنى الذي يفرض على المتعاقدين مجرد إعلام الآخر ببعض البيانات والسمات المميزة للعقد دون أن يكون لها من الناحية العملية دور في اتخاذ القرار بالتعاقد أو الرفض.أما النوع الثاني فيسمى ""الالتزام بلفت الانتباه L'obligation d'attirer l'attention""، ويتسم هذا النوع من الالتزام بوجود بعض المخاطر حين إبرام العقد فيجب لفت نظر المتعاقد الآخر إليها.أما النوع الثالث فهو ""الالتزام بالنصيحة L'obligation de conseil"" وهنا نصل لأقصى درجات الالتزام حيث يكون للمتعاقد وخصوصا عندما يكون محترفا دور ايجابي في توجيه من يتعاقد معه من خلال إسداء النصيحة ولو لم يقم المتعاقد الآخر بطلبها.ويقصد بالدور الايجابي أن يكون للنصيحة غالبا دور في توجيه إرادة المتعاقد الآخر لإبرام العقد من عدمه[3].وينتهي القول بالبعض أن هذه الأنواع الثلاثة السابقة تكون درجات أو المراحل المختلفة لما يعرف بالالتزام بالإعلام،ويصف البعض الآخر ذلك بقوله أنها تمثل تدرجا ما بين إعلام الزبون بما هو موجود وإعلامه بما

[1] : محمد(بودالي)، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات- دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة، 2005، ص24.

[2]: وهو ما أكدته محكمة النقض الفرنسية في حكم لها بمناسبة نقل بضائع إلى نيجيريا،مع تسليم البضاعة مقابل أجر.ففي هذه القضية كان الوكيل بالعمولة للنقل قد كلف بنك محلي بتحصيل ثمن البضاعة من المشتري مقابل تسليمه الأوراق التي تمكنه من تسلم البضاعة من الجمارك.إلا أن المشتري قد طلب مهلة للدفع رفضها البائع.مما أدى إلى بيع الجمارك النيجيرية للبضائع بثمن زهيد جدا.وما يهمنا في هذه القضية هو أن الوكيل بالعمولة للنقل كان يعلم بمثل هذه الإجراءات في هذا البلد ولكنه بالرغم من ذلك لم يقدم النصيحة لموكله بما يلزم عمله.الأمر الذي دعا محكمة النقض إلى الحكم بمسئوليته لتخلفه عن أداء النصيحة لموكله باتخاذ إجراءات معينة لتفادي ما وصل إليه الأمر.

Cass,1er civ, 18juin, J.C.P.1980,tableau de juris, p.32

نقلا عن: علي حسن(سوزان)، المرجع السابق، ص168.

[3] :قنديل(سعيد السيد)، المسئولية المدنية لشركات التأمين (في ضوء عقدي التأمين والوكالة)، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص14.

يجب أن يفعله[1]، ومن ثم يختلف مدى هذا الالتزام طبقا لظروف كل عقد[2].فيرى هذا الاتجاه صعوبة في الفصل بين الالتزام بالنصيحة والإلتزام بالإعلام.

وعلى العكس من ذلك يرى جانب من الفقه أن الإلتزام بالنصيحة يتميز عن الالتزام بالإعلام وإن كانت تبدو حدوده غير واضحة حتى بالنسبة لأولئك الذين يقولون باعتبارهما التزامان متميزان[3]. فيوجد في الفقه المصري من يرى أنه إذا كان يصعب الفصل بصورة واضحة الالتزام بالإعلام أو الالتزام بتقديم البيانات والالتزام بالنصيحة فإن دواعي حماية المشتري –العميل-تقتضي اعتبار الالتزام الأخير جزءا من الالتزام بالإعلام.أما إذا كانت ظروف العقد تجعل من السهل الفصل بينهما، فإن الالتزام بالنصيحة لا يدخل بحسب الأصل في مفهوم الالتزام بالإعلام[4].

ولكن بالرغم من هذا التشابك في طبيعة الالتزام بالإعلام والالتزام بالنصيحة إلا أنهما يختلفان في درجة كل منهما. فالالتزام بتقديم النصيحة وإن كان يبدو وأنه التزام بتقديم معلومة إلا أنه يفوق هذا الأخير في أنه يهدف إلى توجيه اختيارات الزبون.فهو إذن لا يفترض فقط إبلاغ العميل بمعلومات معينة ولكن يتطلب أيضا من المحترف مجهودا أبعد يهدف منه إفادة الزبون من خبرته، مما يعني أن التزامه التزام يتجاوز مجرد الإعلام، حيث يكون ملزم ببذل عناية أكبر من خلال أدائه لالتزامه بالنصيحة.

وعليه يمكن القول بأن الإعلام يهدف إلى تقديم إخبار محايد موضوعي، أما النصيحة فتهدف إعطاء إعلام ملائم مناسب وحاجات المتعاقد، يؤدي إلى توجيهه في اتخاذ القرار المناسب[5].

أضف إلى ذلك أن الالتزام بالإعلام يختلف عن الالتزام بتقديم النصيحة في عدة مواضع يمكن أن نختصرها في النقاط الآتية[6]:

[1]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.15.

[2] : عمران(السيد محمد)، المرجع السابق، ص41.

[3] : محمد(بودالي)، المرجع السابق،ص23.

[4] : عمران(السيد محمد)، المرجع السابق، ص(41-42).

[5] :محمد(بودالي)، المرجع السابق، ص21.

[6] :عمران(السيد محمد)، المرجع السابق، ص(46، 44).

أ- فالالتزام بالإعلام لا يحتاج إلى عقد يقرره، بل يلتزم به البائع بمجرد إبرام العقد،بعكس الالتزام بالنصيحة والذي يتطلب وجود اتفاق خاص يقرره. فالالتزام بالإعلام هو التزام قبل تعاقدي بينما الالتزام بالنصيحة هو التزام تعاقدي[1].وعليه فإن الإخلال بتنفيذ الالتزام بالنصيحة يرتب المسئولية العقدية في حق من التزم به على أساس أن هناك اتفاق مبرم بين مقدم الخدمة والزبون.

ب- من ناحية أن محل الالتزام بالإعلام عبارة عن تزويد المشتري بالمعلومات والبيانات الضرورية عن المنتوج ليتمكن من الانتفاع به دون حائل، بينما الالتزام بالنصيحة عبارة عن إرشاد وتوجيه هذا الزبون وحمله على اتخاذ قرار دون آخر.

ت- من ناحية أخرى إن الالتزام بالإعلام يقوم في حق كل بائع سواء كان محترفا أم غير محترف، أما الالتزام بالنصيحة فلا يلتزم به إلا من تم الاتفاق معه من أهل الخبرة والمعرفة والاختصاص.

ث- أخيرا أن فكرة التعاون المتبادل أصبحت الآن الإطار العام للالتزام بالإعلام بالمقابل لا مجال لها في الالتزام بالنصيحة، فالمحترف صاحب الخبرة والمعرفة ملزم بتقديم استشارته وتوجيهاته إلى شخص لا يملك سوى تبني أو رفض ما قدم إليه من توجيهات وإرشادات[2].

وبالنسبة لطبيعة الالتزام بالنصيحة فيعتبره البعض التزاما بتحقيق نتيجة وهي اتخاذ أو عدم اتخاذ المتلقي أو المكتسب القرار بناءا على النصيحة[3].

غير أنه التزام ببذل عناية[4] وهذا ما استقر عليه القضاء الفرنسي، وتتجلى مظاهر هذه العناية في قيام المحترف ببعض الأبحاث والدراسات المسبقة كما هو الحال بالنسبة للمستشارين الماليين والموثقين والمحاميين، أو الاجتهاد في الحصول على أفضل العروض وتحصيل أحسن الحلول والمقترحات كما هو الشأن بالنسبة لوسطاء التأمين ومسيري الذمة المالية

---

[1]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p. 15

[2] : إن الالتزام بالإعلام لم يعد التزاما من جانب واحد، وأن الاتجاه القضائي الحديث يميل إلى القول بوجود التزام أو واجب التعاون بين أطراف العقد.و شهد هذا الالتزام ميلاده الأول في عقود الإعلام الآلي وعقود البناء،ويستوجب واجب التعاون قيام المحترف بإعلام الزبون بما يعلم وأن يستفسر الزبون عما يرغب فيه، وذلك يتطلب من الزبون أن يعبر عن حاجاته الاستهلاكية.يعاونه في ذلك المحترف الذي يقوم بترجمتها إلى عبارات تقنية.ونظرا لأهمية واجب التعاون فإن القضاء لم يتردد في تعميمه على الأقل على جميع العقود التي يكون محلها أموال مخصصة لإشباع حاجة خاصة للزبون. (محمد(بودالي)، المرجع السابق،ص(33-34)).

[3] : عمران (السيد محمد)، المرجع السابق، ص46.

[4] : محمد(بودالي)، المرجع السابق، ص22؛ بن خروف(عبد الرزاق)، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، الجزء الأول (التأمينات البرية)، 2002، ص82.

مثلا.فيكون المحترف ملزما ببذل عناية كبيرة في سبيل تحقيق النتائج التي يرجوها الزبون من خلال لجوئه إلى هذا الخبير، دون أن يكون هذا الأخير ملزم بهذه النتائج.ويفسر ذلك بأن المحترف لا يتحكم في نتيجة النصيحة التي يقدمها، وإنما هو ملزم ببذل العناية اللازمة في تقديم النصائح التي تعود على العميل بالنفع من جهة وبتنبيهه حرصا منه إلى النتائج التي ستترتب على عدم العمل بها من جهة أخرى، لكن دون أن يجبره على إتباعها.

المبحث الثاني:مضمون التزام وسيط التأمين بالنصيحة

لقد كرس تعديل2005 لقانون التأمين الفرنسي التزام وسيط التأمين بالنصح والإعلام،وبضرورة تقديمه البيانات والمعلومات الكافية لطالب التأمين بغرض جعله على بصيرة من أمره، وهذا طبقا لنص المادة 520 بفقرتيها الأولى والثانية.

فوفقا لنص المادة 520-01 يكون وسيط التأمين إضافة إلى ما تحدده المادة : 514/514،14/15، و17/514، ملزما بتقديم ثلاث أنواع من المعلومات لطالب التأمين وهي: ضرورة تقديم الوسيط نفسه وكافة البيانات المتعلقة به، تحديد نطاق ودرجة استقلاليته والصلاحيات التي يتمتع بها، وأخيرا ضرورة تبريره وشرحه لطالب التأمين اختياره لوثيقة تأمين معينة دون أخرى[1].

لكن ما يجب الإشارة إليه أن هذه المواد تميل في نصوصها إلى التأكيد على التزام وسيط التأمين بالإعلام أكثر منه الالتزام بالنصيحة، على أساس أننا نسلم باختلاف هذا الأخير عن الالتزام بالإعلام اختلافا جوهريا. وحيث أن تنفيذ وسيط التأمين التزامه بالإعلام لا يغني عن التزامه بالنصيحة، بل إن الهدف من لجوء طالب التأمين إلى الوسيط ليس فقط الحصول على إعلام شامل عن المنتوج التأميني، بل هو في حاجة إلى أكثر من ذلك وهو النصح والتوجيه السليم لاختيار منتوج تأميني معين ومناسب لتحقيق احتياجاته التأمينية، وهو ما لا يمكن لشركات التأمين أن تؤديه على غرار الالتزام بالإعلام.

و من جانب آخر يعتبر البعض أن طالب التأمين أو مستهلك المنتوج التأميني أو المؤمن له يستطيع الاستعلام دائما عما يشاء من خلال قراءته لبنود عقد التأمين، لكن هذا مردود عليه بأن وسيط التأمين سواء كان وكيلا عاما أو سمسار تأمين يقع عليه دائما باعتباره المحترف الخبير التزاما بالنصيحة في مواجهة طالب التأمين.على أساس أن هذا الأخير مهما بلغ مستوى ثقافته فلن يبلغ درجة إدراك الجوانب الفنية لعقد التأمين مما يجعله دائما في مركز أدنى من محترفي التأمين

[1]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.16.

فالالتزام بالنصيحة هو التزام يقع على عاتق المحترف في مواجهة الجاهل بأصول المهنة والذي منحه ثقته الكاملة لتوجيهه وارشاده[2].و تماشيا مع ذلك يكون وسيط التأمين ملزما بنصيحة طالب التأمين وإرشاده إلى الحلول الأكثر توافقا مع مصالحه الشخصية في ضوء موضوع العقد وما يطلبه من ضمانات .لذلك يتعين على وسيط التأمين أن يخبر المؤمن له بوضعه القانوني بمنتهى الدقة ناصحا إياه باختيار أفضل العروض التأمينية، بعد أن يبصره بمزايا عقد التأمين وبنوع التأمين الذي يناسبه وبخير الشروط التي يستطيع الحصول عليها[3].فيلتزم وسيط التأمين مثلا بأن يلفت انتباه العميل إلى أهمية التغطية في حالة عدم وجود ضمانات[4].كما أنه مطالب ببذل العناية الكافية وذلك من خلال حرصه على ملائمة الضمان مع حاجات المؤمن له، عند اكتتاب عقد تأمين تكميلي بناءا على طلبه[5].

كذلك قضت محكمة النقض الفرنسية في أحد أحكامها على أن سمسار التأمين لم يؤد الالتزام المفروض عليه بالإدلاء بالنصيحة إذ أنه لم يخطر المؤمن له بشكل دقيق بحالات الاستبعاد التي لا يغطيها عقد التأمين المبرم عند تحقق الخطر المؤمن منه[6].

وقد أسهم القضاء الفرنسي على تأكيد الالتزام بالنصيحة في حق وسيط التأمين.حيث وصفت محكمة النقض الفرنسية في حكم لها سمسار التأمين بأنه ""دليل أكيدا و مرشد خبير

---

[1] : لذلك عمد المشرع الفرنسي في قانون التأمين الصادر بتاريخ 31ديسمبر1989إلى إلزام المؤمن بأن يعلم العميل قبل إبرام عقد التأمين بكل من القسط والضمانات التي تستحق وأن يضع بين يدي العميل مشروعا للعقد وملحقاته وماله من ضمانات وإلى أي مدى ينطبق العقد.فإعلام العميل بهذه المسائل يضعه في الصورة بشكل يجعله يتخذ قراره خصوصا بالنسبة لنوعية الخدمة التي تقدمها شركة التأمين.(قنديل (سعيد السيد)، المرجع السابق،ص16).

[2]: Le Tourneau (Philipe) et Cadiet (loic), Droit de la responsabilité,Dalloz 1996,p.426.

[3] :السنهوري(عبد الرزاق أحمد)، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع(العقود الواردة على العمل)،المجلد الثاني، المرجع السابق، ص1189.

[4]: Cass.3^{em} civ, 14janvier1998, JCP.ED.G1998.p.1437.

نقلا عن: محمد (بودالي)،المرجع السابق،ص43.

[5]: Cass.1er civ, 09décembre1998, J.C.P.EDG1998, IV ; 1182.

نقلا عن: محمد (بودالي)، المرجع نفسه، ص43.

[6] : Cass.1erciv,3décembre1974, R.G.AT. 1975, p.515.

ويتعلق الأمر بسمسار تأمين لم ينصح المؤمن له ولم يخطره بأن التأمين الذي أبرمه ضد أخطار سرقة سيارته لا يشمل ما يسرق من أشياء ذات قيمة توجد داخل السيارة ويتم سرقتها ليلا.(نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق،ص20).

""le courtier doit être un guide sur et un conseiller expérimenté""[1] فهو ملزم بأن يقدم للعميل الجاهل بفنيات التأمين وقواعده الخدمة التأمينية المناسبة بما فيها إرشاده إلى التغطية التأمينية التي تلائم احتياجاته.

فواجب النصح والإعلام يلزم وسيط التأمين بأن يعرف احتياجات طالب التأمين بالنسبة لأنواع التأمين المعروضة أو المطلوبة ، وكذلك مستوى الخدمة التأمينية المقررة.ولتحقيق ذلك عليه أن يستعلم منه عن شروط الضمان الذي يرغب في الحصول عليه.وانطلاقا من تصريحاته يرشده الوسيط إلى التغطية المناسبة لاحتياجاته ووضعيته.وبالتالي سيعتبر هذا الوسيط مقصرا في التزامه بالنصيحة إذا لم يستعلم بشكل كاف من طالب التأمين عن كل ما يحتاجه من بيانات.

فالمعلومات التي يجب أن يقدمها المحترف تنبع من المعطيات التي يقدمها له العميل.فالالتزام بالنصح والإعلام يلحق بالالتزام بالاستعلام.بهذا المعنى يكون المدين بالالتزام بالنصيحة ملزما بأن يعرف احتياجات عميله لكي يتمكن من توجيهه توجيها سليما وفعالا[2].وتأكيدا لذلك نصت المادة 520-01 من قانون التأمين الفرنسي أنه قبل إبرام أي عقد يجب على وسيط التأمين"" أن يحدد متطلبات واحتياجات المكتتب المرتقب وكذا العناصر التي تتحكم في طبيعة ومضمون النصيحة المقدمة بشأن منتوج تأميني معين"".بإتباع القاعدة، فالنصيحة بالمعنى الدقيق تكون إذا مرفقة بالالتزام بالاستعلام[3].وهو ما كان يكرسه الاجتهاد القضائي لفترة من الزمن قبل أن يؤكده المشرع الفرنسي في تعديلاته الأخيرة.

ومما لا شك فيه كذلك، أن وسيط التأمين لكي يستطيع أن ينفذ التزامه بالنصيحة بشكل دقيق وصحيح، وجب أن يتوفر لديه المعرفة والدراية الكاملة لطبيعة عقود التأمين سواء من الناحية الفنية والقانونية، خاصة ما يتعلق بكل من عنصري الأقساط وتغطية الخطر.فطالب التأمين يتملكه اعتقاد بأن عقد التأمين الذي سيبرمه سوف يوفيه حاجاته و متطلباته التأمينية وفي سبيل تحقيق ذلك يلجأ إلى وسيط التأمين.و الذي بدوره يجب أن يكون ملما بكل ما قد يحتاجه العميل من تغطية مناسبة للخطر الرئيسي و تغطيات تكميلية للأخطار المرتبطةبه[4].

المطلب الأول: الخطر الرئيسي وفقا لعقود التأمين النموذجية.

---

[1]:Cass.civ10novembre1964,JCP.ED,13981;Cass.civ,13mars1985,Dalloz1986,p.525.

نقلا عن: بن خروف(عبد الرزاق)، المرجع السابق، ص82.

[2] : Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.15.

[3] : Marly (Pierre Grégoire), article précité, p. 17.

[4]: Merrouche (Mohamed), Le guide de l'agent général d'assurance, Dar El-Houda, 2002,p.11.

الخطر الرئيسي في عقود التأمين هو ذلك الخطر الذي يتفق بشكل صريح على تغطيته وغالبا ما تحمل وثائق التأمين اسم هذا النوع من الخطر مثل التأمين ضد الحريق أو السرقة. ولاشك أن تحديد هذا الخطر يتوقف على طبيعة ما يطلبه المؤمن له من تغطية أو ما يعرضه عليه الوسيط من خدمات تأمينية أخرى قد لا ينتبه لها المؤمن له بحكم عدم خبرته وجهله بأصول المهنة.

وعلى ضوء ذلك،يعتبر الوسيط قد أخل بالتزامه بالنصيحة إذا لم يتخذ الوسائل الضرورية لكي يكون عقد التأمين المزمع إبرامه كافيا لتغطية كل ما رغب فيه العميل من أخطار. وتماشيا مع ذلك فإن وسيط التأمين يجب أن ينصح العميل الذي يرغب في إبرام عقد تأمين لمسكنه ضد السرقة بضرورة تأمينه أيضا ضد الحرائق وما قد يلحقه من خسائر بسبب المياه.

كذلك اعتبرت محكمة النقض الفرنسية الوكيل العام لأحد شركات التأمين مخلا بالتزامه بالنصيحة في حكم لها تتلخص وقائعه في أن أحد المقاولين المبتدئين قد لجأ إلى وكيل عام شركة تأمين متخصصة ليبرم عقد تأمين ضد ما قد يحدث من أضرار بسبب ممارسة نشاطه المهني، ونسي الوكيل العام أن يقترح على المقاول ضرورة دخول مسئوليته العشرية داخل نطاق الضمان.و هذا الإغفال وضع المقاول في مشكلة، إذ أن ما يتعلق بمسئوليته العشرية لا يدخل في نطاق التغطية و لقد اعتبرت الغرفة الأولى لمحكمة النقض الفرنسية أن الوكيل العام في هذه الظروف يعتبر مسئولا نتيجة إخلاله بالتزامه بالنصيحة ما يجعله ملتزما بتعويض الغير المضرور من أعمال المقاول.وقد اعتبرت المحكمة أن التعويضات المترتبة عن الأضرار الجسيمة التي حدثت تعد خسارة كبيرة بالنسبة لشركة مبتدئة.وبررت المحكمة ذلك بأن المقاول عندما ذهب إلى الوكيل العام قد وضع فيه ثقته بسبب الخبرات الفنية التي يفترض توافرها في هذا الوكيل في مجال عقود التأمين.فكان هدف المقاول أن يقدم الوكيل العام له كل الخدمات التأمينية الضرورية التي تغطي نشاطه المهني على اختلاف أنواعه[1].

وفي حكم آخر قضت محكمة النقض الفرنسية بأنه يتعين على وسيط التأمين أن ينصح العميل الذي يرغب في إنهاء عقد تأمين باتخاذ الإجراءات الضرورية لعدم قطع مدة الضمان بين العقد المنتهي والعقد الجديد.و تطبيقا لذلك أقرت المحكمة مسئولية سمسار تأمين على أساس إخلاله بالتزامه بالنصيحة، حيث أقنع هذا السمسار أحد العملاء بإنهاء عقده مع إحدى شركات التأمين وإبرام عقد جديد مع شركة أخرى تقدم تغطية أكثر فعالية ونسي أن ينصحه بما يجب إتباعه من

[1] :Cass .1 er civ,06mai 1981, Assurance Française, 1982, P.274.

نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)،المرجع السابق، ص23.

إجراءات تجعل الضمان ساري المفعول إلى حين بدأ سريان العقد الجديد.فوقعت أضرار أثناء فترة الانقطاع الفاصلة بين عقدي التأمين ولم تغطيها الشركة الأولى وبالتالي ألزم السمسار بتعويض تلك الأضرار على أساس إخلاله بالالتزام المفروض عليه بالإدلاء بالنصيحة[1].

وبالرجوع إلى الحكمين السابقين يمكن القول بأن الالتزام بالنصيحة هو التزام يقع على عاتق وسيط التأمين سواء كان وكيلا عاما أو سمسارا، وهذا الالتزام يفرض على وسيط التأمين التزامه بأخذ المبادرة التي تتطلبها عملية الوساطة في إبرام عقود التأمين اتجاه طالب التأمين، وهذا يرجع لفنية عقود التأمين من جهة و أنه يعتبر المحترف الخبير في هذه العلاقة من جهة أخرى.فهو ملزم بأن يحقق حاجات المؤمن له و طلباته دون إهمال عنصر المتغيرات من حالة لأخرى.بمعنى أن الالتزام بالنصيحة لا ينقضي بمجرد الوصول إلى شركة تأمين تقبل إبرام العقد لحساب العميل، و إنما يتعين على وسيط التأمين أن يوضح للعميل ما يجب إتباعه لمصلحته إذا ما تغيرت الظروف بما قد يتطلب تعديل شروط التعاقد.ولا شك أن مثل ذلك يتطلب خبرات فنية وقانونية لا تتوافر في العميل في أغلب الحالات ويفترض حتما توافرها في الوسيط المحترف ما يجعل الإدلاء بالنصيحة التزاما قائما في حقه، حتى بعد اكتتاب وثيقة التأمين.

فوسيط التأمين ملزم بأن يرشد عميله إلى أحسن تنفيذ لالتزاماته العقدية[2].ويبرز الالتزام بالنصيحة أثناء تنفيذ عقد التأمين في توجيه المؤمن له إلى ضرورة تنفيذ التزاماته العقدية كدفع قيمة الأقساط المطلوبة، تنبيه المؤمن له إلى آخر موعد لسداد، تنبيهه إلى ضرورة الإفصاح عن أية متغيرات تكون قد حدثت على حجم الخطر المؤمن منه، وفي حالة حدوثه وجوب ذكر البيانات الحقيقية الخاصة بذلك.كما يجب أن ينبهه إلى وجوب استيفاء أية بيانات لم تذكر في طلب صرف التعويض.كذلك إلى حلول موعد تجديد الوثيقة ومتطلبات التجديد[3].

وقد أكدت المادة 09 من قرار الهيئة المصرية لرقابة على التأمين رقم 294لسنة1997 على ضرورة أداء وسيط التأمين لالتزامه بالنصح والإرشاد وتقديمه الخدمة التأمينية المناسبة للعميل سواء قبل إصدار وثيقة التأمين أو بعد إصدارها.أما التشريع الفرنسي على عكس الاجتهاد القضائي أغفل أداء وسيط التأمين لواجبه بنصح المؤمن له فيما يتعلق بتنفيذ عقد

[1] : Cass. 1er civ,13 mai 1985,Bull.civ.1985,n °.144,p.352.

نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق، ص24.

[2]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.16.

[3] : عبد العال (مدحت محمد محمود)، المسئولية المدنية لوسيط التأمين-دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص(55،56).

التأمين،فلم ينص على ذلك صراحة. لكن بعد التعديلين الأخيرين لقانون التأمين الفرنسي نجد نص المادة 520 في فقرتها الثانية أشارت إلى هذا الالتزام حيث نصت على أنه:"" يجب على المكتتب أن يعلم الوسيط بكل التغيرات الحاصلة بإحدى البيانات في حال تجديد أو تعديل العقد"".وهو ما يفهم منه أن وسطاء التأمين ملزمون بالالتزام بالنصح والإعلام بعد إبرام عقد التأمين المقترح من طرفهم[1].

ما تجدر الإشارة إليه أن التزام وسيط التأمين بالنصح والإعلام بعد إبرام عقود التأمين لم يعد التزام تفرضه النصوص القانونية فقط، بل أكدته السياسات التسويقية التي تتبعها شركات التأمين.فأصبح من الضروري السهر على تقديم الخدمة التأمينية المناسبة للعميل بعد إبرام عقد التأمين وذلك في إطار ما يعرف بخدمات ما بعد البيع[2]،حيث أصبحت تتهافت شركات التأمين على توفير هذه الخدمة لعملائها وبأرقى المستويات.هذا وإن كان الأمر راجع إلى أسباب اقتصادية تسويقية محضة فإن العامل الرئيسي لانتشار هذا النوع من الخدمات هو حاجة العميل الفعلية للمساعدة وللخبرة الفنية والقانونية في تنفيذه لعقد التأمين.

المطلب الثاني: الأخطار المرتبطة بالخطر الرئيسي.

و يقصد بهذا النوع من الأخطار ما يرتبط بالخطر الرئيسي من أخطار غير مباشرة لم يوضح المؤمن له بشكل مباشر طلب تغطيتها، لكن طبيعة عقد التأمين تؤكد شمولها بالتغطية بطريق غير مباشر.و قد أقرت محكمة النقض الفرنسية فكرة الخطر المرتبط بالخطر الرئيسي، حينما قضت بمسئولية أحد الوكلاء العاميين نتيجة عدم إخطاره المؤمن له بأن عقد التأمين الذي أبرمه في فرنسا لا يشمل بعض الأخطار التي تحدث له في الدانمارك.ومن بينها الأضرار التي تلحق السيارة أو الغير نتيجة حادث ما، رغم أن العميل اظهر للوكيل العام رغبته في إبرام وثيقة تأمين شاملة لأنه ينتقل دائما بسيارته بين فرنسا والدانمارك.وأثناء تنقله داخل الدانمارك وقعت له حادثة ألحقت أضرارا بالغير وبالسيارة نفسها، وترتيبا لذلك ألزمت المحكمة الوكيل العام بتغطية الأضرار الناشئة عن حادث تصادم السيارة، ورأت أنه كان يتعين على هذا الوسيط أن ينصح عميله وينبهه بضرورة إبرام وثيقة تأمين ملحقة تشمل هذه الأخطار والتي لا يعلمها المؤمن له[3].

---

[1] : Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.17.

[2]: Merrouche (Mohamed), op.cit,p.12 et 13.

[3] : Cass. 1 er civ ,18décembre1967, Bull.civ.1967 .n°.367, p.279.

نقلا عن:قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق، ص25.

المطلب الثالث: الأخطار ذات الطبيعة المختلفة عن الخطر الرئيسي.

لعل السؤال الذي يفرض نفسه في هذه النقطة بالذات هو هل يمكن أن نفرض على عاتق المحترف التزاما يتجاوز حدود اختصاصاته المهنية ؟ و بمعنى آخر هل يمكن أن نلزم وسيط التأمين بنصيحة عميل يريد التأمين ضد السرقة بضرورة إبرامه عقد تأمين ضد الإصابة بمرض معين؟ فالواضح هنا أننا بصدد خطرين مختلفين اختلافا شديدا، لاشك أننا لا يمكن أن نفرض على محترف النشاط التأميني التزاما يفوق فكرة الخطأ المدني[1].

وعموما لا توجد أي أحكام قضائية تفرض على وسيط التأمين التزاما بتقديم النصيحة إلى طالب التأمين بشأن خطر يختلف تماما عن الخطر الرئيسي محل العقد ولايرتبط به.

وعلى الرغم من ذلك نجد أحد الآراء الفقهية يفرض الالتزام بالنصيحة على عاتق وسيط التأمين حتى ولو كان يتعلق بخطر يختلف تماما عن الخطر الرئيسي وذلك في حالة كان هناك تعامل سابق بين هذا الوسيط وطالب التأمين بشكل يسمح له بمعرفة كافة احتياجات المؤمن له ولفترة زمنية ليست بقصيرة[2].

ومما سبق يتضح لنا أن تحديد الأخطار التي يشملها عقد التأمين ويمتد إليها الضمان من عدمه عملية في غاية الدقة والأهمية ولها من الطبيعة الفنية ما يجعلها مستعصية على طالب التأمين الغير محترف رغم أنها تصب في مصلحته. لذلك وجب على وسيط التأمين الاهتمام بهذه المسألة ونصح وتنبيه المؤمن له في محاولة إلى الوصول إلى التغطية التأمينية التي تحقق له احتياجاته.إضافة إلى ذلك، أن فرض الالتزام بالنصيحة يعد وسيلة لتحقيق التعادل في اختلال المراكز القانونية في عقد التأمين باعتباره عقدا من عقود الإذعان، فتنفيذ وسيط التأمين لالتزامه من شأنه توفير نوع من الحماية للمؤمن له.

المبحث الثالث:أساس التزام وسيط التأمين بالنصيحة

يلتزم الوكيل العام بتقديم النصيحة لطالب التأمين.ويعتبر هذا الالتزام قائما في حق شركة التأمين أصالة، لكن يمثلها في أدائه وكيلها العام.فالمحاكم الفرنسية فرضت واجبا عاما بالنصيحة، إذ نجد نصوص قانونية معدودة تفرض على شركات التأمين أن تقدم لمكتتبيها المرتقبين كل البيانات و الوثائق بغرض إعلامهم بشأن العقود المقترحة[1].

[1] :قنديل (سعيد السيد)، المرجع نفسه، ص26.

[2] :قنديل (سعيد السيد)، المرجع نفسه، ص27.

وفي سياق هذا الواجب العام أكدت محكمة النقض الفرنسية التزام الوكيل العام بالنصح والإعلام اتجاه عملاء شركة التأمين التي يمثلها، طبقا لعقد الوكالة الذي يربطه بها[2]. وبالتالي فإن أساس قيام الوكيل العام بالنصح والإعلام هو عقد الوكالة.ونتيجة لذلك تتحمل شركة التأمين مسئولية النصح أو الإعلام الخاطئ الذي يقوم به الوكيل العام وينقله لطالب التأمين عن عملية التأمين المزمع إبرامها.وتتحمل مسئولية جبر الأضرار التي لحقت طالب التأمين.وحتى في حال حصول الوكيل العام على وكالة من طالب التأمين فإن التزامه بالنصح والإعلام يظل يجد أساسه من عقد وكالته عن شركة التأمين وليس من وكالته عن المؤمن له[3].

وفي المقابل حملت محكمة النقض الفرنسية سمسار التأمين "" الالتزام بالنصيحة ودقة الإعلام[4]""بالاستناد إلى الوكالة الممنوحة له من قبل عميله.فنجد أساس قيام سمسار التأمين بنصح وإعلام طالب التأمين يستمد من عقد الوكالة المبرم بينهما[5].ويتحمل السمسار شخصيا مسئولية أخطائه في الإعلام والنصح.

وهذا هو الاختلاف الجوهري بين السمسار والوكيل العام كوسيطين للعملية التأمينية.

وأخيرا بالنسبة لقواعد الإثبات، نود الإشارة إلى أنه كمبدأ عام يقع على المستهلك أوالعميل عبء إثبات إخلال المحترف بالتزامه بواجب النصيحة طبقا للقواعد العامة التي تقضي بأن من يطالب بتنفيذ التزام ما وجب عليه إثباته Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouvé. وبناءا على ذلك إذا ادعى العميل بأن شركة التأمين قد قصرت في تنفيذ التزامها بالنصيحة فعلى هذا الأخير عبء الإثبات تطبيقا للقواعد العامة.

لكن خروجا عن هذه القاعدة، عمد الاجتهاد القضائي الفرنسي وأيده في ذلك بعض الفقهاء إلى نقل عبء الإثبات[6] عندما تقوم علاقة عقدية بين شخص محترف ومجرد مستهلك عادي حماية لهذا الأخير.بحيث يصبح المحترف مقدم الخدمة مطالبا

---

[1]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p .19.

[2]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.19.

[3] : عبد العال(مدحت محمد محمود)، المرجع السابق، ص139.

[4]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p19.

[5] : عبد العال(مدحت محمد محمود)، المرجع السابق، ص139.

[6] : ومن أشهر الأحكام الفرنسية التي أكدت على ذلك:

Cass. 1er civ, 29avril1997, JCP, 1997, n°.22948.

بأن يثبت تنفيذه الفعلي لالتزامه بالنصيحة.ومعنى ذلك أنه إذا ادعى العميل أن شركة التأمين لم تنفذ التزامها بالنصيحة، وجب على شركة التأمين أن تثبت عكس ادعاءاته بأنها نفذت التزامها بالنصيحة.وكنوع من التخفيف أجازت محكمة النقض الفرنسية إثبات ذلك بجميع وسائل الإثبات.

هذا وقد أوجب قانون التأمين الفرنسي طبقا للمادة 520 في فقرتيها الثانية والثالثة أن تثبت المعلومات والبيانات المقدمة من قبل وسيط التأمين على دعامة ورقية أو أية دعامة أخرى يشترط فيها أن تكون ثابتة ومقبولة قانونا، بحيث تسمح للزبون بالاحتفاظ وتخزين المعلومات التي قدمت له شخصيا وتكون قابلة للاسترجاع خلال المدة القانونية المطلوبة[1].ومثال ذلك الأقراص المرنة، الأقراص الصلبة لأجهزة الكمبيوتر الشخصية للمستهلكين والتي يخزن بداخلها البريد الالكتروني، كذلك أشرطة الفيديو.

وفي حالة طلب المكتتب المؤمن له تغطية تأمينية فورية، تكون تلك المعلومات والإرشادات المقدمة لهذا المكتتب قد قدمت له شفهيا، فطبقا للمادة 520-02 من قانون التأمين الفرنسي يجب في هذه الحالة أن تثبت هذه المعلومات المقدمة بعد إبرام العقد بشكل فوري ومباشر على دعامة ورقية أو أية دعامة أخرى مقبولة قانونا.

المبحث الرابع: حدود الإلتزام بالنصيحة

يتحدد نطاق التزام وسيط التأمين بالنصيحة بمجموعة من العناصر تنقسم في مجموعها إلى معايير شخصية ومعايير موضوعية.

Cass. 1er civ, 07mars2000, Dalloz 2000, IR, P.100.

نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق، ص57.

وفي سياق ذلك،لابد أن نذكر قرار محكمة النقض الفرنسية الشهير الذي جاء بصيغة عامة تفيد تطبيقه على جميع المحترفين، وهو قرار Hédreul الشهير لسنة1997 المتعلق بالمسئولية الطبية حيث نص على أنه:""من يقع عليه قانونا أو اتفاقا التزام خاص بالإعلام يجب عليه تقديم الدليل على تنفيذه لهذا الالتزام"".(محمد(بودالي)،المرجع السابق،ص41.)

[1]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p .19

المطلب الأول: الحدود الشخصية للالتزام بالنصيحة.

يقصد بالحدود الشخصية للالتزام تلك المعايير التي تقوم على الظروف والسمات الشخصية لأحد المتعاقدين.فيأخذ قضاة الموضوع في تقديرهم لدرجة و نطاق الالتزام بالنصيحة بعين الاعتبار الأوصاف الشخصية والمهنية للمتعاقد[1].وفي بحثنا هذا فإنه يفترض منذ البداية أن المؤمن أو وسيط التأمين سواء كان وكيلا عاما أو سمسارا هو شخص متخصص ومحترف في مجال العقود التأمينية، فلا يكون مجال للحديث عن حرصه في معرفة كل ما يحقق مصالحه.وعلى العكس من ذلك فإن الالتزام بالنصيحة يختلف حسب السمات الشخصية لطالب التأمين والتي تؤثر لا محالة على نطاق هذا الالتزام ومضمونه[2].فتقدير مضمون الخدمة التأمينية المقدمة يقاس بحسب اختصاص طالب التأمين إذا ما كان محترفا أم لا، ووفقا للقضاء فإن "" غير المحترف"" هو الشخص الذي يتصرف في مجال ليس له صلة مباشرة بنشاطه المهني[3].وقضت محكمة النقض الفرنسية بأنه يعتبر مستهلكا غير محترف كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس مهنة تختلف عن اختصاص نشاط البائع.وطبقا لذلك، يعد مستهلكا غير محترف في ميدان التأمين كل من يمارس نشاطا لا يتعلق بصناعة التأمين أوتقديم خدمات التأمين[4].

وبمعنى آخر فإن المسئولية المدنية لوسيط العملية التأمينية تختلف حسب ما يتمتع به طالب التأمين من خبرات فنية قانونية وتجارية.وعلى ذلك كلما كان المؤمن له شخص حريص ويقظ بحسب سوابقه العقدية كلما كانت مسئولية وسيط التأمين أخف في مواجهته عند إثارة مسألة الإخلال بالالتزام بالنصيحة.

ولاشك أن مسئولية وسيط التأمين عن إخلاله بالتزامه بالنصيحة تكون أكثر شدة عندما يكون طالب التأمين مجرد شخص عادي، وعلى العكس تكون أقل بكثير عندما يكون المؤمن له شركة أو مؤسسة يفترض فيها أن تضم مستشارين وخبراء يتمتعون بقدر من الاحتراف يؤهلهم للاستعلام عن كل ما يفيدهم في تحقيق مصالح الشركة أو المؤسسة التي

[1] : محمد(بودالي)، المرجع السابق، ص52.

[2]: Marly (Pierre Grégoire), article précité, p.16

[3]: Cass.1 er civ, 24 janvier 1995, Dalloz.1995, p.327.

نقلا عن: محمد(بودالي)، المرجع السابق، ص54.

[4]: Blamoutier (Jean-Marc) et Salphati (Jean-François), op.cit, p.35.

يمثلونها.فيحوز في هذه الحالة طالب التأمين معرفة اقتصادية وقانونية مشابهة لتلك التي يحوزها مقدم الخدمة[1].فشخصية طالب التأمين في هذه الحالة والتي تتساوى ووسيط التأمين من حيث الكفاءة الفنية تمارس تأثيرا كثيرا على درجة الإعلام المطلوب، بل قد تؤدي إلى إعفاء وسيط التأمين من الالتزام بالنصيحة[2].ورغم هذا تبقى حدود الالتزام بالنصيحة في مثل هذه الحالات تختلف حسب طبيعة كل شركة وحجم نشاطها ومركزها الاقتصادي في الأسواق التجارية الداخلية والخارجية.

- وتطبيقا لما سبق فقد رأت إحدى الدوائر القضائية الفرنسية أن المقاول المدعي يفترض علمه السابق بما يحتاج من خدمة تأمينية محددة، خصوصا إذا أخذنا بعين الاعتبار أنه ليس مبتدأ في هذه المهنة.وبموجب خبرته وما يتمتع به من حرص وانتباه كان باستطاعته أن يستعلم من وسيط التأمين أو شركة التأمين ذاتها عما يشاء من استفسارات تتعلق بالخدمة التأمينية المقدمة، وما يؤكد وجهة النظر هذه أن هذا المقاول نفسه قد سبق له وأن ابرم عقد تأمين يتعلق بنفس الخطر المؤمن منه لدى شركة تأمين أخرى،ما دفع المحكمة إلى اعتبار ما لحقه من ضرر لا دخل لوسيط التأمين أو شركة التأمين في إحداثه، وعلى المقاول تحمل نتائج تقصيره أو إهماله[3].

وعليه فإن السوابق العقدية للمؤمن له في مجال التأمين والمتعلقة بنشاطه المهني تجعله يحوز سمات شخصية يعول عليها في تنفيذه لما يفرض عليه من التزامات. وزيادة عن الحكم السابق فقد قضت محكمة النقض الفرنسية في حكم لها بأن قيام طالب التأمين بإبرام عقد تأمين سابق للعقد محل النزاع والمتعلق بنشاطه في استغلال مشروع ينوي القيام به، يسقط حقه في مطالبة شركة التأمين بالتعويض استنادا لإخلال الوسيط بالتزامه بالنصيحة بضرورة أن يشمل العقد ضمان هذا الاستغلال وتفسر المحكمة ذلك بمعرفته السابقة لما يجب أن يشمله عقد التأمين الجديد[4].فالتزام وسيط التأمين في هذه الحالة يصبح بلا قيمة إذا ثبت أن طالب التأمين على دراية تامة بعقد التأمين الذي يرغب فيه وجوانب الضمان المتعلقة به.

---

[1] : Faivre (Yvonne Lambert), Droit des assurances,10e édition ,Dalloz1998 , p.110.

[2] : Marly (Pierre Grégoire), article précité, p .15

[3] : T.G.I.Dunkerque, 07décembre1983, JCP, 1985, n °.20336.

نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق، ص33.

[4]: Cass.1er civ, 10 décember1991, R.G.A.T. 1992, p.183.

نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)،المرجع السابق، ص34.

ومما سبق نخلص إلى أن العامل المحدد لنطاق وحدود الالتزام بالنصيحة والإعلام هو طبيعة شخصية طالب التأمين ومدى خبرته الفنية، ما يؤدي إلى اختلاف الأحكام القضائية في تشديد أو تخفيف مسئولية وسيط التأمين عن إخلاله بالتزامه بالنصيحة.

المطلب الثاني: الحدود الموضوعية للإلتزام بالنصيحة.

عند تدخل الوسيط في إبرام عقد التأمين يتعين عليه أن يأخذ على عاتقه بعض الاعتبارات التي قد يكون سببها الإهمال أو الإغفال أو نقص الخبرة الفنية لدى طالب التأمين.ولذلك عليه أن ينبه العميل إلى الالتزامات التي تفرضها عليه بنود العقد وكذلك مدته وما قد يستحق من أقساط وأن يسخر له كامل خبراته الفنية.

ونشير إلى أن الوسيط يلتزم بمثل هذه الالتزامات لتفادي الإهمال من جانب العميل، لكن العدالة تقتضي أن لا يسأل عن كل إهمال من جانب العميل.وعلى حد تعبير أحد الفقهاء الفرنسيين فإن ""الوكيل العام أو السمسار لا يفرض عليهم أن يكونوا خبراء عالميين l'agent général ou le courtier n'ont pas l'obligation d'être des techniciens universels . وتماشيا مع ذلك، وجب على كل من الطرفين سواء العميل أو وسيط التأمين أن يعرف على الأقل الحد الأدنى من الالتزامات المفروضة عليه حسب طبيعة العقد خصوصا طالب التأمين الذي يجب أن يتأكد مثلا من ضرورة وجود تناسب بين القسط الذي يمكنه أن يدفعه بالنسبة إلى مستوى دخله وطبيعة نشاطه وطبيعة الخطر الذي يريد تغطيته.

كما لا يكون وسيط التأمين مجبر على التحقق من تصريحات المؤمن له،فهو مطالب ببذل مجهود لتوفير التغطية التأمينية المناسبة،دون أن يكون مسئولا عن الأكاذيب التي تصدر عن المؤمن له سيء النية أو التحقق من صحة مبرراته[1].ويؤيد هذا،حكم صادر عن الدائرة الأولى للمحكمة النقض عام 1987.جاء فيه أن الوكيل العام لشركة التأمين غير ملزم بالتحقق l'agent général من نطاق وصحة الإعلان الصادر من المؤمن له حيث أن عقد التأمين من عقود حسن النية d'assurance n'est pas tenu de vérifier l'étendue et l'exactitude des déclarations de l'assuré le contrat d'assurance étant conclu de bonefoi[2]

[1]: Faivre (Yvonne Lambert), op.cit, p.110.

[2]: Cass.1er civ, 13janvier 1987, R.G.A.T, 1987, P.160.

و انطلاقا من مبدأ حسن النية يتعين على المؤمن له الإعلان عن كل الظروف المتعلقة بالخطر.إذ يجب أن يعرف المؤمن بكل دقة حدود ونطاق الالتزام الذي سيأخذه على عاتقه،وهو الخطر الذي يهدف التأمين إلى ضمان آثاره.ولكي يتحدد الخطر على وجه الدقة،وجب أن يعرف المؤمن –قبل التعاقد-كل الظروف الهامة التي يمكن أن تكون مؤثرة فيه، إما لأنها قد تسبب تحققه وإما لأنها قد تؤدي إلى تفاقم آثاره.

ورغم أن المؤمن يبذل جهدا للحصول على ما يريد معرفته من ظروف متعلقة بالخطر من خلال إجراءات التحقيق التي يقوم بها أومن خلال وسيطه أو نموذج طلب التأمين المعد لذلك.إلا أنه مهما بلغت الدقة في تحريات المؤمن، فلن يستطيع أن يأخذ صورة حقيقية عن الخطر مالم يساعده طالب التأمين في هذا الشأن، وبشكل تلقائي بإعلامه بأية ظروف مؤثرة في الخطر سواء كانت موضوعية أو شخصية[1].

لذلك فإن قوانين التأمين تضع على عاتق طالب التأمين التزاما مؤداه أن يخطر المؤمن من وقت إبرام العقد بكل الظروف المتعلقة بالخطر، والتي يكون من شأنها أن تؤثر في قرار المؤمن، إما بالنسبة لقبول التأمين أو رفضه وإما بالنسبة للشروط التي سيقبل التأمين على أساسها.كذلك لا يكون طالب التأمين ملزم بإعلام المؤمن بحقيقة الخطر المؤمن منه فقط بل يكون ملزم بإعلامه بكل الظروف المؤثرة في الخطر والتي من شأنها زيادة جسامة الخطر المؤمن منه[2].

وتطبيقا لذلك درج القضاء على التفرقة بين حالتي حسن نية وسوء نية طالب التأمين في تحديد نطاق التزام الوسيط بالنصيحة.فإذا كان المؤمن له سيء النية أي يعلم بظروف الخطر وبأهميتها وأثرها ولكنه مع ذلك لم يعلنها قاصدا غش المؤمن والحصول على شروط أفضل للتعاقد، فإن وسيط التأمين في هذه الحالة لا يعد مسئولا وفي المقابل يتعرض

نقلا عن: قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق، ص42.

[1] : يحي (عبد الودود)، ""التزامات طالب التأمين بصحة البيانات عن الخطر""، مجلة الرائد العربي، الإتحاد العربي لإعادة التأمين، دمشق-سوريا، السنة الرابعة، العدد 16، 1987، ص (13، 12).

[2]: Le Tourneau (Philipe) et Cadiet (loic), op.cit, p.425, n° 1571.

المؤمن له سيء النية للجزاء المنصوص عليه في المادة 21 من قانون التأمين الفرنسي وهو بطلان العقد وما يستتبعه من حرمانه من كل حق في التعويض[1].ويكون لشركة التأمين إثبات سوء نية طالب التأمين بكافة طرق الإثبات.

أما إذا كان المؤمن له حسن النية لا يعلم بظروف الخطر أو يعلمها و لا يدرك تأثيرها على فكرة الخطر لدى المؤمن فلم يعلنها.في هذه الحالة يكون وسيط التأمين مسئولا عن إخلاله بالتزامه بالنصيحة.ذلك أن القضاء يفترض في الوسيط تنبيه المؤمن له إلى البيانات المتعلقة بالخطر والتي لا يدرك أهميتها بحكم خبرته وقدرته الفنية بالنظر إلى مقتضيات كل عملية تأمينية على حدى[2].

الخـــــاتمة:

في سبيل تحقيق أقصى حماية ممكنة للمؤمن لهم باعتبارهم الطرف الضعيف في العلاقة التأمينية نجد القضاء و التشريع على حد سواء يتوسعان في نطاق الالتزامات الملقاة على عاتق وسيط التأمين باعتباره محترفا، بل وتشدد المسئولية في هذا المجال وهذا ما حاولنا توضيحه ولو بايجاز من خلال دراسة أهم التزام على عاتق وسيط التأمين وهو التزامه بالنصيحة وهو جوهر وظيفة الوساطة في التأمين. في المقابل وإن كنا نميل إلى تدعيم حماية مستهلكي التأمين إلا أننا نرى ومن منطلق العدالة أن لا يتعسف المشرع في حق محترفي التأمين، بل يجب أن يحاول خلق توازن بين كلا الطرفين من حيث الالتزامات القانونية .

[1] : يحي(عبد الودود)، المقال السابق، ص(13، 12).

[2] : قنديل(سعيد السيد)، المرجع السابق، ص40.

قائمة المراجع:

أولا: باللغة العربية

- السنهوري(عبد الرزاق أحمد)، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع(العقود الواردة على العمل)، المجلد الأول، الطبعة الثالثة المنقحة، منشورات الحلبي الحقوقية،بيروت، 1998.
- بن خروف(عبد الرزاق)، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، الجزء الأول(التأمينات البرية)، دون ناشر، 2002.
- عبد العال(مدحت محمد محمود)، المسئولية المدنية لوسيط التأمين-دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
- علي حسن(سوزان)، مسئولية الوكيل بالعمولة للنقل(في النقل الداخلي والدولي ومتعدد الوسائط)، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- عمران (السيد محمد)، المجموعة العملية للأبحاث القانونية، دار المطبوعات الجامعية، 1999.
- قنديل(سعيد السيد)، المسئولية المدنية لشركات التأمين(في ضوء عقدي التأمين والوكالة)، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005
- محمد (بودالي)، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات - دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة، 2005.

المقـــــالات:

- يحي(عبد الودود)، التزامات طالب التأمين بصحة البيانات عن الخطر، مجلة الرائد العربي، الإتحاد العربي لإعادة التأمين، دمشق-سوريا، السنة الرابعة، العدد السادس عشر،1987.

النصوص القانونية:

- الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير1995 المتضمن قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم06-04 المؤرخ في 20 فبراير2006 يتعلق بالتأمينات.
- المرسوم التنفيذي رقم 95-340 المؤرخ في30 أكتوبر1995 الذي يحدد شروط منح وسطاء التأمين الاعتماد والأهلية

المهنية وسحبه منهم ومكافأتهم ومراقبتهم.

- المرسوم التنفيذي رقم 95-341 المؤرخ في30 أكتوبر1995 المتضمن القانون الأساسي للوكيل العام للتأمين.
- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.
- المرسوم التنفيذي رقم07-153 المؤرخ في 22ماي2007 الذي يحدد كيفيات وشروط توزيع منتوجات التأمين عن طريق البنوك والمؤسسات المالية وما شابهها وشبكات التوزيع الأخرى.

ثانيا: باللغة الفرنسية

- Les ouvrages:

- 1)-Blamoutier (Jean-Marc) et Salphati (Jean-François),La responsabilité des agents généraux et courtiers d'assurance,l'argus,1984.
- 2)-Le Tourneau (Philippe) et Cadiet (Loic), Droit de la responsabilité, Dalloz1996.
- 3)-Faivre (Yvonne Lambert), Droit des assurances,10e édition,Dalloz1998.
- 4)-Merrouche (Mohamed),Le guide de l'agent général d'assurances, Dar El-Houda, Algérie, 2002.

Les articles:

- Marly (Pierre Grégoire), L'obligation d'information des intermédiaires d'assurance, Lamy droit civil, septembre 2006.
- Les lois :
- -Code des assurances français.