

Les situations relatées dans ce document ont été établies sur la base des sinistres déclarés ou réglés par AIG dans le monde entier, ainsi que d'articles de presse et d'exemples de jurisprudence. Ces exemples ont été volontairement simplifiés pour en faciliter la lecture et pour préserver l'identité de leurs protagonistes. Les décisions d'indemnisation relatées dans les exemples fournis sont communiquées à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Elles ne peuvent en aucun cas être opposées à AIG, ou préjuger des décisions futures de AIG, concernant l'indemnisation de sinistres survenus dans des circonstances similaires.

## SSII

### Infogérance et perte de données

Une SSII contracte avec la société X pour une prestation informatique s'infogérance. Lors de l'exécution d'une sauvegarde, une partie des données d'un fichier est perdue et ne peut être récupérée. La SSII fait appel à une entreprise spécialisée dans la récupération de données afin de réparer les conséquences de sa faute; le montant de cette prestation s'élève à 20 000 € et correspond à la réparation du préjudice subi par la société X. L'assureur a donc pris en charge les frais de récupération des données, déduction faite de la franchise contractuelle.

### Retard dans l'exécution de la prestation due à une erreur

Une société de service en ingénierie informatique spécialisée dans la migration des systèmes d'information, est intervenue comme sous-traitante dans le cadre d'un projet de migration d'un système d'information. A la suite de difficultés lors de la phase de conversion menée par cette société ainsi que d'erreurs lors de l'intégration des composants migrés par le maître d'œuvre, le projet de migration a connu un retard et a été annulé par le maître d'ouvrage. Le maître d'œuvre assigne la SSII pour manquement à ses obligations dans l'exécution de ses prestations informatiques et réclame le paiement de dommages intérêts à hauteur de 800 000 €. Les frais de défense engagés dans le cadre de la procédure d'expertise judiciaire se sont élevés à près de 200 000 € soit quatre fois le montant des dommages-intérêts acceptés dans le cadre de la transaction. Néanmoins l'expertise était un préalable nécessaire à toute transaction pour fixer les responsabilités réelles pesant sur l'assuré.

### Services – Traitement de données

Une société de traitement de données informatiques, a terminé la conversion de la base de données clients de son client sur support informatique. Des temps d'essais trop courts ont entraîné une série de problèmes administratifs telles que pertes de données, utilisation de données inexactes et ont entraîné des préjudices financiers importants à la charge du client de la SSII. Une transaction approuvée par l'assuré a été conclue prévoyant la mise à jour de la conversion des données (prise en partie par le contrat d'assurance) ainsi que partie des préjudices financiers supportés par le client de l'assuré : 45 000 €.

### Défaut de conception, développement et animation d'un site événementiel

Une SSII s'est vu confier la conception, le développement et l'animation d'un site événementiel, destiné à fêter les 10 ans d'un programme de fidélité d'une banque. Chaque mois, une mise à jour était effectuée afin de lancer une nouvelle thématique et les offres qui y étaient liées. Quelques jours avant la mise en ligne, elle était testée par les équipes de la banque. Lors du dernier test, la mise en ligne a été faite par erreur sur le serveur de production au lieu du serveur de test. Or les quantités de gains programmées étaient factices et supérieures à ce que prévoit le jeu afin de faciliter le déclenchement des instants gagnants lors de la phase de test et valider la comportement du site. En conséquence, un nombre de dotations non prévues a été proposé aux participants qui ont dû être honorées par la banque. Cette perte de 137 000 € a été prise en charge par la couverture d'assurance déduction faite de la franchise contractuelle.

## Erreurs de traitement des fichiers de résiliation d'abonnements

Une société s'est vue confier par un éditeur de différents magazines le traitement des abonnements. Elle était notamment chargée de mettre à jour le fichier des abonnés : demande d'abonnement, changement d'adresse, résiliation etc.  
La société a commis des erreurs de traitement des fichiers de résiliation d'abonnements qui ont entraîné l'envoi à tort de magazines à d'anciens clients. L'erreur a entraîné une réclamation de plus de 200 000 € qui a été négociée à hauteur des 2/3 à charge de la SSII et de son assureur.

## Média

### Contrefaçon / parasitisme

Un opérateur de téléphonie mobile a demandé à une agence de publicité de concevoir une campagne pour promouvoir son nouveau service. A la suite d'une première campagne massive, une société de production cinématographique et un réalisateur font procéder à des mesures de saisie contrefaçon au sein des locaux du publicitaire et l'assignent pour contrefaçon et parasitisme du film dont ils sont coproducteurs. Le Tribunal condamne l'agence de publicité et l'opérateur de téléphonie mobile pour parasitisme et l'assureur règle 300 000 € à la maison de production cinématographique, après déduction de la franchise.

### Atteinte aux droits de propriété intellectuelle

Une société spécialisée dans la communication a voulu changer son identité visuelle. L'agence de publicité choisie a créé un logo représentant la vue, l'ouïe et la parole.  
En dépit de l'originalité de ce logo, une autre agence de publicité l'a trouvé très semblable aux symboles utilisés dans l'une de ses récentes créations et a attaqué sa concurrente pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle.  
Les juges n'ont pas donné suite aux demandes d'indemnisation présentées mais des frais de procédure et d'avocats spécialisés (50 000 €) ont été pris en charge par l'assureur.

### Atteinte aux droits de propriété intellectuelle (II)

Une agence de publicité était poursuivie pour atteinte aux droits d'auteur en raison d'une musique qu'elle avait utilisée dans une publicité créée pour un client.  
Bien que la musique utilisée dans la publicité ait été une composition originale, un certain nombre de passages musicaux étaient similaires à une chanson d'un groupe de rock.  
Les plaignants ont avancé qu'ils avaient acquis une renommée mondiale grâce à leur intégrité musicale et artistique, et qu'ils refusaient toute utilisation commerciale de leurs chansons.  
L'affaire a été réglée à l'amiable avec versement d'un montant de dommages et intérêts de plusieurs centaines de milliers de dollars pris en charge par l'assureur.

## Diffamation

Un journal régional s'est fait l'écho de la condamnation pour escroquerie d'un homme présenté comme étant commerçant dans l'une des villes de la région.

Malheureusement le condamné présentait simplement une homonymie avec le commerçant, innocent de toute infraction.

En dépit d'une rectification rapide de l'information, la victime s'est considérée diffamée et a demandé réparation au journal.

L'affaire a été transigée à hauteur de 12 000 € de dommages intérêts, franchise contractuelle déduite.

## Franchiseurs

### Non respect de l'exclusivité géographique par le franchiseur

Un peu moins de 18 mois après son installation, un restaurant franchisé a vu s'ouvrir dans la zone géographique qui lui avait été octroyée contractuellement un restaurant concurrent portant la même enseigne.

Cette installation ayant naturellement eu un impact négatif sur son chiffre d'affaires, le restaurateur a attiré le franchiseur devant le Tribunal pour non respect de son obligation de garantir l'exclusivité de la zone géographique prévue contractuellement.

Un accord transactionnel a été trouvé prévoyant une diminution des royalties versées au franchiseur (poste non garanti au titre de la garantie RC Professionnelle) ainsi qu'une compensation financière de 30 000 € prise en charge par l'assureur.

### Non respect de l'exclusivité précontractuelle d'information

Lors de la phase préalable à la conclusion du contrat de franchise, le franchiseur a fourni au candidat une étude interne de rentabilité fondée sur l'absence d'enseigne concurrente dans un rayon de plusieurs dizaines de kilomètres. Le candidat a fini d'être convaincu après une campagne publicitaire importante à destination des candidats à proximité du commerce.

Quelques mois après l'ouverture du magasin, précédée d'investissements non négligeables, une enseigne concurrente s'est installée à proximité du commerce.

À l'issue d'une procédure judiciaire, le franchiseur a été condamné à indemniser son franchisé au titre des frais d'installation et de dommages intérêts car il ne pouvait ignorer les volontés d'installation d'une enseigne concurrente dans la région compte tenu de nombreux articles de presse parus dans la presse locale annonçant cette installation à court terme.

Dommages et intérêts garantis contractuellement : 145 000 € + frais de procédure.

### Défaut de conseil et d'assistance envers le franchisé quant au choix d'un lieu adapté à l'exploitation du commerce

Lors de la phase préalable à la conclusion du contrat de franchise, le franchiseur a fourni au candidat une étude interne de rentabilité fondée sur l'absence d'enseigne concurrente dans un rayon de plusieurs dizaines de kilomètres. Le candidat a fini d'être convaincu après une campagne publicitaire importante à destination des candidats à proximité du commerce.

Quelques mois après l'ouverture du magasin, précédée d'investissements non négligeables, une enseigne concurrente s'est installée à proximité du commerce.

À l'issue d'une procédure judiciaire, le franchiseur a été condamné à indemniser son franchisé au titre des frais d'installation et de dommages intérêts car il ne pouvait ignorer les volontés d'installation d'une enseigne concurrente dans la région compte tenu de nombreux articles de presse parus dans la presse locale annonçant cette installation à court terme.

Dommages et intérêts garantis contractuellement : 145 000 € + frais de procédure.

## Consultants en Management

### Méconnaissance de nouvelles réglementations par le consultant

Un consultant en management a été contacté par une PME en Europe Continentale pour résoudre des problèmes d'organisation qui gênaient son développement. Le consultant a recommandé une réorganisation coûteuse, mais cette solution n'avait pas pris en compte les nouvelles réglementations comptables qui auraient pu être anticipées et qui ont entraîné des charges supplémentaires pour l'entreprise.

Le litige a été résolu par un accord transactionnel accepté par l'assureur et son assuré, prévoyant la prise en charge de 40% des 75 000 € engagés par l'entreprise dans la restructuration préconisée.

### Recours d'un employé de la société faisant appel au consultant contre celui-ci

Dans le cadre d'un audit privé commandé par une entreprise, le consultant note un défaut d'organisation de sa cliente et l'utilisation de moyens obsolètes.

Les employés se voient donc octroyer de nouvelles installations informatiques avec de nouveaux systèmes d'exploitation et ont droit à des formations nécessaires à leur utilisation.

Un employé a refusé de s'adapter et, à la suite de son licenciement, a engagé une procédure à l'encontre tant de son ancien employeur que du consultant.

Seul des frais de procédure ont été pris en charge par l'assureur au titre de la défense du consultant, sa responsabilité n'ayant pas été retenue par les Tribunaux.

## Agents Immobiliers

### Syndic

Des travaux de ravalement de façade d'un immeuble sont votés en Assemblée Générale et le syndic est chargé du suivi de la rénovation. A la suite des travaux, différentes malfaçons apparaissent.

Le sinistre est déclaré à l'assureur Dommages Ouvrages lequel fait valoir que les malfaçons constatées relèvent de la garantie biennale et, ayant été déclarés postérieurement à ce délai, ne peuvent bénéficier des garanties de la police.

Le syndicat des copropriétaires (SDC) reproche à son syndic le mauvais suivi des travaux et réclame alors le remboursement du coût des travaux de réfection d'un montant de 54 150 € suivant devis approuvé en AG.

Il est acquis qu'il appartenait au syndic de suivre diligemment les travaux jusqu'à la fin des périodes de garanties du contrat d'assurance Dommage Ouvrages.

L'assureur a donc procédé à l'indemnisation du SDC à hauteur du montant des travaux de réfection, déduction faite de la franchise contractuelle.

## Administrateur de biens- loyers impayés

L'agent immobilier – administrateur de biens a été mandaté pour gérer la location d'un bien appartenant aux époux X. Le bien est loué à M. Y pour un loyer mensuel charges comprises de 1 000 €.

Après quelques mois d'occupation, le locataire arrête de payer ses loyers. Une procédure est engagée par l'administrateur de biens pour le compte de ses mandants mais, une fois toutes les voies de recours épuisées, force est de constater que le locataire est totalement insolvable (faillite personnelle prononcée, fichier Banque de France, etc.). En dépit de l'expulsion obtenue, les propriétaires doivent constater des impayés de loyers s'élevant à un total de 15 000 €.

L'instruction du dossier et principalement celle du dossier locataire permet de constater que l'administrateur a manqué de diligence. En effet les revenus du locataire choisi ne correspondaient pas au minimum requis et aucune caution solidaire ni assurance de loyers impayés n'ont été exigés par l'administrateur de biens avant la signature du bail.

L'assureur a néanmoins procédé à l'indemnisation de propriétaire à hauteur de 70% des loyers impayés sur le fondement de la « perte de chance », augmenté des frais de procédure qu'ils ont engagés, déduction faite de la franchise contractuelle.

## Obligation de conseil

Un agent immobilier est chargé de la vente d'un fonds de commerce et du droit au bail qui y est attaché. Un acte de cession est régularisé entre le vendeur et le preneur de fonds.

Quelques mois plus tard, les propriétaires du local commercial assignent les preneurs en résiliation du bail au prétexte du non respect de la procédure de signification du projet de cession par acte extra judiciaire.

L'agent immobilier est appelé en garantie par les preneurs pour manquement à son obligation de conseil dans la négociation et la rédaction de la vente du fonds de commerce.

Le juge condamne l'agent immobilier en décidant qu'en sa qualité de mandataire professionnel, il est tenu de s'assurer que se trouvent réunies toutes les conditions nécessaires à l'efficacité juridique de la convention et ce même à l'égard de la partie qui ne l'a pas mandaté.

## Domages corporels

Un couple, locataire d'une maison, est intoxiqué durant son sommeil par du monoxyde de carbone et le mari en meurt.

La veuve, tout comme les nombreux ayants-droits réclament des dommages et intérêts, solidairement au propriétaire du bien et à l'agent immobilier gestionnaire.

A la suite d'une décision en 1<sup>ère</sup> instance défavorable à l'agent immobilier, pour manquement à ses obligations de diligences dans la gestion du bien et notamment pour un défaut de réaction d'une demande de contrôle des installations de chauffage, par les locataires, un accord transactionnel est conclu et l'assureur accepte de participer, avec le propriétaire, à un dédommagement des ayants-droits à hauteur d'un montant global de 250 000 €.

## Contact Souscription :

**Sophie PARISOT** - Tel : 01 49 02 48 58  
[sophie.parisot@aig.com](mailto:sophie.parisot@aig.com)

## Directions Régionales

### Bordeaux

Tel : 05 57 35 98 14  
[bordeaux@aig.com](mailto:bordeaux@aig.com)

### Lille

Tel : 03 28 53 58 69  
[lille@aig.com](mailto:lille@aig.com)

### Nantes

Tel : 02 40 89 17 18  
[nantes@aig.com](mailto:nantes@aig.com)

### Paris

Tel : 01 49 02 44 18  
[idf@aig.com](mailto:idf@aig.com)

### Lyon

Tel : 04 78 38 74 39  
[lyon@aig.com](mailto:lyon@aig.com)

### Strasbourg

Tel : 03 88 52 81 40  
[strasbourg@aig.com](mailto:strasbourg@aig.com)

## Apporteurs de Proximité

Tel : 09 69 39 93 93  
[apporteur.proximite@aig.com](mailto:apporteur.proximite@aig.com)