

Texte pseudonymisé

Avertissement: Ce document pseudonymisé a une valeur purement informative. Le document original seul fait foi.

Jugement civil no 2024TALCH20/00041

Audience publique du jeudi vingt-et-un mars deux mille vingt-quatre.

Numéro TAL-2021-10102 du rôle

Composition :

Françoise HILGER, vice-président,
Emina SOFTIC, premier juge,
Melissa MOROCUTTI, juge,
Daisy MARQUES, greffier.

ENTRE

La société anonyme SOCIETE1.) S.A., établie et ayant son siège social à L-ADRESSE1.), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro NUMERO1.),

partie demanderesse aux termes d'un exploit de l'huissier de justice Georges WEBER de Diekirch, du 29 octobre 2021,

partie défenderesse sur reconvention,

comparaissant par Maître Pierre GOERENS, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg,

ET

PERSONNE1.), demeurant à L-ADRESSE2.),

partie défenderesse aux fins du crédit exploit WEBER,

partie demanderesse par reconvention,

comparaissant par Maître Jean-François STEICHEN, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg.

LE TRIBUNAL

1. Faits et rétroactes de procédure

Suivant une convention n° NUMERO2.) intitulée « *CONTRAT DE PRÊT* » conclue entre la société anonyme SOCIETE1.) S.A. (ci-après : « le SOCIETE1.) ») d'une part et PERSONNE1.) d'autre part en date du 8 novembre 2016, PERSONNE1.) s'est vue accorder en sa qualité d'agent d'assurance du SOCIETE1.) un prêt à hauteur du montant de 29.839,58 euros destiné à financer l'acquisition du droit de gestion d'un portefeuille d'assurances.

En vertu de l'article 2 du prêt contrat, PERSONNE1.) s'est obligée « *à rembourser au prêteur, à son siège social, la somme de 29.839,58 € [...], avec les intérêts de ladite somme au taux de 1,85 %, à courir à dater du mois d'octobre 2016 et ce par des remboursements mensuels stipulés comme suit :*

*à partir du mois de novembre 2016, jusqu'au mois de novembre 2017 : 46,00 € [...]
et à partir du mois de novembre 2017 jusqu'à solde : 272,56 € [...] ».*

L'article 4 dudit contrat stipule que « *le taux d'intérêt de 1,85 % stipulé à l'article 2 ci-dessus constitue un taux de faveur qui est accordé à Madame PERSONNE1.) en sa qualité d'agent de SOCIETE1.) S.A. et qui est étroitement lié à l'exécution satisfaisante de ce contrat d'agent.*

L'emprunteur sera déchu du terme et le prêteur pourra exiger le remboursement immédiat du capital et des intérêts avant l'expiration du terme [...]

c) en cas de cessation des activités de Madame PERSONNE1.), préqualifié comme agent d'assurances de la compagnie SOCIETE1.) S.A. pour quelque motif que ce soit.

Dans aucun de ces cas, le prêteur ne sera tenu de mettre l'emprunteur en demeure ; l'exigibilité lui sera irrévocablement acquise et l'emprunteur ne pourra lui opposer aucune exception, pas même le paiement des intérêts échus. »

Par lettre du 25 mai 2021, PERSONNE1.) s'est adressée au SOCIETE1.) en les termes suivants :

« Suite à mes entretiens avec mon RS, Monsieur PERSONNE2.), je me permets de vous confirmer ce qui suit :

J'ai décidé de mettre un terme à ma collaboration avec SOCIETE1.) au 1er juin 2021.

Ceci pour des raisons strictement personnelles. [...] ».

Par exploit d'huissier de justice du 29 octobre 2021, le SOCIETE1.) a fait donner assignation à PERSONNE1.) à comparaître devant le tribunal de ce siège pour la voir condamner, sous le bénéfice de l'exécution provisoire et le visa de la responsabilité contractuelle, sinon délictuelle, à lui payer la somme de 19.047,05 euros au titre du solde du prêt lui accordé le 8 novembre 2016, outre les intérêts légaux, sinon conventionnels, à partir de la demande en justice, jusqu'à solde.

Il a également requis la condamnation de PERSONNE1.) au paiement d'une indemnité de procédure de l'ordre de 2.500.- euros, augmentée en cours de procédure à 5.000.- euros, et aux frais et dépens de l'instance, avec distraction au profit de son avocat constitué, qui affirme en avoir fait l'avance.

Faisant valoir que les parties seraient en relation d'affaires depuis 2014, PERSONNE1.) a, à titre reconventionnel, demandé la condamnation du SOCIETE1.) à lui payer la somme de 109.932,95 euros [128.980 euros (indemnité compensatrice, correspondant à 1.5 et 2 fois le commissionnement annuel qui s'élevait en juillet 2021 à 64.490,60 euros) - 19.047,05 euros (correspondant au solde du prêt réclamé par le SOCIETE1.)], sinon tout autre montant à déterminer par voie d'expertise.

Au soutien de cette demande, elle s'est prévaluée des articles 4.2.4. et 4.2.5. d'un contrat d'agent conclu entre parties en date du 12 février 2019 prévoyant le paiement d'une indemnité compensatrice et d'une prime de fidélité au bénéfice de ses agents d'assurance, indemnités et primes qui seraient à compenser avec le solde du prix d'acquisition du portefeuille tel que prévu à l'article 5 du contrat de prêt du 8 novembre 2016.

PERSONNE1.) a en outre sollicité l'octroi d'une indemnité de procédure de 5.000.- euros et la condamnation du SOCIETE1.) aux frais et dépens de l'instance.

Par jugement interlocutoire n°2023TALCH20/00007 du 19 janvier 2023, le tribunal de céans a :

- déclaré la demande du SOCIETE1.) tendant à voir supprimer le passage des conclusions adverses suivant : « *En faut-il plus pour démontrer la considération de SOCIETE1.) à l'égard de ses agents et de Madame PERSONNE1.) en particulier qui s'était trouvée en larmes lors de la réunion du 10 juin 2021 alors qu'elle n'en pouvait plus ?* » telle que formulée en cours d'instance sur base de l'article 1263 du Nouveau Code de procédure civile, non fondée ;

- quant à la demande principale du SOCIETE1.) en paiement du solde du prêt consenti à PERSONNE1.) : constaté qu'aux termes de la convention intitulée « *CONTRAT DE PRET* » du 8 novembre 2016, PERSONNE1.) a déclaré avoir reçu de la part du SOCIETE1.), à titre de prêt la somme de 29.839,58 euros, destinée à financer l'acquisition du droit de gestion d'un portefeuille d'assurances, la remise d'argent ayant en effet été contestée par PERSONNE1.) ; constaté que par une lettre du 25 mai 2021, PERSONNE1.) a mis un terme aux relations contractuelles la liant au SOCIETE1.) et plus précisément au contrat d'agent du 12 février 2019 ; constaté qu'aux termes de l'article 4 du contrat de prêt précité, le solde du prêt octroyé à PERSONNE1.) devient immédiatement exigible en cas de cessation des activités de PERSONNE1.) en tant qu'agent d'assurance auprès du SOCIETE1.) ; constaté que PERSONNE1.) ne conteste pas le *quantum* du montant réclamé par le SOCIETE1.), à savoir le solde de 19.047,05 euros ; partant, déclaré la demande du SOCIETE1.) en remboursement de la prédite somme de 19.047,05 euros à titre de solde du prêt fondée en son principe et sursis à statuer quant à la demande du SOCIETE1.) en condamnation de PERSONNE1.) au paiement de la prédite somme outre les intérêts légaux, en attendant l'issue de la demande reconventionnelle, compte tenu du fait que les créances respectives des parties sont susceptibles de compensation suivant les termes du contrat de prêt ;

- quant à la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) formulée sur base des articles 4.2.4. et 4.2.5. du contrat d'agent conclu entre parties le 12 février 2019 : relevé qu'il résulte des éléments du dossier que les parties sont en relation d'affaires depuis 2014 ; constaté que les parties délimitent leur champ contractuel et se prévalent d'un contrat d'agent à durée indéterminée, signé le 12 février 2019, avec date de prise d'effet au 1^{er} janvier 2019 ; constaté que l'indemnité compensatrice et la prime de fidélité sont libellées sous des articles distincts du contrat d'agent du 12 février 2019, qui stipulent, pour chacune d'entre elles, les conditions d'octroi ; partant dit il n'y a pas lieu de regrouper les deux indemnités sous « *indemnité compensatrice* », tel que plaidé par PERSONNE1.) ;

- écarté l'argumentaire du SOCIETE1.) tendant à soutenir que le contrat d'agent du 12 février 2019 doit être considéré comme étant résilié pour faute grave dans le chef de PERSONNE1.), excluant le bénéfice d'une indemnité compensatrice ; écarté le moyen soulevé en ordre subsidiaire par le SOCIETE1.) suivant lequel PERSONNE1.) aurait renoncé à réclamer une indemnité compensatrice dans sa lettre de résiliation du 25 mai 2021 ; dit qu'il n'y a pas lieu à annulation de la clause de non-concurrence telle qu'invoquée par PERSONNE1.) ; rejeté le moyen tiré de la violation de la clause de non concurrence prévue à l'article 4.2.2. du contrat d'agent du 12 février 2019, tel que soulevé par le SOCIETE1.) ; en ce qui concerne le moyen soulevé par le SOCIETE1.) de la violation de la clause de non-démarchage prévue à l'article 4.2.3. du contrat d'agent du 12 février 2019, admis le SOCIETE1.) à prouver par audition de témoins les faits suivants : « *Je confirme avoir été assuré auprès de SOCIETE1.) et mon agent était Mme PERSONNE1.). Courant de l'année 2021, j'ai été contacté par Mme PERSONNE1.), qui m'a informé de son départ de SOCIETE1.) en tant qu'agent, et m'a alors proposé de transférer l'ensemble de mes assurances auprès d'un autre agent de la compagnie SOCIETE2.)* ».

Les témoins suivants ont été entendus en date du 27 février 2023 :

- PERSONNE3.) et PERSONNE4.), les représentants légaux de la société à responsabilité limitée simplifiée SOCIETE3.) S.à r.l.s., établie et ayant son siège social à L-ADRESSE3.) ;
- PERSONNE5.), le représentant légal de la société à responsabilité limitée SOCIETE4.) S.à r.l., établie et ayant son siège social à L-ADRESSE4.),
- PERSONNE6.),
- PERSONNE7.), et
- PERSONNE8.).

Sur ce, les parties ont conclu de part et d'autre.

Les mandataires des parties ont été informés par bulletin du 2 février 2024 de la composition du tribunal.

Par ordonnance du 8 février 2024, l'instruction de l'affaire a de nouveau été clôturée.

Aucune des parties n'a sollicité à plaider oralement.

En application de l'article 226 du Nouveau Code de procédure civile, les parties sont réputées avoir réitéré leurs moyens à l'audience des plaidoiries et leurs mandataires sont dispensés de se présenter à l'audience des plaidoiries.

Vu l'accord des parties de procéder conformément à l'article 227 du Nouveau Code de procédure civile.

L'affaire a été prise en délibéré par Madame le juge de la mise en état à l'audience des plaidoiries du 15 février 2024.

2. Prétentions et moyens des parties

À titre liminaire, le tribunal indique qu'aucun égard ne sera réservé aux conclusions respectives des parties pour autant qu'elles se rapportent aux moyens d'ores et déjà tranchés dans le jugement interlocutoire n°2023TALCH20/00007 du 19 janvier 2023.

Le SOCIETE1.)

Sous toutes réserves et sans acquiescement aucun, et plus particulièrement sous réserve d'appel du jugement interlocutoire du 19 janvier 2023, le SOCIETE1.) fait valoir qu'il résulterait des dépositions des témoins que PERSONNE1.) s'adonnerait auprès d'une agence SOCIETE2.) directement et indirectement à une activité concurrente ; certains témoins ayant en effet affirmé que PERSONNE1.) serait toujours leur agent et personne de contact.

Lors de l'enquête du 27 février 2023, le témoin PERSONNE6.) aurait en effet indiqué être à l'heure actuelle assuré auprès de la compagnie d'assurance SOCIETE2.). Ce témoin aurait plus précisément déclaré avoir été contacté en 2021 par PERSONNE1.) qui lui aurait indiqué qu'il pouvait soit choisir un nouvel agent auprès du SOCIETE1.), soit rester assuré auprès de PERSONNE1.) et dans ce dernier cas, transférer son dossier auprès du nouvel employeur de PERSONNE1.). Par ailleurs, ce témoin aurait également déclaré entretenir des relations privilégiées avec son agent actuel PERSONNE1.).

Le témoin PERSONNE8.) aurait quant à elle également confirmé être assurée auprès de la compagnie d'assurance SOCIETE2.) tout en relevant que ce serait précisément PERSONNE1.) qui s'occuperait actuellement de son dossier auprès de cette compagnie d'assurance.

S'il est vrai que les autres témoins entendus en cause n'ont pas affirmé avoir été démarchés par PERSONNE1.) et que celle-ci ne s'occupe pas de leur dossier auprès de la compagnie d'assurance SOCIETE2.), il y aurait, à tout le moins, lieu de noter que l'ensemble des témoins serait actuellement assuré auprès de la compagnie d'assurance SOCIETE2.).

Compte tenu des déclarations faites par les témoins, le fait de démarchage, partant la violation de l'article 4.2.3. du contrat d'agent du 12 février 2019, excluant le bénéfice d'une indemnité compensatrice et d'une prime de fidélité, serait ainsi établi en cause.

À cet égard, le SOCIETE1.) souligne qu'un seul fait de concurrence ou de démarchage serait suffisant pour que l'agent perde son droit à l'indemnité compensatrice et à la prime de fidélité.

Les faits de démarchage seraient en effet établis dès lors qu'il y a eu simple tentative de détournement de la clientèle, de manière directe ou indirecte.

Aussi, le SOCIETE1.) estime qu'il serait toujours probable que PERSONNE1.) s'adonne à une activité d'agent en assurance sans disposer des autorisations nécessaires.

Sous cet aspect, la demande reconventionnelle telle que formulée par PERSONNE1.) ne serait pas fondée en raison notamment de la violation de « *la clause de non-concurrence* ».

N'ayant pas respecté les obligations de non-démarchage qui s'imposaient à PERSONNE1.), celle-ci ne saurait ainsi profiter, ni de l'indemnité compensatrice, ni de la prime de fidélité.

À titre principal, à supposer que PERSONNE1.) soit effectivement éligible au bénéfice d'une indemnité compensatrice et d'une prime de fidélité, le SOCIETE1.) fait valoir que celle-ci serait déchue de ses droits alors qu'elle n'aurait pas respecté l'obligation de non-

démarchage et l'obligation de non-concurrence qui s'imposaient à elle conformément aux article 4.2.2. et 4.2.3 du contrat d'agent.

À titre subsidiaire, le SOCIETE1.) fait plaider que PERSONNE1.) n'aurait pas clairement chiffré sa demande en application des stipulations contractuelles entre parties.

Elle ne prouverait ainsi pas le *quantum* de sa demande, dont elle aurait cependant la charge de la preuve, de sorte qu'il y aurait lieu de la débouter purement et simplement de sa demande indemnitaire.

En tout état de cause, le SOCIETE1.) estime qu'en application des clauses contractuelles et son propre calcul, les indemnités auxquelles PERSONNE1.) pourrait le cas échéant prétendre ne sauraient être supérieures à 50.849,38 euros pour ce qui est de l'indemnité compensatrice et à 16.786,92 euros pour ce qui est de la prime de fidélité, de sorte que la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) serait tout au plus fondée pour 67.636,30 euros.

PERSONNE1.)

PERSONNE1.) conteste toute violation de la clause de non-démarchage contenue dans le contrat d'agent du 12 février 2019.

Elle explique que suite à son départ de l'agence SOCIETE1.) fin mai 2021, elle aurait entamé la recherche d'un nouvel emploi. À la fin de l'année 2021, elle aurait été contactée par une agence d'assurances établie dans sa commune, à savoir l'agence SOCIETE5.), qui souhaitait la recruter comme agent d'assurances, offre qu'elle aurait toutefois déclinée.

Au courant du mois d'août/septembre 2021, elle aurait par ailleurs demandé au Commissariat aux Assurances d'être retirée du Registre des intermédiaires d'assurances de sorte qu'à compter de cette date, elle n'aurait donc plus été agréée comme agent d'assurances.

Même si elle n'avait pas répondu favorablement à l'offre de l'agence SOCIETE5.) qu'elle connaissait depuis des années, les parties auraient toujours gardé contact de sorte que quelques mois plus tard, cette agence lui aurait proposé une offre alternative sous forme d'un poste d'employée de bureau à durée déterminée, offre qu'elle aurait acceptée tel qu'attestée par un contrat de travail conclu le 3 janvier 2022.

Ainsi, elle aurait été intégrée au sein du personnel administratif de l'agence SOCIETE5.), tout en espérant changer de secteur d'activité. Ce poste à durée déterminée, initialement à raison d'une demi-tâche, lui aurait permis de subvenir à ses besoins tout en disposant du temps nécessaire pour rechercher un autre emploi et s'occuper de son enfant.

En tant que membre du personnel administratif de l'agence SOCIETE5.), elle n'aurait pu effectuer que les tâches mentionnées dans la note d'information n° 20/12 du

Commissariat aux Assurances, à savoir : accueillir un client à la réception ; fixer un rendez-vous avec un client ; demander des pièces et/ou des renseignements ; réclamer des documents manquants ; préparer et encoder tout document précontractuel ou contractuel, (même si le client est en ligne), après que l'activité de d'évaluation des besoins et d'acceptation ait été finalisée ; confection matérielle et envoi des polices d'assurance et de tout autre document utile ; répondre à des emails et/ou appels des clients pour des activités qui ne concernent ni des conseils, ni ne relèvent de l'acceptation des risques ou de l'évaluation des besoins des clients, émettre et/ou rééditer une carte verte ; assurer l'encaissement et/ou le processus de recouvrement d'une prime ; expédier et réceptionner le courrier ; répartir les activités en agence ou dans un service de front / middle office ; assurer toutes les activités relatives au règlement de sinistre.

Dans ces conditions, il serait partant évident qu'elle n'aurait pas pu se livrer à un quelconque démarchage de la clientèle du SOCIETE1.) d'autant plus qu'elle n'aurait plus été agréée en tant qu'agent d'assurances.

En ce qui concerne le marché des assurances au Luxembourg, PERSONNE1.) souligne qu'il n'existerait, pour les produits d'assurance courants, que quatre acteurs, à savoir le SOCIETE1.), SOCIETE2.), SOCIETE6.) et SOCIETE7.) ; les deux premiers bénéficieraient de 40 %, respectivement de 35 % des parts de marché.

En cas de changement d'assureur, les chances seraient ainsi relativement grandes de tomber sur une offre attractive des deux principaux acteurs sachant que ces deux assureurs disposent également des réseaux d'agents les plus étoffés.

Ainsi, le fait que les témoins entendus en cause aient choisi un produit de la compagnie d'assurance SOCIETE2.) ne constituerait donc *a priori* aucune preuve de quoi que ce soit, ni surtout d'un quelconque démarchage.

En l'espèce, le témoin PERSONNE8.) aurait expressément déclaré qu'elle n'a pas été contactée par PERSONNE1.) lorsqu'elle a changé de compagnie d'assurance. Même si ce témoin confirme que PERSONNE1.) s'occupe actuellement de « *ses assurances* », elle aurait de manière explicite souligné que « *ce n'est pas elle [PERSONNE1.)] qui lui a demandé de partir* ».

Le témoin PERSONNE8.) et son mari ayant simplement décidé de changer d'assureur suite à l'acquisition d'un nouveau véhicule, de sorte qu'aucun fait de démarchage n'aurait eu lieu de la part de PERSONNE1.).

Par ailleurs, il y aurait lieu de constater que le témoin PERSONNE4.) et son mari auraient été « *mis à la porte* » par le SOCIETE1.) en raison de leur sinistralité trop élevée, de sorte que ceux-ci ainsi que le témoin PERSONNE3.), associé de PERSONNE4.) dans la société à responsabilité limitée simplifiée SOCIETE3.) S.à r.l.s., auraient par la suite décidé de quitter le SOCIETE1.). Cette décision aurait été prise avant le départ de PERSONNE1.), de sorte que là non plus il ne saurait être question de démarchage de la part de PERSONNE1.).

En ce qui concerne les déclarations du témoin PERSONNE6.), force serait de constater que ce témoin a clairement déclaré qu'il faisait quasiment partie de la famille de PERSONNE1.) ; son cousin étant le père de l'enfant de PERSONNE1.).

Informé sur le fait que PERSONNE1.) avait quitté le SOCIETE1.), PERSONNE6.) aurait indiqué avoir été renseigné par PERSONNE1.) que deux possibilités s'offraient à lui « *soit d'être contacté par un collègue du SOCIETE1.) qui allait reprendre mon dossier sinon de rester avec elle mais dans ce cas, je devrais tout transférer chez son nouvel employeur.* » Or, ce témoin semble à ce moment-là ne pas avoir été avisé du fait que PERSONNE1.) ne pouvait plus agir comme son intermédiaire pour avoir renoncé à son agrément d'agent d'assurances et qu'elle n'allait être embauchée qu'en tant qu'employée de bureau auprès de la compagnie d'assurance SOCIETE2.). En tout état de cause, le changement d'assureur tel qu'effectué par PERSONNE6.) ne résulterait pas du fait d'un démarchage de la part de PERSONNE1.) mais serait simplement motivé par les liens d'amitié et familiaux existant entre les deux protagonistes.

Dans ce contexte, PERSONNE1.) fait noter qu'eu égard aux relations privilégiées existant entre les membres de la famille et les amis proches des agents d'assurance, il serait généralement considéré que le fait de suivre son agent d'assurance en cas de changement de compagnie d'assurance ne tomberait pas sous le champ d'application des clauses de non concurrence et/ou de non-démarchage. De telles hypothèses excluraient tout démarchage.

Contestant toute violation de la clause de non-démarchage, PERSONNE1.) demande, à titre reconventionnel, à ce que le SOCIETE1.) soit condamné à lui payer le montant de 109.932,95 euros lui redû au titre de l'indemnité compensatrice (indemnité compensatrice au sens de l'article 4.2.4 du contrat d'agence et prime de fidélité au sens de l'article 4.25 du contrat d'agence), sinon tout autre montant même supérieur à arbitrer par expert ou à évaluer *ex æquo et bono* par le tribunal avec les intérêts légaux à compter du 1^{er} juin 2021, sinon à compter de la demande en justice, jusqu'à solde.

Pour autant que de besoin, elle demande à voir nommer un expert avec la mission de concilier les parties si faire se peut sinon dans un rapport écrit, détaillé et motivé de fixer le montant de l'indemnité compensatrice et de la prime de fidélité devant lui revenir au moment de son départ, c'est-à-dire avant la répartition de son portefeuille aux différentes agences du groupe SOCIETE1.).

À cet égard, PERSONNE1.) conteste le calcul opéré par le SOCIETE1.) au titre de l'indemnité compensatrice, pour se baser sur des pièces préconstituées par le requérant. Elle reproche plus précisément au requérant d'avoir réduit le montant des commissions sur base desquels l'indemnité est calculée et d'avoir, peu de temps après la résiliation du contrat d'agent, redirigé ses clients vers d'autres agences. Par ailleurs, les documents versés par les parties litigantes feraient état d'une différence de 30.000.- euros au titre de l'indemnité réduite. Pour le calcul de la prime de fidélité, nombreux facteurs seraient pertinents, à savoir la fréquence des sinistres, la continuité, la mise à jour des données

client, etc.. Or, sans disposer de ces données, PERSONNE1.) serait dans l'impossibilité de vérifier l'exactitude des montants avancés par le SOCIETE1.) à ce sujet.

3. Motifs de la décision

Pour rappel, l'article 4.2.3. du contrat d'agent du 12 février 2019, stipule ce qui suit :

« Dès la fin du Mandat, l'Agent s'engage à ne pas démarcher, directement ou indirectement, personnellement ou par personne interposée, la clientèle faisant partie du portefeuille de l'Agent pendant une durée de vingt-quatre mois à compter de la date effective de cessation de son Mandat.

Par démarchage est compris toute action visant à détourner activement la clientèle susvisée ou l'engager à contracter ou se réorienter vers d'autres distributeurs d'assurances ou entreprises d'assurances.

En cas de violation de cette obligation de non-démarchage de la clientèle, l'Agent perd le bénéfice de l'indemnité compensatrice ainsi que de la Prime de fidélité. L'indemnité compensatrice et/ou la Prime de fidélité qui auraient déjà été payées en tout ou partie à l'Agent devront alors être intégralement remboursées à la Compagnie. »

Suivant les termes de la clause de non-démarchage, par démarchage est compris toute action visant à détourner activement ou indirectement la clientèle susvisée ou l'engager à contracter ou à se réorienter vers d'autres distributeurs d'assurances ou entreprises d'assurances.

Lors de l'enquête du 27 février 2023, les témoins PERSONNE3.) et PERSONNE4.), représentants légaux de la société à responsabilité limitée simplifiée SOCIETE3.) S.à r.l.s., ont déclaré ce qui suit :

« Mme PERSONNE4.) : Nous sommes actuellement assurés chez SOCIETE2.). Notre société existe depuis octobre 2017. J'avais au départ tous mes contrats personnels chez SOCIETE1.) ainsi que tous ceux de ma société. Mais à un moment donné, nous avons reçu un courrier de la part du SOCIETE1.) c'était en avril 2021 dans lequel le SOCIETE1.) nous a annoncé qu'ils allaient résilier notre contrat. Le motif en était que suivant une clause dans leur condition il y avait trop de dégâts de voitures. C'est pourquoi nous avons décidé de quitter le SOCIETE1.).

Sur question, nous avons décidé personnellement de quitter le SOCIETE1.). Nous avons fait une recherche et on nous a dit que SOCIETE2.) était une bonne option surtout en ce qui concerne l'assurance de la voiture. Nous avons pris notre décision même avant le départ de Mme PERSONNE1.) ».

Le témoin PERSONNE5.), le représentant légal de la société à responsabilité limitée SOCIETE4.) S.à r.l., a, quant à lui, déclaré ce qui suit :

« J'ai reçu une lettre à la maison de la part du SOCIETE1.) m'informant que mon nouveau assureur était à ADRESSE5.). J'ai appelé Mme PERSONNE1.) pour demander ce qui s'est passé, pourquoi j'ai un nouveau assureur. Elle m'a informé qu'elle a démissionné et qu'elle ne travaille plus pour le SOCIETE1.). J'étais à deux reprises à ADRESSE5.), la personne qui s'occupait de mon dossier n'était jamais là. Avant j'étais assuré auprès de SOCIETE2.). Je suis allé chez SOCIETE2.) ils m'ont fait une meilleure offre. Je suis retourné auprès du SOCIETE1.) pour demander une remise et ils ne m'ont jamais répondu. Ils m'avaient dit oralement qu'on m'accorderait 20% de remises. Ils ne m'ont plus contacté par la suite. D'ailleurs j'ai de nouveau changé mon assureur, il est intéressant de comparer les assurances ».

Le témoin PERSONNE6.) déclare ce qui suit :

« Actuellement je suis assuré auprès de SOCIETE2.). C'était en 2021, je ne me rappelle pas exactement de la date exacte, Mme PERSONNE1.) m'a contacté pour m'informer qu'elle changeait la compagnie d'assurance pour laquelle elle travaillait. En gros elle m'a informé qu'il y avait deux possibilités : soit d'être contacté par un collègue du SOCIETE1.) qui allait reprendre mon dossier, sinon de rester avec elle mais dans ce cas, je devrais tous transférer chez son nouvel employeur.

J'ai pris la décision de rester avec Mme PERSONNE1.) car nous nous connaissions très bien, c'était mon agent depuis toujours. J'ai décidé de rester avec elle. Elle fait pratiquement partie de la famille. Elle fut longtemps la copine de mon cousin et a un enfant avec lui.

Sur question, quand avez-vous changé d'assurance : Au courant de 2021, à l'automne, je ne me rappelle plus.

Sur question, quelle est votre nouvelle agence : L'agence c'est « SOCIETE8.) » mais je ne suis pas sûr. Mais mon agent c'est Mme PERSONNE1.). Je n'ai pratiquement pas de contact avec l'agence j'ai des relations privilégiées avec Mme PERSONNE1.), je m'adresse directement à elle. Je peux l'appeler à n'importe quel moment. Comme elle fait pratiquement partie de la famille. »

Le témoin PERSONNE7.) déclare lors de son audition ce qui suit :

« J'ai encore une assurance chez le SOCIETE1.) et j'ai encore des assurances auprès de SOCIETE2.). Ce n'est pas la première fois que je change d'assureur. Depuis que je suis au Luxembourg, je suis chez SOCIETE1.) parce que mon ex-mari était lui-même assuré auprès de SOCIETE1.). Après ma séparation, j'étais toute seule et j'ai changé chez SOCIETE6.). Après j'ai acheté un appartement et le syndic est courtier chez SOCIETE2.) et il a proposé à la copropriété de changer tous les contrats chez SOCIETE2.).

Sur question, quelle est l'agence SOCIETE2.) et est-ce Mme PERSONNE1.) qui s'en occupe actuellement : Je ne sais pas. J'ai donné les documents au courtier il y a eu tellement de changement que je ne sais pas. »

Le témoin PERSONNE8.) a quant à elle déclaré ce qui suit :

« Actuellement je suis assurée chez SOCIETE2.). Nous avons décidé avec mon conjoint de quitter le SOCIETE1.) parce que le contrat arrivait à échéance. J'ai fait la lettre de résiliation et je l'ai envoyée au SOCIETE1.). Nous sommes partis de SOCIETE1.) parce que le contrat arrivait à échéance mais également parce que nous avons acheté une nouvelle voiture.

Sur question, est-ce que dans le cadre de cette transition, vous avez été contactés par Mme PERSONNE1.) qui vous a demandé de changer : Non.

Sur question, est-ce que Mme PERSONNE1.) s'occupe actuellement de vos assurances : Oui c'est elle qui s'occupe de mes assurances mais ce n'est pas elle qui m'a demandé de partir. »

En l'espèce, le tribunal constate qu'aucun des témoins entendus en cause ne déclare avoir été démarché par PERSONNE1.) aux fins de changement de la compagnie d'assurance.

Plus particulièrement, il résulte de l'audition des témoins PERSONNE3.) et PERSONNE4.) que ceux-ci se sont vus résilier leur contrat d'assurance par le SOCIETE1.) et ont par la suite opté pour une autre compagnie d'assurance, et ce, même avant la résiliation du contrat d'agence par PERSONNE1.).

En ce qui concerne les déclarations du second témoin PERSONNE5.), il échet là-encore de constater que ce témoin ne motive pas son départ du SOCIETE1.) par une quelconque initiative de PERSONNE1.). Au contraire, il a expliqué s'être rendu à plusieurs reprises auprès de son nouvel agent attiré suite au départ de PERSONNE1.). N'ayant toutefois pas été satisfait de ce changement et désireux de comparer plusieurs offres d'assurance, le témoin indique avoir par la suite opté pour la compagnie d'assurance SOCIETE2.) qui lui aurait à ce moment-là émis une meilleure offre. Il motive son départ par l'absence d'une meilleure contre-offre d'assurance de la part du SOCIETE1.).

Pour ce qui est du témoignage de PERSONNE6.), le tribunal relève qu'outre le fait qu'il ne résulte pas des déclarations de ce témoin que PERSONNE1.) lui aurait d'une quelconque manière demandé de changer de compagnie d'assurance mais simplement expliqué les possibilités s'offrant au témoin suite au départ de PERSONNE1.), force est de constater que les relations entre les deux protagonistes sont particulières dans la mesure où ceux-ci se côtoient dans un cadre privé. Là-encore, le tribunal ne décèle aucun acte de démarchage de la part de PERSONNE1.).

En ce qui concerne finalement les deux derniers témoignages, le tribunal constate que le témoin PERSONNE7.) a précisément déclaré disposer d'assurances tant auprès du

SOCIETE1.) que de SOCIETE2.), et le témoin PERSONNE8.) a, sur question explicite, déclaré sous la foi du serment ne pas avoir été contactée par PERSONNE1.) pour procéder au changement de son assureur.

Eu égard aux déclarations des témoins sous la foi du serment, telles qu'amplement reprises ci-avant, un acte de démarchage dans le chef de PERSONNE1.), partant la violation par cette dernière de l'article 4.2.3. du contrat d'agent du 12 février 2019, laisse d'être établi.

Le moyen afférent du SOCIETE1.) est partant à écarter.

Le tribunal rappelle qu'aux termes de l'article 4.2.4.1. intitulé « *Bénéfice de l'Indemnité compensatrice* » :

« (a) *L'Indemnité compensatrice est due à l'Agent lors de la cession du Mandat sauf dans les hypothèses suivantes :*

- *résiliation du présent Mandat pour motif grave de l'Agent ;*
- *non-respect de la clause de non concurrence par l'Agent ;*
- *non-respect de la clause de non-démarchage de la clientèle par l'Agent.*

[...] ».

En l'espèce, les causes d'exclusion de l'indemnité compensatrice ne sont pas données, de sorte que la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) à se voir allouer l'indemnité compensatrice telle que prévue par l'article précité, est à déclarer fondée en son principe.

Les parties sont cependant en désaccord quant au calcul de l'indemnité compensatrice reduite à PERSONNE1.).

Aux termes de l'article 4.2.4.2. du contrat d'agent, intitulé « *Mode de calcul de l'Indemnité compensatrice* » « [i]es modalités de calcul de l'indemnité compensatrice sont définies à l'Annexe 3. ».

L'annexe 3 intitulé « *Mode de calcul de l'Indemnité compensatrice* » stipule ce qui suit :
« *Lorsqu'une prime de fidélité est due sur la base de l'article 4.2.3.1. du Mandat, celle-ci est calculée selon les modalités définies à la présente Annexe 3, en distinguant les branches Non-Vie (autre que Maladie), Maladie et Vie.*

L'indemnité compensatrice est déterminée comme suit :

- *Branche Non-Vie : 1,0 x la Commission annuelle, à l'exception de la branche Maladie ;*
- *Branche Maladie : 1,0 x la Commission d'encaissement annuelle dans la branche Maladie ;*

- Branche Vie :
- 1,0 x la Commission d'encaissement annuelle pour les produits sans Commission sur encours
- 1,0 x la Commission d'encours annuelle pour les produits ayant une Commission sur encours.

Pour le calcul de l'indemnité compensatrice sont pris en considération les contrats d'assurances d'une durée au moins égale à une année, qui sont en vigueur au jour de la cessation des fonctions de l'Agent, et qui ne font pas l'objet d'une résiliation, annulation ou suspension, ni d'une réduction temporaire ou définitive que ce soit par le client ou par la Compagnie.

La Compagnie s'engage à mettre à la disposition de l'Agent sans frais l'ensemble des informations nécessaires aux fins de vérifier les calculs opérés par la Compagnie pour le calcul de l'Indemnité Compensatrice. »

Force est de constater que le calcul de l'indemnité compensatrice tel qu'opéré par les parties litigantes diffère. Le tribunal constate que le SOCIETE1.) ne s'oppose pas à la nomination d'un expert telle que proposée par PERSONNE1.) pour déterminer le montant de l'indemnité compensatrice redue à cette dernière.

Compte tenu des divergences des parties quant au calcul de l'indemnité compensatrice revenant à PERSONNE1.), il y a dès lors lieu, avant tout autre progrès en cause, de nommer un expert afin de déterminer le montant de la prédite indemnité compensatrice conformément au mode de calcul tel que prévu à l'article 4.2.4.2. du contrat d'agent, intitulé « *Mode de calcul de l'Indemnité compensatrice* », respectivement l'annexe 3 intitulé « *Mode de calcul de l'Indemnité compensatrice* ».

La demande reconventionnelle de PERSONNE1.) étant fondée en son principe, il incombe au SOCIETE1.) d'avancer les frais d'expertise.

Dans l'attente du résultat de la mesure d'expertise ordonnée, il y a lieu de réserver la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) de ce chef.

En ce qui concerne le « *Bénéfice de la Prime de fidélité* », prévue à l'article 4.2.5.1. du contrat d'agent, il y est stipulé que :

« (a) *L'Agent bénéficie d'une Prime de fidélité sous les conditions cumulatives suivantes :*

- *L'Agent remplit les conditions requises pour le bénéfice d'une Indemnité compensatrice ainsi qu'il est prévu à l'article 4.2.4.1. ;*

- *la cessation d'activité d'Agent est motivée par*

o *l'arrêt volontaire et définitif de toute activité dans le domaine de l'assurance ; ou*

o *l'arrêt volontaire de toute activité dans le domaine des assurances par suite de décès, d'invalidité ou de maladie,*

- *l'Agent a, à la date de Cession de son Mandat, exercé ses activités depuis 5 ans au moins au profit de la Compagnie ;*

- l'Agent a respecté de bonne foi les obligations à sa charge découlant de l'article 4.1.2.. Cette condition n'est pas applicable en cas de cessation pour cause de décès, invalidité ou maladie, sauf si cette cessation intervient après que l'Agent ait atteint l'âge de 55 ans et qu'il n'avait pas encore, conformément à l'article 4.2.1 (b), commencé à collaborer avec la Compagnie en vue de préparer sa succession. [...] »

Il résulte du prédit article que pour pouvoir bénéficier de la prime de fidélité, l'agent doit, en sus de remplir les conditions requises pour le bénéfice d'une indemnité compensatrice ainsi qu'il est prévu à l'article 4.2.4.1., [etc.], respecter de bonne foi les obligations à sa charge découlant de l'article 4.1.2..

Aux termes de l'article 4.1.2. du contrat d'agent du 12 février 2019 : *« (a) Chaque partie peut résilier le Mandat par lettre recommandée avec accusé de réception et pour juste motif moyennant un préavis de douze mois à compter de la date de l'envoi de la lettre de résiliation. La Succession de l'Agent sera réglée conformément à l'article 4.2.1. ci-après*

[...] ».

En l'espèce, il résulte des pièces versées aux débats que par une lettre du 25 mai 2021, PERSONNE1.) a mis un terme aux relations contractuelles entre parties, notamment au contrat d'agent la liant au SOCIETE1.), en les termes suivants :

« Suite à mes entretiens avec mon RS, Monsieur PERSONNE2.), je me permets de vous confirmer ce qui suit :

J'ai décidé de mettre un terme à ma collaboration avec SOCIETE1.) au 1^{er} juin 2021.

Ceci pour des raisons strictement personnelles. [...] », sans respecter le préavis de douze mois tel que prévu à l'article précité 4.1.2. du contrat d'agent.

N'ayant pas respecté de bonne foi les obligations à sa charge découlant de l'article 4.1.2. du contrat d'agent, PERSONNE1.) ne peut dès lors prétendre au bénéfice d'une prime de fidélité.

Sa demande afférente est partant à déclarer non fondée et il y a lieu de l'en débouter.

En attendant l'issue de la mesure d'instruction telle qu'ordonnée par le tribunal pour le calcul du montant de l'indemnité compensatrice réduite à PERSONNE1.), il y a lieu de réserver les demandes principale et reconventionnelle en condamnation, ainsi que les demandes accessoires formulées de part et d'autre, outre les frais et dépens de l'instance.

PAR CES MOTIFS

le tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg, vingtième chambre, siégeant en matière civile, statuant contradictoirement,

statuant en continuation du jugement interlocutoire n° 2023TALCH20/00007 du 19 janvier 2023,

dit la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) telle que dirigée à l'encontre de la société anonyme SOCIETE1.) S.A. en paiement d'une indemnité compensatrice sur base de l'article 4.2.4. du contrat d'agent du 12 février 2019 fondée en son principe,

avant tout autre progrès en cause,

ordonne une expertise et nomme expert Roland FRERE, demeurant à L-ADRESSE6.), avec la mission de concilier les parties si faire se peut, sinon dans un rapport écrit, détaillé et motivé de déterminer le montant de l'indemnité compensatrice redue à PERSONNE1.) conformément au mode de calcul tel que prévu à l'article 4.2.4.2. du contrat d'agent du 12 février 2019, respectivement l'annexe 3 intitulé « *Mode de calcul de l'Indemnité compensatrice* »,

dit que dans l'accomplissement de sa mission, l'expert est autorisé à s'entourer de tous renseignements utiles et même à entendre de tierces personnes,

ordonne à la société anonyme SOCIETE1.) S.A. de payer à l'expert le montant de 750.- euros à titre de provision à faire valoir sur sa rémunération et d'en justifier au greffe du tribunal,

dit que si ses honoraires devaient dépasser le montant de la provision versée, l'expert devra en avvertir le juge de la mise en état,

dit que l'expert devra déposer son rapport au greffe du tribunal le 30 mai 2024 au plus tard,

charge Madame le premier juge Emina SOFTIC de la surveillance de cette mesure d'instruction,

dit que l'expert devra en toutes circonstances informer ce magistrat de ses opérations, de l'état desdites opérations et des difficultés qu'il pourra rencontrer,

dit qu'en cas de refus, d'empêchement ou de retard de l'expert, il sera remplacé par Madame le Président de ce siège sur simple requête lui présentée par la partie la plus diligente, les autres parties dûment convoquées et par simple note au plume,

dit la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) telle que dirigée à l'encontre de la société anonyme SOCIETE1.) S.A. en paiement d'une prime de fidélité sur base de l'article 4.2.5. du contrat d'agent du 12 février 2019 non fondée,

partant, en déboute,

réserve les demandes principale et reconventionnelle en condamnation et les demandes accessoires formulées de part et d'autre, ainsi que les frais et dépens de l'instance,

tient l'affaire en suspens.