

**Sun Life Assurance Company of
Canada** *Appellant*

v.

Connie Fidler *Respondent*

**INDEXED AS: FIDLER v. SUN LIFE ASSURANCE CO.
OF CANADA**

Neutral citation: 2006 SCC 30.

File No.: 30464.

2005: December 6; 2006: June 29.

Present: McLachlin C.J. and Major*, Bastarache, Binnie, LeBel, Deschamps, Fish, Abella and Charron JJ.

ON APPEAL FROM THE COURT OF APPEAL FOR
BRITISH COLUMBIA

Damages — Compensatory damages — Damages for mental distress — Breach of contract — Insurer wrongly terminating insured's long-term disability benefits for more than five years — Whether insured entitled to damages for mental distress.

Damages — Punitive damages — Breach of contract — Insurer wrongly terminating insured's long-term disability benefits for more than five years — Whether insured entitled to punitive damages.

Insurance — Breach of contract — Damages — Insurer wrongly terminating insured's long-term disability benefits for more than five years — Whether insured entitled to damages for mental distress and punitive damages.

Contracts — Commercial contracts — Insurer in breach of disability insurance contract — Whether insured entitled to damages for mental distress.

F worked as a bank receptionist and was covered by a group policy that included long-term disability benefits. At the age of 36, she became ill, was eventually

* Major J. took no part in the judgment.

**Sun Life du Canada, compagnie
d'assurance-vie** *Appelante*

c.

Connie Fidler *Intimée*

**RÉPERTORIÉ : FIDLER c. SUN LIFE DU CANADA,
COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE**

Référence neutre : 2006 CSC 30.

N° du greffe : 30464.

2005 : 6 décembre; 2006 : 29 juin.

Présents : La juge en chef McLachlin et les juges Major*, Bastarache, Binnie, LeBel, Deschamps, Fish, Abella et Charron.

EN APPEL DE LA COUR D'APPEL DE LA
COLOMBIE-BRITANNIQUE

Dommages-intérêts — Dommages-intérêts compensatoires — Dommages-intérêts pour souffrance morale — Violation de contrat — Assureur cessant à tort de verser à l'assurée les prestations d'invalidité de longue durée pendant plus de cinq ans — L'assurée a-t-elle droit à des dommages-intérêts pour souffrance morale?

Dommages-intérêts — Dommages-intérêts punitifs — Violation de contrat — Assureur cessant à tort de verser à l'assurée les prestations d'invalidité de longue durée pendant plus de cinq ans — L'assurée a-t-elle droit à des dommages-intérêts punitifs?

Assurance — Violation de contrat — Dommages-intérêts — Assureur cessant à tort de verser à l'assurée les prestations d'invalidité de longue durée pendant plus de cinq ans — L'assurée a-t-elle droit à des dommages-intérêts pour souffrance morale et des dommages-intérêts punitifs?

Contrats — Contrats commerciaux — Violation du contrat d'assurance-invalidité par l'assureur — L'assurée a-t-elle droit à des dommages-intérêts pour souffrance morale?

F travaillait comme réceptionniste dans une banque et elle était couverte par une police d'assurance collective comportant un régime d'assurance-invalidité de

* Le juge Major n'a pas pris part au jugement.

diagnosed with chronic fatigue syndrome and fibromyalgia, and began receiving long-term disability benefits in January 1991. Under the terms of the policy, she was only entitled to continued benefits after two years if she was unable to do any job. In May 1997, the insurer informed F that her benefit payments would be terminated. According to the insurer, its video surveillance detailed activities inconsistent with F's claim that she was incapable of performing light or sedentary work. The insurer's denial of benefits was followed by almost two years of correspondence with F and medical professionals. Despite the medical evidence in its possession to the effect that F was not yet capable of doing any work, the insurer, relying on its own consultants and experts, confirmed its decision to terminate benefits in December 1998. F commenced an action and, in April 2002, one week before the trial was scheduled to start, the insurer offered to reinstate her benefits and to pay all arrears with interest. As a result, the only issue at trial was F's entitlement to damages. The trial judge awarded her \$20,000 in aggravated damages for mental distress but, concluding that the insurer had not acted in bad faith, dismissed her claim for punitive damages. The Court of Appeal unanimously upheld the award for mental distress, and a majority of the court awarded F an additional \$100,000 in punitive damages, finding palpable and overriding error on the question of bad faith.

Held: The appeal should be allowed in part.

Damages for mental distress for breach of contract may be recovered where they are established on the evidence and shown to have been within the reasonable contemplation of the parties at the time the contract was made. There is no requirement for an independent actionable wrong. In order to be successful, a plaintiff must prove his or her loss and the court must be satisfied that the degree of mental suffering caused by the breach was of a degree sufficient to warrant compensation. These questions require sensitivity to the particular facts of each case. Here, given the nature of a disability insurance contract, it would have been within the reasonable contemplation of the parties at the time the contract was made that mental distress would likely flow from a failure to pay the required benefits. An unwarranted delay in receiving the bargained for protection can be extremely stressful. The

longue durée. Elle est tombée malade alors qu'elle était âgée de 36 ans. Un diagnostic de syndrome de fatigue chronique et de fibromyalgie a finalement été établi et elle a commencé à recevoir des prestations d'invalidité de longue durée au mois de janvier 1991. Aux termes de la police, elle n'avait droit au maintien du versement des prestations après deux ans que si elle était incapable d'exercer tout emploi. Au mois de mai 1997, l'assureur a informé F qu'il cessait de lui verser les prestations. Selon l'assureur, la vidéo de surveillance montrait des activités incompatibles avec l'affirmation de F selon laquelle elle était incapable d'accomplir un travail léger ou sédentaire. Le refus de l'assureur de verser des prestations a été suivi d'un échange de lettres avec F et des professionnels de la santé qui a duré presque deux ans. Malgré la preuve médicale qu'elle possédait établissant que F n'était pas encore en mesure d'effectuer le moindre travail, l'assureur, sur la foi de ses propres consultants et spécialistes, a confirmé en décembre 1998 sa décision de cesser de verser les prestations. F a intenté une action et, en avril 2002, une semaine avant le début de l'instruction, l'assureur lui a offert de rétablir les prestations et de payer tous les arrérages avec intérêts. Par conséquent, il n'a été question au procès que du droit de F à des dommages-intérêts. Le juge de première instance lui a accordé 20 000 \$ en dommages-intérêts majorés pour souffrance morale mais, concluant que l'assureur n'avait pas agi de mauvaise foi, il a rejeté la demande de dommages-intérêts punitifs. La Cour d'appel à l'unanimité a maintenu l'attribution de dommages-intérêts pour souffrance morale et les juges majoritaires ont accordé à F une somme additionnelle de 100 000 \$ en dommages-intérêts punitifs, estimant qu'il y avait eu erreur manifeste et dominante sur la question de la mauvaise foi.

Arrêt : Le pourvoi est accueilli en partie.

Des dommages-intérêts peuvent être recouverts pour la souffrance morale causée par la violation de contrat lorsqu'ils sont établis par la preuve et qu'il est démontré qu'ils étaient raisonnablement prévisibles pour les parties lors de la conclusion du contrat. Une faute indépendante donnant ouverture à action n'est pas requise. Pour avoir gain de cause, le demandeur doit prouver sa perte et le tribunal doit être convaincu que la souffrance morale causée par la violation du contrat était suffisamment intense pour justifier une indemnisation. Ces points exigent une attention spéciale aux faits particuliers à chaque cas. En l'espèce, compte tenu de la nature du contrat d'assurance-invalidité, les parties pouvaient raisonnablement envisager au moment de la conclusion du contrat que le refus de payer les prestations requises entraînerait une souffrance morale. Il peut être extrêmement stressant de recevoir en retard la protection

mental distress at issue here was of a degree sufficient to warrant compensation. The trial judge concluded, based on extensive medical evidence documenting the stress and anxiety that F experienced, that merely paying the arrears and interest did not compensate for the years that F was without her benefits. His award of \$20,000 seeks to compensate her for the psychological consequences of the insurer's breach. [44-45] [47] [56-59]

The Court of Appeal's award of punitive damages must be set aside. Punitive damages are not compensatory. They are designed to address the purposes of retribution, deterrence and denunciation. However, an insurer will not necessarily be liable for such damages by incorrectly denying a claim that is eventually conceded, or judicially determined, to be legitimate. The question in each case is whether the denial was the result of the overwhelmingly inadequate handling of the claim, or the introduction of improper considerations into the claims process. Ultimately, each case revolves around its own facts. Here, after a thorough review of the relevant evidence, the trial judge found that the insurer had not acted in bad faith. He considered every salient aspect of how the insurer handled the claim and concluded that its denial of benefits was the product of a real, albeit incorrect, doubt as to whether F was incapable of performing any work. The termination of benefits relating to an unobservable disability in the absence of any medical evidence indicating an ability to return to work represents conduct that is troubling, but not sufficiently so as to justify interfering with the trial judge's conclusion that there was no bad faith. [61] [71-75]

Cases Cited

Applied: *Hadley v. Baxendale* (1854), 9 Ex. 341, 156 E.R. 145; **approved:** *702535 Ontario Inc. v. Lloyd's London, Non-Marine Underwriters* (2000), 184 D.L.R. (4th) 687; **referred to:** *Warrington v. Great-West Life Assurance Co.* (1996), 139 D.L.R. (4th) 18; *Hobbs v. London and South Western Rail. Co.* (1875), L.R. 10 Q.B. 111; *Hamlin v. Great Northern Railway Co.* (1856), 1 H. & N. 408, 156 E.R. 1261; *Addis v. Gramophone Co.*, [1909] A.C. 488; *Eastwood v. Magnox Electric plc*, [2004] 3 All E.R. 991, [2004] UKHL 35; *Malik v. Bank of Credit and Commerce International S.A.*, [1998] A.C. 20; *Wallace v. United Grain Growers Ltd.*, [1995]

convenue. La souffrance morale en l'espèce était suffisamment intense pour justifier qu'une indemnité soit accordée. En se fondant sur une preuve médicale volumineuse attestant le stress et l'inquiétude qui ont affligé F, le juge de première instance a conclu que le simple versement des arrérages et de l'intérêt ne compensait pas F pour les années où elle avait été privée de ses prestations. En lui accordant 20 000 \$, il a voulu l'indemniser des conséquences psychologiques découlant de la violation du contrat par l'assureur. [44-45] [47] [56-59]

L'attribution de dommages-intérêts punitifs par la Cour d'appel doit être annulée. Les dommages-intérêts punitifs ne sont pas des dommages-intérêts compensatoires. Ils ont pour objet le châtement, la dissuasion et la dénonciation. Cependant, un assureur n'est pas nécessairement tenu de payer ces dommages-intérêts lorsqu'il refuse à tort une réclamation qu'il reconnaît ensuite comme légitime ou qui est déclarée telle par un tribunal. Il faut se demander dans chaque cas si le refus découlait d'une analyse terriblement bâclée de la réclamation ou de l'application de considérations malhonnêtes dans le processus de règlement. En bout de ligne, l'issue de chaque affaire dépend des faits qui lui sont propres. En l'espèce, à l'issue d'un examen exhaustif de la preuve pertinente, le juge de première instance a conclu que l'assureur n'avait pas agi de mauvaise foi. Il a examiné tous les points saillants du traitement de la réclamation par l'assureur et a conclu que son refus de verser les prestations reposait sur un doute qui, pour mal fondé qu'il fût, n'en était pas moins réel sur la question de savoir si F était incapable d'exercer tout emploi. La cessation du versement des prestations relatives à une invalidité impossible à observer, en l'absence de toute preuve médicale indiquant que l'assurée était apte à reprendre le travail, révèle une conduite troublante, mais pas au point qu'il soit justifié d'infirmier la conclusion du juge de première instance sur l'absence de mauvaise foi. [61] [71-75]

Jurisprudence

Arrêt appliqué : *Hadley v. Baxendale* (1854), 9 Ex. 341, 156 E.R. 145; **arrêt approuvé :** *702535 Ontario Inc. c. Lloyd's London, Non-Marine Underwriters* (2000), 184 D.L.R. (4th) 687; **arrêts mentionnés :** *Warrington c. Great-West Life Assurance Co.* (1996), 139 D.L.R. (4th) 18; *Hobbs c. London and South Western Rail. Co.* (1875), L.R. 10 Q.B. 111; *Hamlin c. Great Northern Railway Co.* (1856), 1 H. & N. 408, 156 E.R. 1261; *Addis c. Gramophone Co.*, [1909] A.C. 488; *Eastwood c. Magnox Electric plc*, [2004] 3 All E.R. 991, [2004] UKHL 35; *Malik c. Bank of Credit and Commerce International S.A.*, [1998] A.C.

9 W.W.R. 153, var'd [1997] 3 S.C.R. 701; *Morberg v. Klassen* (1991), 49 C.L.R. 124; *Taylor v. Gill*, [1991] 3 W.W.R. 727; *Watts v. Morrow*, [1991] 1 W.L.R. 1421; *Baltic Shipping Co. v. Dillon* (1993), 176 C.L.R. 344; *Johnson v. Gore Wood & Co.*, [2001] 2 W.L.R. 72; *Peso Silver Mines Ltd. (N.P.L.) v. Cropper*, [1966] S.C.R. 673; *Jarvis v. Swans Tours Ltd.*, [1973] 1 All E.R. 71; *Farley v. Skinner*, [2001] 4 All E.R. 801, [2001] UKHL 49; *Wilson v. Sooter Studios Ltd.* (1988), 33 B.C.L.R. (2d) 241; *Wharton v. Tom Harris Chevrolet Oldsmobile Cadillac Ltd.* (2002), 97 B.C.L.R. (3d) 307, 2002 BCCA 78; *Thompson v. Zurich Insurance Co.* (1984), 7 D.L.R. (4th) 664; *Prinzo v. Baycrest Centre for Geriatric Care* (2002), 60 O.R. (3d) 474; *Vorvis v. Insurance Corp. of British Columbia*, [1989] 1 S.C.R. 1085; *Wertheim v. Chicoutimi Pulp Co.*, [1911] A.C. 301; *Whiten v. Pilot Insurance Co.*, [2002] 1 S.C.R. 595, 2002 SCC 18; *Hill v. Church of Scientology of Toronto*, [1995] 2 S.C.R. 1130.

Authors Cited

Chitty, Joseph Jr. *Chitty on Contracts*, vol. II, 29th ed. London: Sweet & Maxwell, 2004.

Cohen, Ronnie, and Shannon O'Byrne. "Cry Me a River: Recovery of Mental Distress Damages in a Breach of Contract Action — A North American Perspective" (2005), 42 *Am. Bus. L.J.* 97.

McCamus, John D. *The Law of Contracts*. Toronto: Irwin Law, 2005.

McGregor, Harvey. *McGregor on Damages*, 17th ed. London: Sweet & Maxwell, 2003.

O'Byrne, Shannon Kathleen. "Damages for Mental Distress and Other Intangible Loss in a Breach of Contract Action" (2005), 28 *Dal. L.J.* 311.

Tartaglio, David. "The Expectation of Peace of Mind: A Basis for Recovery of Damages for Mental Suffering Resulting from the Breach of First Party Insurance Contracts" (1983), 56 *S. Cal. L. Rev.* 1345.

Waddams, S. M. *The Law of Damages*. Toronto: Canada Law Book, 1983.

Waddams, S. M. *The Law of Damages*, 4th ed. Toronto: Canada Law Book, 2004.

APPEAL from a judgment of the British Columbia Court of Appeal (Finch C.J. and Prowse and Ryan J.J.A.) (2004), 239 D.L.R. (4th) 547, [2004] 8 W.W.R. 193, 196 B.C.A.C. 130, 27 B.C.L.R. (4th) 199, 13 C.C.L.I. (4th) 25, [2004] I.L.R. I-4299, [2004] B.C.J. No. 982 (QL), 2004 BCCA 273, varying a decision of Ralph J., [2002] 11 W.W.R. 352, 6 B.C.L.R. (4th) 390, 42 C.C.L.I. (3d) 272, [2003] I.L.R. I-4139, [2002] B.C.J. No.

20; *Wallace c. United Grain Growers Ltd.*, [1995] 9 W.W.R. 153, mod. par [1997] 3 R.C.S. 701; *Morberg c. Klassen* (1991), 49 C.L.R. 124; *Taylor c. Gill*, [1991] 3 W.W.R. 727; *Watts c. Morrow*, [1991] 1 W.L.R. 1421; *Baltic Shipping Co. c. Dillon* (1993), 176 C.L.R. 344; *Johnson c. Gore Wood & Co.*, [2001] 2 W.L.R. 72; *Peso Silver Mines Ltd. (N.P.L.) c. Cropper*, [1966] R.C.S. 673; *Jarvis c. Swans Tours Ltd.*, [1973] 1 All E.R. 71; *Farley c. Skinner*, [2001] 4 All E.R. 801, [2001] UKHL 49; *Wilson c. Sooter Studios Ltd.* (1988), 33 B.C.L.R. (2d) 241; *Wharton c. Tom Harris Chevrolet Oldsmobile Cadillac Ltd.* (2002), 97 B.C.L.R. (3d) 307, 2002 BCCA 78; *Thompson c. Zurich Insurance Co.* (1984), 7 D.L.R. (4th) 664; *Prinzo c. Baycrest Centre for Geriatric Care* (2002), 60 O.R. (3d) 474; *Vorvis c. Insurance Corp. of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 1085; *Wertheim c. Chicoutimi Pulp Co.*, [1911] A.C. 301; *Whiten c. Pilot Insurance Co.*, [2002] 1 R.C.S. 595, 2002 CSC 18; *Hill c. Église de scientologie de Toronto*, [1995] 2 R.C.S. 1130.

Doctrine citée

Chitty, Joseph Jr. *Chitty on Contracts*, vol. II, 29th ed. London : Sweet & Maxwell, 2004.

Cohen, Ronnie, and Shannon O'Byrne. « Cry Me a River : Recovery of Mental Distress Damages in a Breach of Contract Action — A North American Perspective » (2005), 42 *Am. Bus. L.J.* 97.

McCamus, John D. *The Law of Contracts*. Toronto : Irwin Law, 2005.

McGregor, Harvey. *McGregor on Damages*, 17th ed. London : Sweet & Maxwell, 2003.

O'Byrne, Shannon Kathleen. « Damages for Mental Distress and Other Intangible Loss in a Breach of Contract Action » (2005), 28 *Dal. L.J.* 311.

Tartaglio, David. « The Expectation of Peace of Mind : A Basis for Recovery of Damages for Mental Suffering Resulting from the Breach of First Party Insurance Contracts » (1983), 56 *S. Cal. L. Rev.* 1345.

Waddams, S. M. *The Law of Damages*. Toronto : Canada Law Book, 1983.

Waddams, S. M. *The Law of Damages*, 4th ed. Toronto : Canada Law Book, 2004.

POURVOI contre un arrêt de la Cour d'appel de la Colombie-Britannique (le juge en chef Finch et les juges Prowse et Ryan) (2004), 239 D.L.R. (4th) 547, [2004] 8 W.W.R. 193, 196 B.C.A.C. 130, 27 B.C.L.R. (4th) 199, 13 C.C.L.I. (4th) 25, [2004] I.L.R. I-4299, [2004] B.C.J. No. 982 (QL), 2004 BCCA 273, qui a modifié une décision du juge Ralph, [2002] 11 W.W.R. 352, 6 B.C.L.R. (4th) 390, 42 C.C.L.I. (3d) 272, [2003] I.L.R. I-4139, [2002]

2209 (QL), 2002 BCSC 1336. Appeal allowed in part.

Avon M. Mersey, William Westeringh and Michael Sobkin, for the appellant.

Joseph J. Arvay, Q.C., and Faith E. Hayman, for the respondent.

The judgment of the Court was delivered by

THE CHIEF JUSTICE AND ABELLA J. — For more than five years, Sun Life Assurance Company of Canada denied Connie Fidler the long-term disability benefits to which she was entitled. The trial judge found that, while there was no bad faith on the part of the insurer justifying an award of punitive damages, the denial caused Ms. Fidler significant mental distress. Sun Life was found liable to pay Ms. Fidler \$20,000 in damages for mental distress resulting from Sun Life's breach of a group disability insurance contract. In the Court of Appeal for British Columbia, that award was upheld. In addition, a majority of the Court of Appeal found that, in reaching the conclusion that there was no bad faith, the trial judge had made a palpable and overriding error and awarded \$100,000 in punitive damages to Ms. Fidler.

Since mental distress of the kind experienced by Ms. Fidler was reasonably within the contemplation of the parties when they entered into the contract of disability insurance, we see no reason to deny her compensation for the damages for mental distress directly flowing from the breach. However, the trial judge's finding that Sun Life did not act in bad faith should not be interfered with and precludes an award of punitive damages. Accordingly, we reverse the Court of Appeal's order as to punitive damages and restore the award made by the trial judge.

B.C.J. No. 2209 (QL), 2002 BCSC 1336. Pourvoi accueilli en partie.

Avon M. Mersey, William Westeringh et Michael Sobkin, pour l'appelante.

Joseph J. Arvay, c.r., et Faith E. Hayman, pour l'intimée.

Version française du jugement de la Cour rendu par

LA JUGE EN CHEF ET LA JUGE ABELLA — Pendant plus de cinq ans, Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie a refusé de verser à Connie Fidler les prestations d'invalidité de longue durée auxquelles elle avait droit. Le juge de première instance a conclu que même s'il n'y avait pas de mauvaise foi de l'assureur justifiant que des dommages-intérêts punitifs soient accordés, ce refus avait causé à M^{me} Fidler une souffrance morale importante. Il a condamné Sun Life à lui verser 20 000 \$ à titre de dommages-intérêts pour la souffrance morale causée par la violation du contrat d'assurance-invalidité collective. La Cour d'appel de la Colombie-Britannique a maintenu l'attribution de ces dommages-intérêts. De plus, les juges majoritaires ont estimé que le juge de première instance avait commis une erreur manifeste et dominante en concluant à l'absence de mauvaise foi et ils ont accordé à M^{me} Fidler des dommages-intérêts punitifs de 100 000 \$.

Puisque le type de souffrance morale éprouvée par M^{me} Fidler était raisonnablement prévisible au moment de la conclusion du contrat d'assurance-invalidité, nous ne voyons aucune raison de lui refuser une indemnité pour la souffrance morale découlant directement de la violation du contrat. Toutefois, la conclusion du juge de première instance selon laquelle Sun Life n'a pas agi de mauvaise foi ne devrait pas être modifiée et elle empêche que des dommages-intérêts punitifs soient accordés. Par conséquent, nous infirmons l'ordonnance de la Cour d'appel quant aux dommages-intérêts punitifs et nous rétablissons les dommages-intérêts accordés par le juge de première instance.

1

2

I. Background

3 Connie Fidler worked as a receptionist at a branch of the Royal Bank of Canada in Burnaby, British Columbia. Like other employees of the bank, Ms. Fidler was covered by a group policy which included long-term disability benefits. The insurer was Sun Life Company of Canada.

4 In 1990, at the age of 36, Ms. Fidler became ill with pyelonephritis, an acute kidney infection, resulting in her hospitalization for several days. Even when the infection ended, however, Ms. Fidler continued to suffer from fatigue. She was eventually diagnosed with chronic fatigue syndrome and fibromyalgia.

5 Under the terms of her policy with Sun Life, Ms. Fidler was eligible to receive long-term disability benefits six months after becoming totally disabled. It was a precondition of entitlement to long-term disability benefits that the insured fit within the definition of “Totally Disabled”. The policy defines “Totally Disabled” as follows:

An Employee is Totally Disabled if he is in a continuous state of incapacity due to illness which

1. while it continues throughout the Elimination Period and during the following 24 months . . . of incapacity prevents him from performing the essential duties of his own job at the onset of disability,
2. while it continues after such period, prevents him from engaging in any occupation for which he is or may become reasonably qualified by education, training or experience. [Emphasis added.]

6 Under the first clause, Ms. Fidler was entitled to receive long-term disability benefits for two years, if she was unable to do her *own job*; after two years, according to the second clause, she was only entitled to continued benefits if she was unable to do *any job*.

7 Despite some initial disputes between Ms. Fidler and Sun Life about whether she was in fact totally

I. Contexte

Connie Fidler travaillait comme réceptionniste dans une succursale de la Banque Royale du Canada à Burnaby en Colombie-Britannique. Comme les autres employés de la banque, elle était couverte par une police d'assurance collective comportant un régime d'assurance-invalidité de longue durée. Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie était l'assureur.

En 1990, alors qu'elle était âgée de 36 ans, M^{me} Fidler a dû être hospitalisée pendant plusieurs jours pour une pyélonéphrite, une infection rénale aiguë. Remise de l'infection, elle a continué malgré tout à souffrir de fatigue. Un diagnostic de syndrome de fatigue chronique et de fibromyalgie a finalement été établi.

Aux termes de la police d'assurance émise par Sun Life, M^{me} Fidler devenait admissible à des prestations d'invalidité de longue durée six mois après qu'elle soit devenue totalement invalide. Pour que l'assurée ait droit à ces prestations, son état de santé devait correspondre à la définition d'« invalidité totale » formulée comme suit dans la police :

[TRADUCTION] Invalidité totale d'un employé est un état d'incapacité continue causé par la maladie, qui :

1. perdure pendant le délai de carence et les 24 mois suivants [. . .] et l'empêche d'accomplir les fonctions principales de l'emploi qu'il occupe au moment où commence l'invalidité;
2. continue après cette période et l'empêche d'exercer tout emploi pour lequel il est ou peut devenir raisonnablement qualifié en raison de son instruction, de sa formation ou de son expérience. [Nous soulignons.]

Suivant la première clause de cette définition, M^{me} Fidler avait le droit de toucher des prestations d'invalidité de longue durée pendant deux ans si elle était incapable d'exercer son *propre emploi*; après deux ans, aux termes de la seconde clause, elle n'avait droit aux prestations que si elle était incapable d'exercer *tout* emploi.

Bien qu'un différend sur l'existence d'une invalidité totale ait d'abord opposé M^{me} Fidler et Sun

disabled, Ms. Fidler eventually received long-term disability benefits starting January 4, 1991.

Her benefits continued until, in a letter dated May 12, 1997, Sun Life informed Ms. Fidler that “as a result of a non medical investigation revealing that your activities are incompatible with your alleged disability”, benefit payments would be terminated, effective April 30, 1997. At the time Sun Life terminated Ms. Fidler’s benefits, it had no medical evidence indicating that she was now capable of working.

The “non medical investigation” consisted of video surveillance conducted in August and September 1996 by private investigators hired by Sun Life, along with a “Lifestyle Questionnaire” Ms. Fidler had completed at Sun Life’s request in January 1996. In her answers to the questionnaire, Ms. Fidler described her activities as “rarely go shopping . . . no hobbies . . . no entertaining . . . recreation limited to occasional camping”. She expressed a preference not to drive “because of fatigue and pain”. Her condition, she said, had “not much hope for change”.

The surveillance video, which was the basis for Sun Life’s conclusion that Ms. Fidler was not entitled to continued benefits, showed Ms. Fidler getting in and out of her vehicle, driving, shopping, and climbing into the rear of her vehicle, among other things. An internal Sun Life memorandum about the surveillance stated that Ms. Fidler was “active for 5 FULL DAYS!” The surveillance was in fact conducted for about five hours on each of three days, and for one hour on a fourth day. According to Sun Life, its surveillance impugned Ms. Fidler’s credibility, leading it to doubt her assertion that she was incapable of doing *any* work.

Life, l’assurée a finalement commencé à recevoir des prestations d’invalidité de longue durée le 4 janvier 1991.

M^{me} Fidler a continué à toucher des prestations jusqu’à ce qu’à ce qu’une lettre de Sun Life en date du 12 mai 1997 l’informe que les versements prendraient fin le 30 avril 1997 [TRADUCTION] « par suite d’une enquête non médicale révélant que vos activités sont incompatibles avec votre prétendue invalidité ». Au moment où Sun Life a cessé de verser des prestations, elle ne disposait d’aucune preuve médicale indiquant que M^{me} Fidler était alors capable de travailler.

L’« enquête non médicale » consistait en une surveillance vidéo effectuée aux mois d’août et septembre 1996 par des détectives privés engagés par Sun Life, ainsi qu’en un « questionnaire sur le mode de vie », auquel M^{me} Fidler avait répondu au mois de janvier 1996 à la demande de Sun Life. Dans ses réponses aux questions, M^{me} Fidler décrivait ainsi ses activités : [TRADUCTION] « fais rarement les courses [. . .] aucun passe-temps [. . .] ne reçois pas [. . .] loisirs limités à quelques sorties de camping ». Elle indiquait qu’elle préférait ne pas conduire [TRADUCTION] « à cause de la fatigue et de la douleur » et qu’elle [TRADUCTION] « n’avait pas grand espoir que son état change ».

La vidéo réalisée pendant la surveillance, sur laquelle Sun Life s’est fondée pour conclure que M^{me} Fidler n’avait plus droit aux prestations, montrait notamment cette dernière alors qu’elle montait dans son véhicule et en sortait, qu’elle conduisait, faisait les courses et grimpait dans l’habitacle arrière du véhicule. Une note de service interne de Sun Life au sujet de la surveillance indiquait que M^{me} Fidler avait été [TRADUCTION] « active 5 JOURS COMPLETS! » En fait, la surveillance s’est effectuée à raison d’environ cinq heures par jour pendant trois jours et pendant une heure lors d’une quatrième journée. Selon Sun Life, la vidéo avait mis à mal la crédibilité de M^{me} Fidler et lui avait fait douter de la véracité de son affirmation selon laquelle elle était incapable d’accomplir *toute* tâche.

8

9

10

11 Ms. Fidler asserted that what the surveillance video showed was consistent with the information she supplied in a Supplementary Statement to Sun Life on August 5, 1996, a month before the surveillance, when she said: “I feel I am doing well to take care of myself and my daily business — i.e. paying bills, shopping, etc. and as this seems like a full time effort for me I cannot imagine trying to hold a job.”

12 Sun Life’s denial of benefits, effective April 30, 1997, was followed by almost two years of correspondence with Ms. Fidler, involving medical professionals, investigators, and claims examiners. The correspondence began with a letter from Ms. Fidler to Sun Life dated May 30, 1997, in which Ms. Fidler requested a copy of the surveillance video and any other evidence Sun Life had used as the basis for its decision. On June 21, 1997, Sun Life replied, through its claims administrator, that it was not prepared to disclose its investigative report (including the video), and detailed the activities it concluded were inconsistent with Ms. Fidler’s claim that she was incapable of performing light or sedentary work.

13 In January 1998, Dr. Wilkinson, Ms. Fidler’s doctor again confirmed the existence of Ms. Fidler’s total disability and reiterated that she was not fit to return to work. An independent medical examination was recommended on March 5, 1998 by both Sun Life’s claims administrator and Dr. Wilkinson. Ms. Fidler agreed to the examination readily.

14 The independent examination was conducted by Dr. John Wade on September 29, 1998. His conclusions are relied on by both Sun Life and Ms. Fidler:

It would be my opinion that Connie Fidler is increasingly able to consider returning to work on a graduated basis. Prior to this being successful, she should embark upon a graduated training program to improve her level of physical fitness.

Selon M^{me} Fidler, la vidéo concordait avec les renseignements qu’elle avait fournis dans une déclaration supplémentaire à Sun Life le 5 août 1996, un mois avant la surveillance. Elle y affirmait : [TRADUCTION] « Je pense que je vais assez bien pour prendre soin de moi et vaquer à mes occupations quotidiennes — c.-à-d. payer mes comptes, faire des courses, etc., mais cela me demande un effort constant et je ne peux concevoir de tenter d’exercer un emploi. »

Le refus de Sun Life de verser des prestations à compter du 30 avril 1997 a été suivi d’un échange de lettres avec M^{me} Fidler qui a duré presque deux ans et a fait intervenir des professionnels de la santé, des enquêteurs et des rédacteurs-sinistres. La correspondance a débuté par une lettre à Sun Life en date du 30 mai 1997 dans laquelle M^{me} Fidler demandait une copie de la vidéo de surveillance et de tout autre élément de preuve sur lequel Sun Life s’était fondée pour prendre sa décision. Le 21 juin suivant, un gestionnaire des demandes de règlement de Sun Life lui a répondu que Sun Life n’était pas disposée à communiquer son rapport d’enquête (y compris la vidéo) et lui a donné des précisions sur les activités jugées incompatibles avec l’affirmation de M^{me} Fidler selon laquelle elle était incapable d’accomplir un travail léger ou sédentaire.

Au mois de janvier 1998, le médecin traitant de M^{me} Fidler, le Dr Wilkinson, a encore une fois confirmé l’invalidité totale de sa patiente et a répété que celle-ci n’était pas apte à retourner au travail. Le 5 mars 1998, le gestionnaire des demandes de règlement et le docteur Wilkinson ont recommandé un examen médical indépendant. M^{me} Fidler y a consenti sans difficulté.

Le Dr John Wade a procédé à l’examen indépendant le 29 septembre 1998. Tant Sun Life que M^{me} Fidler se sont appuyées sur ses conclusions :

[TRADUCTION] Je suis d’avis que Connie Fidler est de plus en plus en mesure d’envisager un retour au travail graduel. Pour que le retour au travail réussisse, elle devrait préalablement suivre un programme de mise en forme progressif pour améliorer son aptitude physique.

Sun Life took from this diagnosis that Ms. Fidler was “increasingly able to consider returning to work”; Ms. Fidler, for her part, emphasized the words “[p]rior to this being successful”, which she said indicated that a return to work was premature and conditional on a training program.

Sun Life did not pursue Dr. Wade’s suggestion that Ms. Fidler “embark upon a graduated training program”. Sun Life’s internal medical consultant, who did not see or communicate with Ms. Fidler, did not share Dr. Wade’s hesitation. Based on a review of the video surveillance and Dr. Wade’s assessment, on November 13, 1998, the medical consultant reached a conclusion notwithstanding the opinions of both Dr. Wade and Dr. Wilkinson:

All in all there is no medical and non-medical evidence to support that this lady cannot perform at a light physical, clerical or sedentary job on a regular basis since, at least, Sept. 96. [Emphasis added.]

This contradicted the medical evidence Sun Life had in its possession to the effect that Ms. Fidler was not yet capable of doing any work. Nonetheless, in a letter dated December 14, 1998 to Ms. Fidler, Sun Life confirmed its decision to terminate benefits. A year and a half had elapsed since its initial decision to terminate them.

On February 2, 1999, Ms. Fidler commenced this action.

In April 2002, a week before the trial was scheduled to start, Sun Life offered to reinstate Ms. Fidler’s benefits and to pay all outstanding amounts along with pre-judgment interest. The total, as of April 22, 2002, was \$52,516.10. The trial, as a result, dealt only with Ms. Fidler’s entitlement to aggravated and punitive damages.

The trial judge, Ralph J., awarded Ms. Fidler \$20,000 in what he termed aggravated damages ((2002), 6 B.C.L.R. (4th) 390, 2002 BCSC 1336).

Sun Life a retenu de ce diagnostic que M^{me} Fidler était « de plus en plus en mesure d’envisager un retour au travail »; pour sa part, M^{me} Fidler a mis l’accent sur les mots « [p]our que le retour au travail réussisse » qui, selon elle, indiquaient qu’un retour au travail était prématuré et qu’il était subordonné à un programme de mise en forme.

Sun Life n’a pas donné suite à la recommandation du Dr Wade préconisant que M^{me} Fidler suive « un programme de mise en forme progressif ». Le médecin consultant de Sun Life, qui n’avait pas vu M^{me} Fidler ni communiqué avec elle, ne partageait pas l’hésitation du Dr Wade. S’appuyant sur la vidéo de surveillance et l’évaluation faite par le Dr Wade, il a formulé, le 13 novembre 1998, la conclusion suivante en dépit des opinions des Drs Wade et Wilkinson :

[TRADUCTION] Tout bien considéré, aucune preuve, médicale ou non médicale, ne permet d’affirmer que cette dame ne peut, sur une base régulière, exercer un emploi de bureau, un emploi sédentaire ou un emploi peu exigeant au plan physique, et ce, depuis le mois de septembre 1996 au moins. [Nous soulignons.]

Cette conclusion contredisait la preuve médicale que possédait Sun Life établissant que M^{me} Fidler n’était pas encore en mesure d’effectuer le moindre travail. Néanmoins, dans une lettre en date du 14 décembre 1998 adressée à M^{me} Fidler, Sun Life a confirmé sa décision de cesser de verser les prestations. Un an et demi s’étaient écoulés depuis la décision initiale de mettre fin aux prestations.

Le 2 février 1999, M^{me} Fidler a intenté cette action.

Au mois d’avril 2002, une semaine avant le début de l’instruction, Sun Life a offert de rétablir les prestations de M^{me} Fidler et de payer tous les arrérages, avec intérêts avant jugement. Le 22 avril 2002, la somme totale était de 52 516,10 \$. Par conséquent, il n’a été question au procès que des dommages-intérêts majorés et punitifs.

En première instance, le juge Ralph a accordé 20 000 \$ à M^{me} Fidler pour ce qu’il a appelé des dommages-intérêts majorés ((2002), 6 B.C.L.R.

15

16

17

18

19

20

He applied the B.C. Court of Appeal's decision in *Warrington v. Great-West Life Assurance Co.* (1996), 139 D.L.R. (4th) 18, which held that aggravated damages can be awarded without separately actionable conduct if the contract is one for "peace of mind". In his view, a long-term disability insurance contract is such a contract.

21 On the evidence before him, including that of Ms. Fidler as well as the corroborating evidence of Dr. Wade, the trial judge was satisfied that Ms. Fidler "genuinely suffered significant additional distress and discomfort arising out of the loss of the disability coverage" (para. 30). Given the five-year duration of the cessation of payments, in his view it was appropriate to award \$20,000 in aggravated damages in order to compensate Ms. Fidler for Sun Life's breach.

22 On the other hand, the trial judge concluded that, while its conduct with respect to Ms. Fidler's claim was at times "rather zealous" (para. 38), Sun Life had not acted in bad faith. As a result, he dismissed Ms. Fidler's claim for punitive damages.

23 Sun Life appealed the aggravated damages award and Ms. Fidler cross-appealed the denial of punitive damages. The Court of Appeal noted the "general principle" that damages for mental distress resulting from a breach of contract are not recoverable unless it is a peace of mind contract ((2004), 27 B.C.L.R. (4th) 199, 2004 BCCA 273). Concluding that the insurance contract in this case is such a contract, the Court of Appeal, affirming *Warrington*, held that "aggravated damages are available as additional compensation if the insured establishes that a breach of that [peace of mind] contract caused her mental distress" (para. 39) and unanimously declined to interfere with the trial judge's award of aggravated damages.

(4th) 390, 2002 BCSC 1336). Il a appliqué l'arrêt *Warrington c. Great-West Life Assurance Co.* (1996), 139 D.L.R. (4th) 18, de la Cour d'appel de la Colombie-Britannique, qui statuait que des dommages-intérêts majorés peuvent être accordés sans qu'existe une conduite distincte donnant ouverture à action si le contrat vise à assurer la [TRADUCTION] « tranquillité d'esprit », ce qui, à son avis, était le cas d'un contrat d'assurance-invalidité de longue durée.

Compte tenu de la preuve qui lui avait été soumise, dont le témoignage de M^{me} Fidler et le témoignage corroborant du Dr Wade, le juge de première instance s'est dit convaincu que [TRADUCTION] « la perte des prestations d'invalidité a véritablement causé une souffrance et un inconfort supplémentaires importants » (par. 30) à M^{me} Fidler. Comme les prestations avaient été suspendues pendant cinq ans, il a estimé qu'il y avait lieu d'accorder à M^{me} Fidler 20 000 \$ en dommages-intérêts majorés à titre d'indemnisation pour la violation du contrat.

Le juge de première instance a cependant conclu que si Sun Life avait parfois manifesté [TRADUCTION] « beaucoup de zèle » dans le dossier de M^{me} Fidler, elle n'avait pas agi de mauvaise foi. Il a donc rejeté la demande de dommages-intérêts punitifs de M^{me} Fidler.

Sun Life a interjeté appel de l'attribution de dommages-intérêts majorés et, M^{me} Fidler, du rejet de sa demande de dommages-intérêts punitifs. La Cour d'appel a rappelé le [TRADUCTION] « principe général » selon lequel la souffrance morale découlant d'une violation de contrat n'est susceptible d'indemnisation que si le contrat a pour objet la tranquillité d'esprit ((2004), 27 B.C.L.R. (4th) 199, 2004 BCCA 273). Concluant qu'il s'agissait d'un tel contrat en l'espèce, la Cour d'appel a statué, confirmant l'arrêt *Warrington*, que [TRADUCTION] « des dommages-intérêts majorés peuvent s'ajouter à l'indemnité si l'assurée établit qu'une violation de ce contrat [pour la tranquillité d'esprit] lui a causé une souffrance morale » (par. 39), et elle a refusé à l'unanimité de modifier la décision du juge de première instance d'accorder des dommages-intérêts majorés.

The Court of Appeal divided, however, on whether Sun Life's conduct in dealing with Ms. Fidler's benefits rose to the level of bad faith. Writing for the majority, Finch C.J.B.C. concluded that Sun Life's conduct fell short of the duty of utmost good faith "by a very wide margin" (para. 71). He held that Sun Life's "arbitrary denial of long-term disability benefits to a vulnerable insured for over five years" (para. 74) required denunciation and deterrence. Punitive damages in the amount of \$100,000 were, in his view, a rational and proportionate response to Sun Life's conduct.

Ryan J.A. dissented on the issue of punitive damages. She interpreted the trial judge's reasons as "conclud[ing] that Sun Life had behaved badly, but not . . . maliciously" (para. 102), and that Sun Life's conduct "did not reach the depths of bad faith required for an award of punitive damages" (para. 101). In Ryan J.A.'s view, Ms. Fidler had not shown that these conclusions were palpably and overridingly wrong.

Sun Life's appeal seeks to have the awards for both aggravated and punitive damages set aside.

II. Analysis

(a) *Damages for Mental Distress for Breach of Contract*

Damages for breach of contract should, as far as money can do it, place the plaintiff in the same position as if the contract had been performed. However, at least since the 1854 decision of the Court of Exchequer Chamber in *Hadley v. Baxendale* (1854), 9 Ex. 341, 156 E.R. 145, at p. 151, it has been the law that these damages must be "such as may fairly and reasonably be considered either arising naturally . . . from such breach

Sur la question de savoir si le traitement du dossier de M^{me} Fidler par Sun Life était entaché de mauvaise foi, toutefois, la Cour a rendu une décision partagée. Rendant jugement pour la majorité, le juge en chef Finch a conclu que Sun Life s'était écartée [TRADUCTION] « considérablement » (par. 71) de son obligation d'agir avec la plus entière bonne foi. Il a déclaré que [TRADUCTION] « le refus arbitraire [de Sun Life] de verser des prestations d'invalidité de longue durée à une assurée vulnérable, pendant plus de cinq ans » (par. 74) nécessitait dénonciation et dissuasion. Il a donc estimé que l'attribution d'une somme de 100 000 \$ en dommages-intérêts punitifs constituait une réponse rationnelle et proportionnée à la conduite de Sun Life.

La juge Ryan a exprimé sa dissidence sur la question des dommages-intérêts punitifs. Selon elle, les motifs du juge de première instance indiquaient qu'il avait [TRADUCTION] « conclu que Sun Life avait mal agi mais qu'elle n'avait pas fait preuve de malveillance » (par. 102) et que sa conduite [TRADUCTION] « n'atteignait pas le degré de mauvaise foi nécessaire pour donner droit à des dommages-intérêts punitifs » (par. 101). Selon la juge Ryan, M^{me} Fidler n'avait pas démontré que ces conclusions procédaient d'une erreur manifeste et dominante.

Par son pourvoi, Sun Life nous demande d'annuler l'attribution de dommages-intérêts majorés et de dommages-intérêts punitifs.

II. Analyse

a) *Les dommages-intérêts pour souffrance morale par suite de violation de contrat*

Les dommages-intérêts pour violation de contrat servent à rétablir le demandeur dans la situation où il se serait trouvé si le contrat avait été exécuté, dans la mesure où une réparation pécuniaire peut le faire. Toutefois, il est établi en droit, au moins depuis 1854 et l'arrêt de la Cour de l'Échiquier *Hadley c. Baxendale* (1854), 9 Ex. 341, 156 E.R. 145, p. 151, que cette réparation doit être [TRADUCTION] « celle qu'on peut considérer justement et raisonnablement

24

25

26

27

of contract itself, or such as may reasonably be supposed to have been in the contemplation of both parties”.

28 Until now, damages for mental distress have not been welcome in the family of remedies spawned by this principle. The issue in this appeal is whether that remedial ostracization continues to be warranted.

29 In *Hadley v. Baxendale*, the court explained the principle of reasonable expectation as follows:

Where two parties have made a contract which one of them has broken, the damages which the other party ought to receive in respect of such breach of contract should be such as may fairly and reasonably be considered either arising naturally, i.e., according to the usual course of things, from such breach of contract itself, or such as may reasonably be supposed to have been in the contemplation of both parties, at the time they made the contract, as the probable result of the breach of it. Now, if the special circumstances under which the contract was actually made were communicated by the plaintiffs to the defendants, and thus known to both parties, the damages resulting from the breach of such a contract, which they would reasonably contemplate, would be the amount of injury which would ordinarily follow from a breach of contract under these special circumstances so known and communicated. But, on the other hand, if these special circumstances were wholly unknown to the party breaking the contract, he, at the most, could only be supposed to have had in his contemplation the amount of injury which would arise generally, and in the great multitude of cases not affected by any special circumstances, from such a breach of contract. [Emphasis added; p. 151.]

30 *Hadley v. Baxendale* makes no distinction between the types of loss that are recoverable for breach of contract. The principle of reasonable expectation is stated as a general principle. Nevertheless, subsequent cases purported to rule out damages for mental distress for breach of contract except in certain defined situations.

31 While courts have always accepted that some non-pecuniary losses arising from breach of

soit comme celle qui découle naturellement [. . .] de cette rupture du contrat, soit comme celle que les deux parties pouvaient raisonnablement et probablement envisager ».

Jusqu'à présent, les dommages-intérêts pour souffrance morale n'ont pas été bien accueillis dans le groupe des mesures de réparation engendrées par ce principe. Il s'agit en l'espèce de déterminer si cet ostracisme demeure justifié.

Dans *Hadley c. Baxendale*, le tribunal a expliqué ainsi le principe de la prévisibilité raisonnable :

[TRADUCTION] Lorsque deux parties ont passé un contrat que l'une d'elles a rompu, la réparation que l'autre partie doit recevoir pour cette rupture doit être celle qu'on peut considérer justement et raisonnablement soit comme celle qui découle naturellement, c'est-à-dire selon le cours normal des choses, de cette rupture du contrat, soit comme celle que les deux parties pouvaient raisonnablement et probablement envisager, lors de la passation du contrat, comme conséquence probable de sa rupture. Cependant, si les demandeurs avaient porté à la connaissance des défendeurs les circonstances spéciales dans lesquelles le contrat avait été conclu et qu'elles aient été connues des deux parties, les dommages-intérêts exigibles par suite de la rupture du contrat et envisagés par les deux parties seraient donc fondés sur le préjudice découlant normalement d'une rupture de contrat dans les circonstances particulières telles qu'elles étaient connues et avaient été révélées. Mais d'un autre côté, si ces circonstances spéciales étaient totalement inconnues de la partie qui rompt le contrat, tout au plus pourrait-on considérer qu'elle avait en vue le préjudice qui découlerait généralement et dans la majorité des cas, abstraction faite de toutes circonstances particulières, à la suite d'une rupture de contrat. [Nous soulignons; p. 151.]

L'arrêt *Hadley c. Baxendale* n'établit aucune distinction entre les types de pertes susceptibles de recouvrement par suite d'une violation de contrat. Le principe de la prévisibilité raisonnable est énoncé comme un principe général. Néanmoins, des arrêts subséquents ont déclaré que la souffrance morale causée par la violation de contrat ne donnait pas lieu à une réparation, sauf dans certaines situations bien précises.

Bien que les tribunaux aient toujours reconnu que certaines pertes non pécuniaires découlant

contract are compensable, including physical inconvenience and discomfort, they have traditionally shied away from awarding damages for mental suffering caused by the contract breach.

This tradition of refusing to award damages for mental distress was launched in *Hobbs v. London and South Western Rail. Co.* (1875), L.R. 10 Q.B. 111, and *Hamlin v. Great Northern Railway Co.* (1856), 1 H. & N. 408, 156 E.R. 1261 (Ex.). In 1909, in the case of *Addis v. Gramophone Co.*, [1909] A.C. 488, the House of Lords “cast a long shadow over the common law” when it rejected a claim for mental distress because the conduct said to cause the distress was not actionable: *Eastwood v. Magnox Electric plc*, [2004] 3 All E.R. 991, [2004] UKHL 35, at para. 1.

To this day, *Addis* is cited for the proposition that mental distress damages are not generally recoverable for breach of contract: see *Malik v. Bank of Credit and Commerce International S.A.*, [1998] A.C. 20 (H.L.), per Lord Nicholls, at p. 38; *Wallace v. United Grain Growers Ltd.*, [1995] 9 W.W.R. 153 (Man. C.A.), at para. 81, var’d [1997] 3 S.C.R. 701; *Morberg v. Klassen* (1991), 49 C.L.R. 124 (B.C.S.C.); *Taylor v. Gill*, [1991] 3 W.W.R. 727 (Alta. Q.B.); *Chitty on Contracts* (29th ed. 2004), vol. II, at p. 1468; and see S. M. Waddams, *The Law of Damages* (4th ed. 2004), at p. 222.

In short, the foundational concepts of reasonable expectations had a ceiling: mental distress. As Bingham L.J. said in *Watts v. Morrow*, [1991] 1 W.L.R. 1421 (C.A.), at p. 1445:

A contract-breaker is not in general liable for any distress, frustration, anxiety, displeasure, vexation, tension or aggravation which his breach of contract may cause to the innocent party. This rule is not, I think, founded on the assumption that such reactions are not foreseeable, which they surely are or may be, but on considerations of policy. [Emphasis added.]

de la violation de contrat donnent lieu à une indemnisation, notamment les inconvénients et l’inconfort physiques, ils ont traditionnellement pris leur distance à l’égard des dommages-intérêts pour souffrance morale.

Ce sont les décisions *Hobbs c. London and South Western Rail. Co.* (1875), L.R. 10 Q.B. 111, et *Hamlin c. Great Northern Railway Co.* (1856), 1 H. & N. 408, 156 E.R. 1261 (Ex.), qui sont à l’origine de cette tradition. En 1909, dans l’arrêt *Addis c. Gramophone Co.*, [1909] A.C. 488, la Chambre des lords [TRADUCTION] « a jeté une ombre sur la common law » lorsqu’elle a rejeté une demande de dommages-intérêts pour souffrance morale au motif que la conduite censément à l’origine de la souffrance ne conférait pas un droit d’action : *Eastwood c. Magnox Electric plc*, [2004] 3 All E.R. 991, [2004] UKHL 35, par. 1.

Encore maintenant, l’arrêt *Addis* est invoqué à l’appui de l’argument voulant que la souffrance morale causée par une violation de contrat n’est généralement pas indemnisable : voir *Malik c. Bank of Credit and Commerce International S.A.*, [1998] A.C. 20 (H.L.), lord Nicholls, p. 38; *Wallace c. United Grain Growers Ltd.*, [1995] 9 W.W.R. 153 (C.A. Man.), par. 81, mod. par [1997] 3 R.C.S. 701; *Morberg c. Klassen* (1991), 49 C.L.R. 124 (C.S.C.-B.); *Taylor c. Gill*, [1991] 3 W.W.R. 727 (B.R. Alb.); *Chitty on Contracts* (29^e éd. 2004), vol. II, p. 1468; et voir S. M. Waddams, *The Law of Damages* (4^e éd. 2004), p. 222.

En résumé, les fondements de la prévisibilité raisonnable avaient une limite : la souffrance morale. Comme le lord juge Bingham l’a indiqué dans *Watts c. Morrow*, [1991] 1 W.L.R. 1421 (C.A.), p. 1445 :

[TRADUCTION] Celui qui rompt un contrat n’assume généralement pas de responsabilité pour l’affliction, la frustration, l’angoisse, les désagréments, la contrariété, la tension ou l’exaspération que la rupture peut causer au cocontractant innocent. Selon moi, cette règle ne repose pas sur le postulat que de telles réactions ne sont pas prévisibles, ce qu’elles sont ou peuvent être à coup sûr, mais sur des considérations de principe. [Nous soulignons.]

32

33

34

35 A number of policy considerations have been cited in support of this restriction. One is the perceived minimal nature of mental suffering:

[A]s a matter of ordinary experience, it is evident that, while the innocent party to a contract will generally be disappointed if the defendant does not perform the contract, the innocent party's disappointment and distress are seldom so significant as to attract an award of damages on that score.

(*Baltic Shipping Co. v. Dillon* (1993), 176 C.L.R. 344 (Austl. H.C.), at p. 365, *per* Mason C.J.)

36 Others have suggested that a "stiff upper lip" expectation in commercial life is the source of the prohibition. In *McGregor on Damages* (17th ed. 2003), the author explains:

The reason for the general rule is that contracts normally concern commercial matters and that mental suffering on breach is not in the contemplation of the parties as part of the business risk of the transaction. [p. 63]

This resonated in *Johnson v. Gore Wood & Co.*, [2001] 2 W.L.R. 72 (H.L.), at p. 108, where Lord Cooke observed: "Contract-breaking is treated as an incident of commercial life which players in the game are expected to meet with mental fortitude."

37 This Court's jurisprudence has followed the restrictive interpretation of *Addis*, generally requiring that a claim for compensation for mental distress be grounded in independently actionable conduct. The general rule that damages for mental distress should not be awarded for breach of contract was thus preserved: *Peso Silver Mines Ltd. (N.P.L.) v. Cropper*, [1966] S.C.R. 673.

38 Without resiling from the general rule that damages for mental suffering could not be awarded at contract, the courts in the 1970s acknowledged that the reasons of principle and policy for the rule did not always apply, and began to award such damages

Au nombre des considérations de principe énumérées à l'appui de cette restriction figure le caractère apparemment négligeable de la souffrance morale :

[TRADUCTION] [L]'expérience courante démontre que, bien que l'inexécution du contrat cause généralement de la déception chez le cocontractant innocent, le degré de déception et d'angoisse est rarement assez élevé pour donner lieu à l'attribution de dommages-intérêts.

(*Baltic Shipping Co. c. Dillon* (1993), 176 C.L.R. 344 (H.C. Austr.), p. 365, le juge en chef Mason)

On a également fait découler cette interdiction du « stoïcisme » que l'on attend des commerçants. Dans *McGregor on Damages* (17^e éd. 2003), l'auteur explique ce qui suit :

[TRADUCTION] La raison d'être de cette règle générale tient à ce que les contrats relèvent généralement du commerce et que la souffrance morale ne fait pas partie de ce que les parties envisagent comme risque commercial lié à l'opération. [p. 63]

Dans l'arrêt *Johnson c. Gore Wood & Co.*, [2001] 2 W.L.R. 72 (H.L.), p. 108, lord Cooke fait écho à cette conception lorsqu'il fait remarquer ce qui suit : [TRADUCTION] « Les violations de contrat sont considérées comme des incidents du commerce et l'on attend de ceux qui prennent part à la vie commerciale qu'ils y opposent fermeté d'âme. »

Dans ses décisions, notre Cour a suivi l'interprétation restrictive de l'arrêt *Addis* en exigeant de façon générale que les demandes de dommages-intérêts pour souffrance morale soient fondées sur une conduite donnant par elle-même ouverture à action. C'est ainsi qu'elle a maintenu la règle générale selon laquelle la souffrance morale découlant d'une violation de contrat ne devrait pas donner lieu à des dommages-intérêts : *Peso Silver Mines Ltd. (N.P.L.) c. Cropper*, [1966] R.C.S. 673.

Dans les années 1970, les tribunaux ont reconnu, sans pour autant s'écarter de la règle générale de la non-indemnisation de la souffrance morale en matière contractuelle, que les raisons de principe fondant cette règle ne s'appliquaient pas toujours,

where the contract was one for pleasure, relaxation or peace of mind. The charge was led, as so many were, by Lord Denning. In *Jarvis v. Swans Tours Ltd.*, [1973] 1 All E.R. 71 (C.A.), the plaintiff had contracted with the defendant to arrange a holiday. The defendant breached the contract by providing a terrible vacation. Acknowledging but declining to follow what he referred to as the “out of date” decisions in *Hamlin* and *Hobbs*, which had sired *Addis*, Lord Denning held that mental distress damages could be recovered for certain kinds of contracts:

In a proper case damages for mental distress can be recovered in contract, just as damages for shock can be recovered in tort. One such case is a contract for a holiday, or any other contract to provide entertainment and enjoyment. If the contracting party breaks his contract, damages can be given for the disappointment, the distress, the upset and frustration caused by the breach. [p. 74]

This holding in *Jarvis* emerged from the common law chrysalis as the “peace of mind exception” to the general rule against recovery for mental distress in contract breaches. This exception was confined to contracts which had as their object the peace of mind of a contracting party. Bingham L.J. in *Watts v. Morrow* stated: “Where the very object of [the] contract is to provide pleasure, relaxation, peace of mind or freedom from molestation, damages will be awarded” (p. 1445).

More recently, the House of Lords in *Farley v. Skinner*, [2001] 4 All E.R. 801, [2001] UKHL 49, loosened the peace of mind exception so as to permit recovery of mental distress not only when pleasure, relaxation, or peace of mind is the “very object of the contract”, but also when it is a “major or important object of the contract” (para. 24).

et ils ont commencé à accorder des dommages-intérêts sous ce chef lorsque le contrat avait pour objet le plaisir, la détente ou la tranquillité d'esprit. C'est lord Denning qui, comme tant d'autres fois, a mené la charge. Dans l'affaire *Jarvis c. Swans Tours Ltd.*, [1973] 1 All E.R. 71 (C.A.), le demandeur avait confié par contrat à la défenderesse l'organisation de ses vacances. En fournissant des vacances exécrables, la défenderesse avait violé le contrat. Lord Denning a évoqué les décisions *Hamlin* et *Hobbs*, dont procédait l'arrêt *Addis*, mais a refusé de les suivre, les qualifiant de [TRADUCTION] « dépassées », et a statué que dans le cas de certains types de contrats, des dommages-intérêts pouvaient être accordés pour souffrance morale :

[TRADUCTION] Dans les cas qui s'y prêtent, la souffrance morale peut donner lieu à indemnisation en matière contractuelle de la même manière que l'on peut indemniser pour traumatisme en responsabilité civile délictuelle. Un contrat concernant des vacances est un de ces cas, tout comme le seraient des contrats visant le divertissement et l'agrément. En cas d'inexécution du contrat, la déception, les tracasseries, les ennuis et la frustration causés par la violation peuvent ouvrir droit à des dommages-intérêts. [p. 74]

Cette décision rendue dans *Jarvis* a émergé du cocon de la common law comme « l'exception de la tranquillité d'esprit » à la règle générale interdisant l'indemnisation pour souffrance morale en matière contractuelle. Cette exception a été limitée aux contrats visant à assurer la tranquillité d'esprit à l'un des contractants. Le lord juge Bingham a déclaré ce qui suit dans *Watts c. Morrow* : [TRADUCTION] « Si l'objet même du contrat est le plaisir, la détente, la tranquillité d'esprit ou l'absence de tracasseries, l'indemnisation est permise » (p. 1445).

Plus récemment, dans l'arrêt *Farley c. Skinner*, [2001] 4 All E.R. 801, [2001] UKHL 49, la Chambre des lords a élargi l'exception de la tranquillité d'esprit pour permettre l'indemnisation de la souffrance morale non seulement lorsque « l'objet même du contrat » est le plaisir, la détente ou la tranquillité d'esprit, mais également lorsque ces éléments constituent [TRADUCTION] « un objet substantiel ou important du contrat » (par. 24).

39

40

41 The right to obtain damages for mental distress for breach of contracts that promise pleasure, relaxation or peace of mind has found wide acceptance in Canada. Mental distress damages have been awarded not only for breach of vacation contracts, but also for breaches of contracts for wedding services (*Wilson v. Sooter Studios Ltd.* (1988), 33 B.C.L.R. (2d) 241 (C.A.)), and for luxury chattels (*Wharton v. Tom Harris Chevrolet Oldsmobile Cadillac Ltd.* (2002), 97 B.C.L.R. (3d) 307, 2002 BCCA 78). Some courts have included disability insurance contracts: see *Warrington and Thompson v. Zurich Insurance Co.* (1984), 7 D.L.R. (4th) 664 (Ont. H.C.J.). The Ontario Court of Appeal has endorsed contractual damages for mental distress where peace of mind is the “very essence” of the promise: see *Prinzo v. Baycrest Centre for Geriatric Care* (2002), 60 O.R. (3d) 474, at para. 34.

42 In *Vorvis v. Insurance Corp. of British Columbia*, [1989] 1 S.C.R. 1085, this Court described the line of cases awarding mental distress damages as standing for the proposition that “in some contracts the parties may well have contemplated at the time of the contract that a breach in certain circumstances would cause a plaintiff mental distress” (p. 1102). It is thus clear that an independent actionable wrong has not always been required, contrary to Sun Life’s arguments before us.

43 The view taken by this Court in *Vorvis* that damages for mental distress in “peace of mind” contracts should be seen as an expression of the general principle of compensatory damages of *Hadley v. Baxendale*, rather than as an exception to that principle, is shared by others. In *Baltic Shipping*, Mason C.J. of the High Court of Australia questioned whether one should confine mental distress claims for breach of contract to particular categories, noting:

Le droit d’obtenir des dommages-intérêts pour souffrance morale par suite de la violation d’un contrat conclu en vue du plaisir, de la détente ou de la tranquillité d’esprit a reçu un large accueil au Canada. Les tribunaux ont accordé de tels dommages-intérêts non seulement pour la violation de contrats relatifs à des vacances, mais également pour violation de contrats visant des services relatifs à un mariage (*Wilson c. Sooter Studios Ltd.* (1988), 33 B.C.L.R. (2d) 241 (C.A.)) et des biens personnels de luxe (*Wharton c. Tom Harris Chevrolet Oldsmobile Cadillac Ltd.* (2002), 97 B.C.L.R. (3d) 307, 2002 BCCA 78). Des tribunaux ont inclus dans cette catégorie les contrats d’assurance-invalidité : voir *Warrington et Thompson c. Zurich Insurance Co.* (1984), 7 D.L.R. (4th) 664 (H.C.J. Ont.). La Cour d’appel de l’Ontario a accepté l’indemnisation pour souffrance morale en matière contractuelle lorsque la tranquillité d’esprit constitue [TRADUCTION] « l’essence même » de la promesse : voir *Prinzo c. Baycrest Centre for Geriatric Care* (2002), 60 O.R. (3d) 474, par. 34.

Dans l’arrêt *Vorvis c. Insurance Corp. of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 1085, cette Cour a expliqué que la suite d’arrêts accordant des dommages-intérêts pour souffrance morale portent que « dans certains contrats, les parties peuvent fort bien avoir prévu, au moment de la passation du contrat, que sa violation dans certaines circonstances causerait au demandeur un préjudice moral » (p. 1102). Ainsi, il est clair qu’une faute indépendante donnant ouverture à action n’a pas toujours été requise, contrairement à l’argument que nous a présenté Sun Life.

D’autres partagent le point de vue retenu par cette Cour dans *Vorvis* selon lequel il faudrait voir dans l’indemnisation de la souffrance morale dans le cas de contrats visant la « tranquillité d’esprit » une expression du principe général des dommages-intérêts compensatoires exposé dans *Hadley c. Baxendale* plutôt qu’une exception à ce principe. Dans *Baltic Shipping*, le juge en chef Mason de la Haute Cour de l’Australie s’est demandé s’il convenait de restreindre à certaines catégories les demandes d’indemnisation pour souffrance morale découlant de violations de contrat, et il a fait remarquer ce qui suit :

... the fundamental principle on which damages are awarded at common law is that the injured party is to be restored to the position (not merely the financial position) in which the party would have been had the actionable wrong not taken place. Add to that the fact that anxiety and injured feelings are recognized as heads of compensable damage, at least outside the realm of the law of contract. Add as well the circumstance that the general rule has been undermined by the exceptions which have been engrafted upon it. We are then left with a rule which rests on flimsy policy foundations and conceptually is at odds with the fundamental principle governing the recovery of damages, the more so now that the approaches in tort and contract are converging. [p. 362]

Similarly, Professor J. D. McCamus argues, in *The Law of Contracts* (2005), at p. 877, that once peace of mind is understood as a reflection of, or “proxy” for the reasonable contemplation of the contracting parties, “there is no compelling reason not to simply apply the foreseeability test itself”. At this point, the apparent inconsistency between the general rule in *Hadley v. Baxendale* and the exception vanishes. See also: S. K. O’Byrne, “Damages for Mental Distress and Other Intangible Loss in a Breach of Contract Action” (2005), 28 *Dal. L.J.* 311, at pp. 346-47, and R. Cohen and S. O’Byrne, “Cry Me a River: Recovery of Mental Distress Damages in a Breach of Contract Action — A North American Perspective” (2005), 42 *Am. Bus. L.J.* 97.

We conclude that damages for mental distress for breach of contract may, in appropriate cases, be awarded as an application of the principle in *Hadley v. Baxendale*: see *Vorvis*. The court should ask “what did the contract promise?” and provide compensation for those promises. The aim of compensatory damages is to restore the wronged party to the position he or she would have been in had the contract not been broken. As the Privy Council stated in *Wertheim v. Chicoutimi Pulp Co.*, [1911] A.C. 301, at p. 307: “the party complaining should, so far as it can be done by money, be placed in the same position as he would have been in if the contract had been performed”. The measure of these damages is, of course, subject to

[TRANSDUCTION] ... le principe fondamental présidant à l’indemnisation en common law est celui du rétablissement de la partie lésée dans la situation (pas uniquement financière) où elle se serait trouvée si la faute donnant ouverture à action n’avait pas été commise. Si l’on ajoute à cela le fait que l’angoisse et l’humiliation sont des chefs de dommages-intérêts reconnus, du moins hors du domaine contractuel, et le fait que les exceptions qui ont été apportées à la règle générale l’ont affaiblie, nous nous trouvons devant une règle reposant sur de fragiles considérations de principe et qui, sur le plan conceptuel, va à l’encontre du principe fondamental régissant l’indemnisation, surtout maintenant que le droit de la responsabilité civile et le droit des contrats tendent à converger. [p. 362]

Pareillement, le professeur J. D. McCamus affirme, dans *The Law of Contracts* (2005), p. 877, que lorsqu’on voit la tranquillité d’esprit comme une manifestation ou une représentation de ce que les cocontractants pouvaient raisonnablement envisager, [TRANSDUCTION] « aucune raison impérieuse n’empêche d’appliquer simplement le critère de la prévisibilité lui-même ». La contradiction qui semble exister entre la règle générale formulée dans *Hadley c. Baxendale* et l’exception disparaît alors. Voir aussi : S. K. O’Byrne, « Damages for Mental Distress and Other Intangible Loss in a Breach of Contract Action » (2005), 28 *Dal. L.J.* 311, p. 346-347, et R. Cohen et S. O’Byrne, « Cry Me a River : Recovery of Mental Distress Damages in a Breach of Contract Action — A North American Perspective » (2005), 42 *Am. Bus. L.J.* 97.

Nous concluons que l’indemnisation de la souffrance morale causée par la violation de contrat peut, dans les cas appropriés, être accordée en application du principe de l’arrêt *Hadley c. Baxendale* : voir *Vorvis*. Le tribunal devrait se poser la question suivante : « qu’était-il promis au contrat? » et accorder une indemnisation pour manquement à ces promesses. Les dommages-intérêts compensatoires visent à rétablir la partie lésée dans la situation où elle se serait trouvée s’il n’y avait pas eu violation de contrat. Comme l’a affirmé le Conseil privé dans *Wertheim c. Chicoutimi Pulp Co.*, [1911] A.C. 301, p. 307 : [TRANSDUCTION] « le plaignant devrait, dans la mesure où une réparation pécuniaire peut le faire, être rétabli dans la situation où il se serait trouvé si

remoteness principles. There is no reason why this should not include damages for mental distress, where such damages were in the reasonable contemplation of the parties at the time the contract was made. This conclusion follows from the basic principle of compensatory contractual damages: that the parties are to be restored to the position they contracted for, whether tangible or intangible. The law's task is simply to provide the benefits contracted for, whatever their nature, if they were in the reasonable contemplation of the parties.

45

It does not follow, however, that all mental distress associated with a breach of contract is compensable. In normal commercial contracts, the likelihood of a breach of contract causing mental distress is not ordinarily within the reasonable contemplation of the parties. It is not unusual that a breach of contract will leave the wronged party feeling frustrated or angry. The law does not award damages for such incidental frustration. The matter is otherwise, however, when the parties enter into a contract, an object of which is to secure a particular psychological benefit. In such a case, damages arising from such mental distress should in principle be recoverable where they are established on the evidence and shown to have been within the reasonable contemplation of the parties at the time the contract was made. The basic principles of contract damages do not cease to operate merely because what is promised is an intangible, like mental security.

46

This conclusion is supported by the policy considerations that have led the law to eschew damages for mental suffering in commercial contracts. As discussed above, this reluctance rests on two policy considerations — the minimal nature of the mental suffering and the fact that in commercial matters, mental suffering on breach is “not in the contemplation of the parties as part of the business risk of the transaction”: *McGregor on Damages*, at p. 63.

le contrat avait été respecté ». L'importance de l'indemnisation accordée est évidemment fonction de l'application des règles d'exclusion des dommages indirects. Rien ne justifie de ne pas y inclure des dommages-intérêts pour souffrance morale lorsque ces dommages-intérêts étaient raisonnablement prévisibles pour les parties lors de la conclusion du contrat. Cette conclusion découle du principe fondamental de l'indemnisation en matière contractuelle : le rétablissement des parties dans la situation envisagée dans le contrat, qu'elle soit matérielle ou non. Le rôle du droit consiste simplement à assurer aux parties les avantages prévus au contrat, quelle qu'en soit la nature, s'ils étaient raisonnablement prévisibles.

Il ne s'ensuit pas cependant que toute souffrance morale associée à la violation d'un contrat peut donner lieu à indemnisation. Dans le cas des contrats commerciaux usuels, la possibilité d'une violation de contrat causant une souffrance morale n'entre généralement pas dans ce qui est raisonnablement prévisible. Il n'est pas inhabituel qu'une personne lésée par la violation d'un contrat ressente de la frustration ou de la colère. Le droit n'accorde pas de dommages-intérêts pour la frustration dans un tel cas. Il en va autrement toutefois lorsque les parties concluent un contrat dont un des objets est d'assurer un avantage psychologique particulier. Dans un tel cas, la partie lésée devrait en principe pouvoir être indemnisée de ces souffrances si elles sont établies en preuve et s'il est démontré qu'elles étaient raisonnablement prévisibles par les parties au moment de la conclusion du contrat. Les principes fondamentaux des dommages-intérêts en matière contractuelle ne cessent pas de s'appliquer du simple fait que l'objet promis, la sécurité d'esprit par exemple, est intangible.

Les considérations de principe pour lesquelles le droit répugne à indemniser la souffrance morale en matière contractuelle commerciale étayent cette conclusion. Comme on l'a vu, deux raisons de principe fondent cette hésitation : le caractère négligeable de la souffrance morale et le fait qu'en matière commerciale, la souffrance morale découlant d'une violation de contrat [TRADUCTION] « ne fait pas partie de ce que les parties envisagent comme

Neither applies to contracts where promised mental security or satisfaction is part of the risk for which the parties contracted.

This does not obviate the requirement that a plaintiff prove his or her loss. The court must be satisfied: (1) that an object of the contract was to secure a psychological benefit that brings mental distress upon breach within the reasonable contemplation of the parties; and (2) that the degree of mental suffering caused by the breach was of a degree sufficient to warrant compensation. These questions require sensitivity to the particular facts of each case.

While the mental distress as a consequence of breach must reasonably be contemplated by the parties to attract damages, we see no basis for requiring it to be the dominant aspect or the “very essence” of the bargain. As the House of Lords noted in *Farley*, the law of contract protects all significant parts of the bargain, not merely those that are “dominant” or “essential”. Lord Steyn rejected this kind of distinction as “a matter of form and not substance” (para. 24). Lord Hutton added:

I can see no reason in principle why, if a plaintiff who has suffered no financial loss can recover damages in some cases if there has been a breach of the principal obligation of the contract, he should be denied damages for breach of an obligation which, whilst not the principal obligation of the contract, is nevertheless one which he has made clear to the other party is of importance to him. [para. 51]

Principle suggests that as long as the promise in relation to state of mind is a part of the bargain in the reasonable contemplation of the contracting parties, mental distress damages arising from its breach are recoverable. This is to state neither more nor less than the rule in *Hadley v. Baxendale*.

We conclude that the “peace of mind” class of cases should not be viewed as an exception to the

risque commercial lié à l’opération » : *McGregor on Damages*, p. 63. Aucune de ces raisons ne s’applique aux contrats lorsque la sécurité d’esprit ou la satisfaction promises font partie du risque envisagé par les parties.

Cela ne dégage pas le demandeur de l’obligation de prouver sa perte. Le tribunal doit être convaincu : (1) que le contrat visait notamment à assurer un avantage psychologique et que la violation du contrat a causé une souffrance morale raisonnablement prévisible par les parties; et (2) que la souffrance morale causée était suffisamment intense pour justifier une indemnisation. Ces deux points exigent une attention spéciale aux faits particuliers à chaque cas.

Bien que pour donner lieu à indemnisation, la souffrance morale consécutive à une violation contractuelle doive raisonnablement être prévisible pour les parties, il n’existe à notre avis aucune raison d’exiger qu’elle constitue l’aspect dominant ou « l’essence même » du marché. Comme la Chambre des lords l’a fait remarquer dans l’arrêt *Farley*, le droit des contrats protège tous les éléments importants du marché, non simplement les éléments « dominants » ou « essentiels ». Lord Steyn a rejeté les distinctions de ce genre qui, d’après lui, relèvent [TRADUCTION] « de la forme et non du fond » (par. 24). Lord Hutton a ajouté ce qui suit :

[TRADUCTION] Si un demandeur qui n’a subi aucune perte financière peut recouvrer des dommages-intérêts dans certains cas si l’obligation principale du contrat n’a pas été respectée, je ne vois aucune raison de principe pouvant justifier de refuser d’indemniser un demandeur pour l’inexécution d’une obligation qui, bien qu’elle ne soit pas la principale obligation du contrat, n’en a pas moins été signalée au cocontractant comme obligation importante. [par. 51]

Le principe sous-entend que si la promesse se rapportant à l’état d’esprit fait partie du marché raisonnablement envisagé par les parties, la souffrance morale causée par le manquement à cette promesse peut donner lieu à des dommages-intérêts. Cela n’est ni plus ni moins que la règle formulée dans *Hadley v. Baxendale*.

Nous concluons qu’il ne faut pas voir les affaires de « tranquillité d’esprit » comme une exception à

47

48

49

general rule of the non-availability of damages for mental distress in contract law, but rather as an application of the reasonable contemplation or foreseeability principle that applies generally to determine the availability of damages for breach of contract.

50 One further point should be added.

51 It may be useful to clarify the use of the term “aggravated damages” in the context of damages for mental distress arising from breach of contract. “Aggravated damages”, as defined by Waddams (*The Law of Damages* (1983), at pp. 562-63), and adopted in *Vorvis*, at p. 1099,

describ[e] an award that aims at compensation, but takes full account of the intangible injuries, such as distress and humiliation, that may have been caused by the defendant’s insulting behaviour.

As many writers have observed, the term is used ambiguously. The cases speak of two different types of “aggravated” damages.

52 The first are true aggravated damages, which arise out of aggravating circumstances. They are not awarded under the general principle of *Hadley v. Baxendale*, but rest on a separate cause of action — usually in tort — like defamation, oppression or fraud. The idea that damages for mental distress for breach of contract may be awarded where an object of a contract was to secure a particular psychological benefit has no effect on the availability of such damages. If a plaintiff can establish mental distress as a result of the breach of an independent cause of action, then he or she may be able to recover accordingly. The award of damages in such a case arises from the separate cause of action. It does not arise out of the contractual breach itself, and it has nothing to do with contractual damages under the rule in *Hadley v. Baxendale*.

la règle générale interdisant l’indemnisation de la souffrance morale en matière contractuelle, mais plutôt comme des cas d’application du principe de la prévisibilité raisonnable qui régit généralement l’attribution de dommages-intérêts pour violation de contrat.

Il convient d’ajouter un autre point.

Il peut être utile de préciser l’emploi de l’expression « dommages-intérêts majorés » dans le contexte de l’indemnisation pour souffrance morale causée par une violation de contrat. Selon la définition qu’en donne Waddams (*The Law of Damages* (1983), p. 562-563) et retenue dans *Vorvis*, p. 1099, les « dommages-intérêts majorés »

désignent des dommages-intérêts qui visent à indemniser, mais qui tiennent compte pleinement du préjudice moral, comme l’anxiété et l’humiliation, que le comportement injurieux du défendeur a pu causer.

Comme l’ont fait remarquer de nombreux auteurs, l’emploi de l’expression est ambigu. La jurisprudence reconnaît deux catégories distinctes de dommages-intérêts « majorés ».

La première catégorie concerne les dommages-intérêts majorés proprement dits, qui résultent de circonstances aggravantes. Ils ne sont pas accordés en vertu du principe général établi dans *Hadley c. Baxendale* mais reposent sur une cause d’action distincte — généralement la responsabilité délictuelle — comme la diffamation, l’oppression ou la fraude. L’idée que des dommages-intérêts pour souffrance morale causée par la violation d’un contrat puissent être accordés lorsque le contrat avait notamment pour objet d’assurer un avantage psychologique particulier n’a aucun effet sur la possibilité que le demandeur obtienne ces dommages-intérêts. Si un demandeur peut établir la souffrance morale résultant de la violation d’une cause d’action indépendante, alors il peut recouvrer des dommages-intérêts en conséquence. Dans un tel cas, l’attribution de dommages-intérêts découle de la cause d’action distincte. Elle ne découle pas de la violation du contrat elle-même, et elle n’a rien à voir avec les dommages-intérêts en matière contractuelle en vertu de la règle établie dans *Hadley c. Baxendale*.

The second are mental distress damages which do arise out of the contractual breach itself. These are awarded under the principles of *Hadley v. Baxendale*, as discussed above. They exist independent of any aggravating circumstances and are based completely on the parties' expectations at the time of contract formation. With respect to this category of damages, the term "aggravated damages" becomes unnecessary and, indeed, a source of possible confusion.

It follows that there is only one rule by which compensatory damages *for breach of contract* should be assessed: the rule in *Hadley v. Baxendale*. The *Hadley* test unites all forms of contractual damages under a single principle. It explains why damages may be awarded where an object of the contract is to secure a psychological benefit, just as they may be awarded where an object of the contract is to secure a material one. It also explains why an extended period of notice may have been awarded upon wrongful dismissal in employment law: see *Wallace v. United Grain Growers Ltd.*, [1997] 3 S.C.R. 701. In all cases, these results are based on what was in the reasonable contemplation of the parties at the time of contract formation. They are not true aggravated damages awards.

The recognition that *Hadley v. Baxendale* is the single and controlling test for compensatory damages in cases of breach of contract therefore refutes any argument that an "independent actionable wrong" is a prerequisite for the recovery of mental distress damages. Where losses arise from the breach of contract itself, damages will be determined according to what was in the reasonable contemplation of the parties at the time of contract formation. An independent cause of action will only need to be proved where damages are of a different sort entirely: where they are being sought on the basis of aggravating circumstances that extend

La seconde catégorie concerne les dommages-intérêts pour la souffrance morale causée par la violation du contrat elle-même. Ceux-ci sont accordés en vertu de la règle établie dans *Hadley c. Baxendale*, comme nous l'avons vu précédemment. Ils sont indépendants de toute circonstance aggravante et reposent entièrement sur les attentes qu'avaient les cocontractants au moment de la formation du contrat. Relativement à cette catégorie de dommages-intérêts, l'expression « dommages-intérêts majorés » devient inutile et constitue de fait une source de confusion possible.

Il s'ensuit qu'une seule règle permet que des dommages-intérêts compensatoires soient accordés *pour violation d'un contrat* : la règle de l'arrêt *Hadley c. Baxendale*. Le critère de cet arrêt réunit en un principe unique toutes les formes de dommages-intérêts en matière contractuelle. Ce qui explique pourquoi des dommages-intérêts peuvent être accordés lorsque le contrat a notamment pour objet d'assurer un avantage psychologique, tout comme ils peuvent être accordés lorsque le contrat a notamment pour objet d'assurer un avantage matériel. Cela explique aussi qu'une prolongation de la période de préavis ait pu être accordée dans un cas de congédiement injustifié en droit de l'emploi : voir *Wallace c. United Grain Growers Ltd.*, [1997] 3 R.C.S. 701. Dans tous les cas, ces résultats sont fondés sur ce que les parties pouvaient raisonnablement envisager au moment de la formation du contrat. Il ne s'agit pas de dommages-intérêts majorés proprement dits.

Le fait de reconnaître que l'arrêt *Hadley c. Baxendale* énonce le critère unique et déterminant en matière de dommages-intérêts compensatoires dans les cas de violation de contrat réfute par conséquent tout argument voulant que l'existence d'une faute indépendante donnant ouverture à une action est une condition préalable à l'obtention de dommages-intérêts pour souffrance morale. Lorsqu'une perte résulte de la violation du contrat elle-même, les dommages-intérêts seront déterminés en fonction de ce que les parties pouvaient raisonnablement envisager au moment de la formation du contrat. Il ne sera nécessaire de prouver

53

54

55

beyond what the parties expected when they concluded the contract.

56 Turning to the case before us, the first question is whether an object of this disability insurance contract was to secure a psychological benefit that brought the prospect of mental distress upon breach within the reasonable contemplation of the parties at the time the contract was made? In our view it was. The bargain was that in return for the payment of premiums, the insurer would pay the plaintiff benefits in the case of disability. This is not a mere commercial contract. It is rather a contract for benefits that are both tangible, such as payments, and intangible, such as knowledge of income security in the event of disability. If disability occurs and the insurer does not pay when it ought to have done so in accordance with the terms of the policy, the insurer has breached this reasonable expectation of security.

57 Mental distress is an effect which parties to a disability insurance contract may reasonably contemplate may flow from a failure to pay the required benefits. The intangible benefit provided by such a contract is the prospect of continued financial security when a person's disability makes working, and therefore receiving an income, no longer possible. If benefits are unfairly denied, it may not be possible to meet ordinary living expenses. This financial pressure, on top of the loss of work and the existence of a disability, is likely to heighten an insured's anxiety and stress. Moreover, once disabled, an insured faces the difficulty of finding an economic substitute for the loss of income caused by the denial of benefits. See D. Tartaglio, "The Expectation of Peace of Mind: A Basis for Recovery of Damages for Mental Suffering Resulting from the Breach of First Party Insurance Contracts" (1983), 56 *S. Cal. L. Rev.* 1345, at pp. 1365-66.

58 People enter into disability insurance contracts to protect themselves from this very financial and emotional stress and insecurity. An unwarranted delay in receiving this protection can be extremely

une cause d'action indépendante que si les dommages-intérêts sont d'une toute autre nature : s'ils sont réclamés en raison de circonstances aggravantes qui vont au-delà de ce que les parties escomptaient lors de la conclusion du contrat.

En l'espèce, la première question est de savoir si le contrat d'assurance-invalidité visait notamment à procurer un avantage psychologique faisant en sorte que, au moment de la conclusion du contrat, les parties pouvaient raisonnablement prévoir que la violation du contrat leur causerait une souffrance morale. Nous estimons que oui. Le marché conclu stipulait qu'en contrepartie du paiement des primes, l'assureur verserait des prestations à la demanderesse en cas d'invalidité. Il ne s'agit pas d'un simple contrat commercial. Il s'agit plutôt d'un contrat procurant des avantages matériels, comme des paiements, et des avantages immatériels, comme l'assurance d'une sécurité de revenu en cas d'invalidité. Si l'assuré devient invalide et l'assureur fait défaut de verser les prestations prévues par la police, ce dernier porte atteinte à cette expectative raisonnable de sécurité.

La souffrance morale est une conséquence que les parties au contrat d'assurance-invalidité peuvent raisonnablement prévoir advenant un défaut de versement des prestations prévues. L'avantage immatériel que procure un tel contrat est la perspective pour une personne de continuer à jouir d'une sécurité financière lorsque l'invalidité l'empêche de travailler et, donc, de gagner un revenu. Si l'assuré se fait injustement refuser les prestations, il peut se trouver dans l'impossibilité de subvenir à ses besoins. Cette pression financière s'ajoutant à la perte de son travail et à l'invalidité va vraisemblablement accroître l'angoisse et le stress de l'assuré. De plus, l'assuré invalide est confronté à la difficile tâche de pallier la perte de revenu causée par le refus de l'assureur de verser les prestations. Voir D. Tartaglio, « The Expectation of Peace of Mind : A Basis for Recovery of Damages for Mental Suffering Resulting from the Breach of First Party Insurance Contracts » (1983), 56 *S. Cal. L. Rev.* 1345, p. 1365-1366.

C'est précisément pour se protéger contre cette insécurité et ce stress financiers et émotionnels que les gens souscrivent des polices d'assurance-invalidité. Retarder sans justification le bénéfice de cette

stressful. Ms. Fidler’s damages for mental distress flowed from Sun Life’s breach of contract. To accept Sun Life’s argument that an independent actionable wrong is a precondition would be to sanction the “conceptual incongruity of asking a plaintiff to show *more* than just that mental distress damages were a reasonably foreseeable consequence of breach” (O’Byrne, at p. 334 (emphasis in original)).

The second question is whether the mental distress here at issue was of a degree sufficient to warrant compensation. Again, we conclude that the answer is yes. The trial judge found that Sun Life’s breach caused Ms. Fidler a substantial loss which she suffered over a five-year period. He found as a fact that Ms. Fidler “genuinely suffered significant additional distress and discomfort arising out of the loss of the disability coverage” (para. 30 (emphasis added)). This finding was amply supported in the evidence, which included extensive medical evidence documenting the stress and anxiety that Ms. Fidler experienced. He concluded that merely paying the arrears and interest did not compensate for the years Ms. Fidler was without her benefits. His award of \$20,000 seeks to compensate her for the psychological consequences of Sun Life’s breach, consequences which are reasonably in the contemplation of parties to a contract for personal services and benefits such as this one. We agree with the Court of Appeal’s decision not to disturb it.

(b) *Punitive Damages*

Ms. Fidler also seeks punitive damages. The trial judge declined to award them, citing no bad faith, but the Court of Appeal reversed this aspect of his judgment and awarded Ms. Fidler an additional \$100,000 as punitive damages.

protection peut causer un stress énorme. Les dommages-intérêts accordés à M^{me} Fidler pour la souffrance morale découlaient de la violation du contrat par Sun Life. Accepter l’argument de cette dernière selon lequel l’indemnisation de ce préjudice était assujettie à l’existence d’une faute indépendante donnant ouverture à action équivaldrait à entériner [TRADUCTION] « l’incohérence conceptuelle consistant à obliger un demandeur à démontrer *plus* que le simple fait que la souffrance morale était une conséquence raisonnablement prévisible de la violation » (O’Byrne, p. 334 (en italique dans l’original)).

La deuxième question est de savoir si l’intensité de la souffrance morale en l’espèce justifiait qu’une indemnité soit accordée. Là encore, à notre avis, la réponse est oui. Le juge de première instance a conclu que la violation du contrat par Sun Life a causé à M^{me} Fidler une perte substantielle qu’elle a subie pendant cinq ans. Il a conclu en fait que [TRADUCTION] « la perte des prestations d’invalidité a véritablement causé [à M^{me} Fidler] une détresse et un inconfort additionnels substantiels » (par. 30 (nous soulignons)). La preuve, notamment une preuve médicale volumineuse attestant le stress et l’inquiétude qui ont affligé M^{me} Fidler, étayait amplement cette conclusion. Le juge a estimé que le simple versement des arrérages et de l’intérêt ne compensait pas M^{me} Fidler pour les années où elle avait été privée de prestations. En lui accordant 20 000 \$, il a voulu l’indemniser des conséquences psychologiques découlant de la violation du contrat par Sun Life, conséquences que les parties à un contrat de services et d’avantages personnels comme celui qui nous occupe peuvent raisonnablement prévoir. Nous souscrivons à la décision de la Cour d’appel de ne pas intervenir à cet égard.

b) *Les dommages-intérêts punitifs*

M^{me} Fidler a également demandé des dommages-intérêts punitifs. Signalant qu’il n’y avait pas eu mauvaise foi, le juge de première instance a refusé de les accorder, mais la Cour d’appel a infirmé cette partie de son jugement et a accordé à M^{me} Fidler un montant additionnel de 100 000 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs.

61 While compensatory damages are awarded primarily for the purpose of compensating a plaintiff for pecuniary and non-pecuniary losses suffered as a result of a defendant's conduct, punitive damages are designed to address the purposes of retribution, deterrence and denunciation: *Whiten v. Pilot Insurance Co.*, [2002] 1 S.C.R. 595, 2002 SCC 18, at para. 43.

62 By their nature, contract breaches will sometimes give rise to censure. But to attract punitive damages, the impugned conduct must depart markedly from ordinary standards of decency — the exceptional case that can be described as malicious, oppressive or high-handed and that offends the court's sense of decency: *Hill v. Church of Scientology of Toronto*, [1995] 2 S.C.R. 1130, at para. 196; *Whiten*, at para. 36. The misconduct must be of a nature as to take it beyond the usual opprobrium that surrounds breaking a contract. As stated in *Whiten*, at para. 36, "punitive damages straddle the frontier between civil law (compensation) and criminal law (punishment)". Criminal law and quasi-criminal regulatory schemes are recognized as the primary vehicles for punishment. It is important that punitive damages be resorted to only in exceptional cases, and with restraint.

63 In *Whiten*, this Court set out the principles that govern the award of punitive damages and affirmed that in breach of contract cases, in addition to the requirement that the conduct constitute a marked departure from ordinary standards of decency, it must be independently actionable. Where the breach in question is a denial of insurance benefits, a breach by the insurer of the contractual duty to act in good faith will meet this requirement. The threshold issue that arises, therefore, is whether the appellant breached not only its contractual obligation to pay the long-term disability benefit, but also the independent contractual obligation to deal with the respondent's claim in good faith. On this threshold issue, the legal standard to which Sun Life and other insurers are held is correctly described by O'Connor J.A. in *702535 Ontario Inc. v. Lloyd's*

Alors que les dommages-intérêts compensatoires visent principalement à compenser les pertes, pécuniaires ou non, occasionnées au demandeur par la conduite du défendeur, les dommages-intérêts punitifs ont pour objet le châtement, la dissuasion et la dénonciation : *Whiten c. Pilot Insurance Co.*, [2002] 1 R.C.S. 595, 2002 CSC 18, par. 43.

De par sa nature, la violation de contrat doit parfois être réprimée. Mais pour entraîner la condamnation à des dommages-intérêts punitifs, la conduite reprochée doit s'écarter de façon marquée des normes de conduite acceptées; c'est le cas exceptionnel d'une conduite que l'on peut qualifier de si malveillante, opprimante ou abusive qu'elle choque le sens de la dignité de la cour : *Hill c. Église de scientologie de Toronto*, [1995] 2 R.C.S. 1130, par. 196; *Whiten*, par. 36. L'inconduite doit être d'une nature propre à provoquer davantage que la réprobation entourant l'inexécution d'un contrat. Selon l'arrêt *Whiten* au par. 36, « les dommages-intérêts punitifs chevauchent la frontière entre le droit civil (indemnisation) et le droit criminel (punition) ». Le droit criminel et les régimes de réglementation en matière quasi criminelle sont reconnus comme les principaux moyens de châtement. Il importe que les tribunaux n'aient recours aux dommages-intérêts punitifs que dans les cas exceptionnels, et encore, avec retenue.

Dans *Whiten*, notre Cour a énoncé les principes régissant l'attribution de dommages-intérêts punitifs et a affirmé que dans les cas de violation de contrat, la conduite doit non seulement s'écarter des normes ordinaires de bonne conduite mais doit en plus donner elle-même ouverture à action. Si la violation en question consiste en un refus de verser les prestations d'assurance, cette exigence sera respectée du fait que l'assureur a violé l'obligation contractuelle d'agir de bonne foi. La question préliminaire qui se pose est donc de savoir si l'appelante a violé non seulement l'obligation contractuelle de verser les prestations d'invalidité de longue durée, mais aussi l'obligation contractuelle indépendante de traiter de bonne foi la réclamation de l'intimée. Relativement à cette question préliminaire, la norme juridique à laquelle les assureurs, dont

London, Non-Marine Underwriters (2000), 184 D.L.R. (4th) 687 (Ont. C.A.), at para. 29:

The duty of good faith also requires an insurer to deal with its insured's claim fairly. The duty to act fairly applies both to the manner in which the insurer investigates and assesses the claim and to the decision whether or not to pay the claim. In making a decision whether to refuse payment of a claim from its insured, an insurer must assess the merits of the claim in a balanced and reasonable manner. It must not deny coverage or delay payment in order to take advantage of the insured's economic vulnerability or to gain bargaining leverage in negotiating a settlement. A decision by an insurer to refuse payment should be based on a reasonable interpretation of its obligations under the policy. This duty of fairness, however, does not require that an insurer necessarily be correct in making a decision to dispute its obligation to pay a claim. Mere denial of a claim that ultimately succeeds is not, in itself, an act of bad faith.

The proper characterization of Sun Life's conduct on the "good faith" issue requires a careful consideration of the evidence. The trial judge concluded that Sun Life did not act in bad faith. He heard the evidence over nine days. He had an opportunity to observe the witnesses, who included James Craig, a representative of Sun Life's disability management unit, and Ms. Fidler herself. Bearing in mind the subjective element of the duty of good faith, the trial judge's assessment of Mr. Craig's credibility in particular takes on some significance in determining whether Sun Life acted with an improper purpose in denying Ms. Fidler's claim.

Having heard and considered the evidence, the trial judge rejected Ms. Fidler's punitive damages claim. In his reasons, the trial judge noted the following evidence: Sun Life's surveillance recorded activities that were not inconsistent with Ms. Fidler's self-reporting; an internal memorandum exaggerated the nature of Ms. Fidler's activities; a claims administrator with Sun Life had written a

Sun Life, sont astreints a été correctement décrite par le juge O'Connor dans l'arrêt 702535 *Ontario Inc. c. Lloyd's London, Non-Marine Underwriters* (2000), 184 D.L.R. (4th) 687 (C.A. Ont.), par. 29 :

[TRADUCTION] L'obligation d'agir de bonne foi oblige aussi l'assureur à traiter équitablement la réclamation de son assuré. L'obligation d'agir équitablement s'applique aussi bien à la manière dont l'assureur fait enquête et évalue la réclamation qu'à la décision de payer ou non la demande. Pour décider s'il doit refuser de payer une demande présentée par son assuré, l'assureur doit évaluer le bien-fondé de cette demande de façon impartiale et raisonnable. Il ne doit pas refuser ou retarder le paiement afin de tirer profit de la vulnérabilité financière de l'assuré ou de se ménager une position de force dans la négociation du règlement. La décision de l'assureur de refuser le paiement devrait être fondée sur une interprétation raisonnable des obligations que lui impose la police. Toutefois, cette obligation d'agir équitablement ne signifie pas pour autant que l'assureur doit nécessairement avoir raison lorsqu'il décide de contester son obligation d'indemniser un assuré. Le simple rejet d'une demande qui finira par être reconnue comme valable ne constitue pas en soi un acte de mauvaise foi.

L'appréciation de la conduite de Sun Life par rapport à la question de la « bonne foi » nécessite un examen minutieux de la preuve. Le juge de première instance a conclu que l'assureur n'avait pas fait preuve de mauvaise foi. L'audition de la preuve a duré neuf jours. Le juge a pu observer les témoins, au nombre desquels figuraient James Craig, qui représentait le service de gestion des régimes d'invalidité de Sun Life, ainsi que M^{me} Fidler elle-même. Si l'on tient compte de l'élément subjectif de l'obligation d'agir de bonne foi, l'appréciation que le juge a faite de la crédibilité de M. Craig, en particulier, revêt de l'importance dans l'examen de la question de savoir si Sun Life poursuivait un but inapproprié lorsqu'elle a refusé la réclamation de M^{me} Fidler.

Après l'audition et l'examen de la preuve, le juge de première instance a rejeté la demande de dommages-intérêts punitifs de M^{me} Fidler. Il a signalé les éléments de preuve suivants dans ses motifs : la surveillance effectuée par Sun Life a permis d'enregistrer des activités qui n'étaient pas incompatibles avec les déclarations de M^{me} Fidler; une note de service interne avait exagéré la nature des

64

65

memorandum contemplating the successful denial of Ms. Fidler's claim in the event of litigation; and Sun Life's medical consultant was wrong in concluding that there was no medical or non-medical evidence that Ms. Fidler could not perform light work.

66 On the other hand, he took into consideration that the medical reports about Ms. Fidler's condition were inconclusive; that Sun Life acted in reliance on its own consultants and experts; that Ms. Fidler's condition was contracted at a young age; and that her previous experience was in sedentary work. He summarized his considerations and conclusions as follows:

I must recognize, however, that after two years of benefits had been paid to Ms. Fidler, the test for continued coverage was whether Ms. Fidler could perform any work at all. Given the fact that the nature of Ms. Fidler's illness is of a type that is not demonstrated by indicators such as an x-ray or MRI, I do not think that Sun Life's conduct should be characterized as an act of bad faith. I say this even though Sun Life carried out what would appear to be at times a rather zealous approach to refuting Ms. Fidler's entitlement to the long term disability benefits despite strong medical evidence that she continued to be disabled. [para. 38]

67 The majority of the Court of Appeal, *per* Finch C.J.B.C., found palpable and overriding error on the question of bad faith. Finch C.J.B.C. relied in particular on three aspects of the record: first, the absence of medical evidence to justify a denial of Ms. Fidler's claim; second, Sun Life's internal memoranda exaggerating the surveillance results and indicating an intention to avoid looking "bad" in the event of litigation; and third, Sun Life's failure to disclose to Ms. Fidler the surveillance video on which it relied in denying her claim.

68 The surveillance team's observations were, arguably, consistent with the information provided by Ms. Fidler in her supplementary answers to the questionnaire. Moreover, Sun Life's internal

activités de M^{me} Fidler; un gestionnaire de règlement de Sun Life avait indiqué dans une note de service que Sun Life pourrait avoir gain de cause dans l'éventualité d'un litige se rapportant au refus de la réclamation de M^{me} Fidler; et le médecin consultant de Sun Life avait conclu à tort à l'absence de preuve médicale ou non médicale établissant que M^{me} Fidler ne pouvait effectuer un travail léger.

D'autre part, il a pris en considération le fait que les rapports médicaux concernant l'état de M^{me} Fidler n'étaient pas concluants, que Sun Life avait agi sur la foi de ses propres consultants et spécialistes, que M^{me} Fidler avait contracté sa maladie à un jeune âge et que son expérience de travail antérieure se rapportait à du travail sédentaire. Il a résumé ainsi son raisonnement et ses conclusions :

[TRADUCTION] Je dois reconnaître, toutefois, que la poursuite du versement des prestations à M^{me} Fidler au-delà de deux ans dépendait de la question de savoir si elle pouvait accomplir quelque travail que ce soit. Étant donné que la maladie de M^{me} Fidler est de celles dont le diagnostic ne s'établit pas par radiographie ou résonance magnétique, je ne crois pas que l'on puisse dire que Sun Life a agi de mauvaise foi et cela, même si cette dernière semble avoir parfois mis beaucoup de zèle à réfuter le droit de M^{me} Fidler à des prestations d'invalidité de longue durée en dépit d'une preuve médicale solide indiquant qu'elle était toujours invalide. [par. 38]

Le juge en chef Finch, au nom de la majorité de la Cour d'appel, a jugé qu'il y avait eu erreur manifeste et dominante sur la question de la mauvaise foi. Il s'est appuyé en particulier sur trois éléments du dossier : d'abord, l'absence de preuve médicale justifiant le refus de la réclamation de M^{me} Fidler; ensuite, les notes de service internes de Sun Life exagérant les résultats de la surveillance et indiquant la volonté d'éviter une image négative dans l'éventualité d'un litige; et enfin, le défaut de Sun Life de communiquer à M^{me} Fidler la vidéo de surveillance sur laquelle elle se fondait pour refuser la réclamation.

On peut soutenir que les observations de l'équipe de surveillance concordaient avec les renseignements fournis par M^{me} Fidler dans les réponses supplémentaires qu'elle a données au questionnaire. De

memoranda, such as the surveillance summary and the medical consultant's report, reveal bald factual misstatements that weigh against a finding that Sun Life fairly and carefully considered the insured's claim.

On the other hand, the fact that Ms. Fidler's behaviour in the course of the surveillance seemed to demonstrate an ability to engage in some activities, taken with the ambiguity of the IME assessment, helps reduce the force of a conclusion that Sun Life had an improper purpose in denying Ms. Fidler's claim.

Except for the matter of disclosure, this evidence was expressly considered by the trial judge. And the disclosure issue is significantly tempered by the fact that Sun Life set out in a letter to Ms. Fidler the specific activities observed in the surveillance and the conclusions Sun Life drew as a consequence.

We share Finch C.J.B.C.'s concerns about Sun Life's decision to terminate benefits relating to an unobservable disability in the absence of any medical evidence indicating an ability to return to work. And we appreciate that the facts in this case represent conduct that is extremely troubling — the five-year denial by Sun Life of disability benefits without medical support for the denial is, to say the least, inappropriate. But an insurer will not necessarily be in breach of the duty of good faith by incorrectly denying a claim that is eventually conceded, or judicially determined, to be legitimate. In this respect, we respectfully part company with Finch C.J.B.C. who, in awarding punitive damages, characterized Sun Life's concession that Ms. Fidler was entitled to benefits as "the civil equivalent of [a] 'guilty plea'" (para. 78). The question instead is whether the denial was the result of the overwhelmingly inadequate handling of the claim, or the introduction of improper considerations into the claims process.

plus, les documents internes de Sun Life, comme le rapport de surveillance et le rapport du médecin consultant, renferment des affirmations de fait laconiques et inexacts qui empêchent de conclure que Sun Life a examiné la réclamation de l'assurée avec soin et impartialité.

D'autre part, le fait que la conduite de M^{me} Fidler pendant la surveillance semblait démontrer qu'elle pouvait se livrer à quelques activités, combiné aux conclusions ambiguës de l'examen médical indépendant, contribue à affaiblir la conclusion que Sun Life poursuivait un but inapproprié en refusant la réclamation de M^{me} Fidler.

Sauf pour ce qui est de la non-communication de la vidéo, le juge de première instance a expressément pris en considération ces éléments de preuve. Et la question de la non-communication perd beaucoup d'importance du fait que Sun Life a décrit dans une lettre envoyée à M^{me} Fidler les activités précises observées pendant la surveillance et les conclusions qu'elle en a tiré.

Comme le juge en chef Finch, nous trouvons pré-occupant que Sun Life ait décidé, en l'absence de toute preuve médicale indiquant que l'assurée était apte à reprendre le travail, de mettre fin au versement de prestations relatives à une invalidité impossible à observer. Et nous sommes conscientes que les faits révèlent une conduite extrêmement troublante — il est pour le moins inapproprié que Sun Life ait refusé pendant cinq ans de verser des prestations d'invalidité sans preuve médicale à l'appui. Mais un assureur ne manque pas nécessairement à son obligation d'agir de bonne foi lorsqu'il refuse à tort une réclamation qu'il reconnaît ensuite comme légitime ou qui est déclarée telle par un tribunal. Sur ce point, nous divergeons d'avis avec le juge en chef Finch qui, en accordant des dommages-intérêts punitifs, a considéré que l'admission par Sun Life que M^{me} Fidler avait droit à des prestations était [TRADUCTION] « l'équivalent au civil d'[un] plaidoyer de culpabilité » (par. 78). Il convient plutôt de se demander si le refus découle d'une analyse terriblement bâclée de la réclamation ou de l'application de considérations malhonnêtes dans le processus de règlement.

69

70

71

72 Ultimately, each case revolves around its own facts. As O'Connor J.A. stated in 702535 *Ontario*:

What constitutes bad faith will depend on the circumstances in each case. A court considering whether the duty has been breached will look at the conduct of the insurer throughout the claims process to determine whether in light of the circumstances, as they then existed, the insurer acted fairly and promptly in responding to the claim. [para. 30]

73 The trial judge's conclusion that Sun Life did not act in bad faith was the product of a thorough review of the relevant evidence, and depended heavily on his appreciation of the basis on which Sun Life denied Ms. Fidler's claim. He considered every salient aspect of how Sun Life handled Ms. Fidler's claim, including those features that might be relied upon to suggest that Sun Life approached the claim obstructively or dismissively, but made no such finding.

74 Nor did the trial judge find an improper purpose on the part of Sun Life. The trial judge's reliance, in particular, on the difficulty Sun Life had in ascertaining whether Ms. Fidler was actually disabled supported his conclusion that Sun Life did not act in bad faith and that, instead, its denial of benefits was the product of a real, albeit incorrect, doubt as to whether Ms. Fidler was incapable of performing *any* work, as required under the terms of the policy.

75 Sun Life's conduct was troubling, but not sufficiently so as to justify interfering with the trial judge's conclusion that there was no bad faith. The trial judge's reasons disclose no error of law, and his eventual conclusion that Sun Life did not act in bad faith is inextricable from his findings of fact and his consideration of the evidence. As Ryan J.A. concluded in dissent:

The trial judge saw and heard the witnesses. He examined the written material filed as exhibits. It was for him to assess the evidence and to determine its weight

En bout de ligne, l'issue de chaque affaire dépend des faits qui lui sont propres. Comme le juge O'Connor l'a affirmé dans l'arrêt 702535 *Ontario* :

[TRADUCTION] Ce qui constitue de la mauvaise foi dépend des circonstances de chaque espèce. Pour établir s'il y a eu manquement à l'obligation, le tribunal examinera la conduite de l'assureur dans tout le processus de traitement des réclamations pour déterminer si, compte tenu des circonstances existant alors, l'assureur a promptement et impartialement donné suite à la réclamation. [par. 30]

La conclusion du juge de première instance que Sun Life n'avait pas agi de mauvaise foi procédait d'un examen exhaustif de la preuve pertinente et elle était solidement appuyée sur son évaluation des motifs pour lesquels Sun Life avait rejeté la réclamation de M^{me} Fidler. Il a examiné tous les points saillants du traitement de la réclamation par Sun Life, y compris les aspects susceptibles d'indiquer que l'assureur s'était livré à de l'obstruction ou n'avait pas accordé l'importance voulue à la réclamation, mais il n'a pas conclu en ce sens.

Le juge de première instance n'a pas considéré non plus que Sun Life avait poursuivi un but inapproprié. Sur le fondement des difficultés rencontrées par Sun Life pour s'assurer de l'invalidité de M^{me} Fidler, en particulier, il a conclu que Sun Life n'avait pas agi de mauvaise foi et que son refus de verser les prestations reposait plutôt sur un doute qui, pour mal fondé qu'il fût, n'en était pas moins réel sur la question de savoir si M^{me} Fidler était incapable d'exercer *tout* emploi, comme l'exigeait la police.

La conduite de Sun Life était troublante, mais pas au point qu'il soit justifié d'infirmer la conclusion du juge de première instance sur l'absence de mauvaise foi. Les motifs du juge ne révèlent aucune erreur de droit, et sa conclusion que Sun Life n'avait pas agi de mauvaise foi est indissociable de ses conclusions de fait et de son examen de la preuve. Comme la juge Ryan de la Cour d'appel l'a indiqué dans sa dissidence :

[TRADUCTION] Le juge de première instance a vu et entendu les témoins. Il a examiné les pièces déposées en preuve. Il lui appartenait d'apprécier la preuve

and effect. In my view Ms. Fidler has not been able to demonstrate that the conclusions of the trial judge were unreasonable or palpably wrong. [para. 104]

The award of punitive damages, of course, does not depend exclusively on the existence of an actionable wrong. In *Whiten*, the Court clearly established the relevant factors to consider in determining whether or not an award of punitive damages is warranted. Absent bad faith in this case, however, there is no need to go further.

Ms. Fidler is entitled to \$20,000 for mental distress, but her claim for punitive damages is dismissed. Accordingly, we would allow the appeal in part, set aside the Court of Appeal's award of punitive damages and restore the order of Ralph J., with costs to Ms. Fidler throughout.

Appeal allowed in part, with costs to the respondent.

Solicitors for the appellant: Fasken Martineau DuMoulin, Vancouver.

Solicitors for the respondent: Faith Hayman Law Corporation, Vancouver.

et d'en déterminer l'importance et l'effet. À mon avis, M^{me} Fidler n'a pas été en mesure de démontrer que les conclusions du juge étaient déraisonnables ou entachées d'une erreur manifeste. [par. 104]

Certes, l'attribution de dommages-intérêts punitifs ne dépend pas exclusivement de l'existence d'une faute donnant ouverture à action. Dans *Whiten*, cette Cour a énoncé les facteurs qu'il faut prendre en compte pour déterminer si l'attribution de dommages-intérêts punitifs est justifiée. Cependant, en l'absence de mauvaise foi en l'espèce, il n'est pas nécessaire de poursuivre l'analyse.

M^{me} Fidler a droit à 20 000 \$ pour souffrance morale, mais sa demande de dommages-intérêts punitifs est rejetée. Par conséquent, nous sommes d'avis d'accueillir le pourvoi en partie, d'annuler l'attribution de dommages-intérêts punitifs par la Cour d'appel et de rétablir l'ordonnance du juge Ralph, avec dépens en faveur de M^{me} Fidler devant toutes les cours.

Pourvoi accueilli en partie, avec dépens en faveur de l'intimée.

Procureurs de l'appelante : Fasken Martineau DuMoulin, Vancouver.

Procureurs de l'intimée : Faith Hayman Law Corporation, Vancouver.