

NE_GERICHTE CACIV.2024.73 vom 20. Februar 2025

NE Tribunal cantonal, 2025-02-20, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ne_gerichte_CACIV.2024.73

FR: NE_GERICHTE CACIV.2024.73 du 20 février 2025

IT: NE_GERICHTE CACIV.2024.73 del 20 febbraio 2025

Erwägungen

E. 8

CC : « Chaque partie doit, si la loi ne prescrit le contraire, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit ») et donc, en principe, le fardeau de l'allégation objectif, a toujours intérêt à alléguer lui-même les faits pertinents, ainsi qu'à indiquer au juge ses moyens de preuve, pour qu'ils fassent ainsi partie du cadre du procès (ATF 149 III 105 cons. 5.1 ; cf. aussi arrêt du TF du 30.10.2024 [4A_90/2024] cons. 5.1.2.1). b) Puisque le demandeur réclamait à la défenderesse le paiement de prestations d'assurance pour un dommage lié à une correspondance de vol manquée en raison du retard d'un vol, il lui incombait d'alléguer et prouver l'existence d'un contrat entre lui-même et la défenderesse, le contenu de ce contrat en rapport avec l'événement censé être assuré (clauses contractuelles prévoyant la couverture d'un dommage lié à une correspondance manquée en raison d'un retard de vol), la survenance d'un événement assuré au sens de ce contrat et le dommage causé par cet événement. 3.2. S'agissant du contrat, le demandeur a allégué être assuré auprès de la requise « au titre de la police [111] pour ce qui concerne le Monde et au titre de la police [222] pour ce qui concerne l'Europe » . En preuve de ce fait, il n'a produit que ce qui paraît être une copie recto-verso d'une carte C._____ mentionnant un numéro de police – [111] – et des numéros d'appel, sans indication du nom du titulaire du contrat en question. La défenderesse n'a cependant pas contesté les faits ainsi allégués, puisqu'elle ne s'est déterminée que par « pas de commentaire » au sujet de cet allégué, de sorte que ces faits doivent être considérés comme établis. 3.3. a) Le demandeur a en outre allégué que, lors d'une communication téléphonique sur le numéro d'appel d'urgence, le jour où le retard du vol est survenu, soit le 8 août 2022, appel qui avait duré 11 minutes et 23 secondes, il avait indiqué qu'un retour coûterait entre 15 et 20'000 francs et que la personne qu'il avait eue au téléphone lui avait confirmé qu'il n'y avait « pas de limite fixée pour [s]a police d'assurance » . En preuve, il a requis la production, par la défenderesse, de l'enregistrement de cette conversation téléphonique. Le demandeur a aussi allégué que « l'assurance ne fix[ait] aucune limite à CHF 2'000.00 et encore moins par événement » , en se référant, pour les moyens de preuve, à « [t]ous ceux qui précèdent » , soit ses preuves littérales 1 à 23 et la réquisition de l'enregistrement de la conversation téléphonique du 8 août 2022. b) La défenderesse n'a pas contesté l'existence d'un appel à sa centrale le 8 août 2022, ni que cet appel avait duré 11 minutes et 23 secondes, puisqu'elle s'est déterminée par « pas de commentaire » au sujet des allégués 8 et 9. Elle a par contre contesté que la couverture n'ait eu aucune limite pour les événements de retard de vol ; elle alléguait que si les prestations n'étaient en général pas limitées pour la couverture d'un rapatriement en cas, par exemple, de maladie grave, « [l]es prestations et prises en charge de coûts liés à des événements assurés au titre de la couverture retard de vol, comme dans le cas présent, [avaient] une somme d'assurance limitée, [...] à CHF 400 par personne dans le cadre de l'assurance de voyage liée à la carte de crédit du demandeur (voir CGA [aaa]) et à CHF

2'000 par cas dans le cadre de la couverture [bbb] (CGA [bbb]) » ; la défenderesse précisait qu'il était « sans importance que le demandeur ait interpellé l'interlocuteur de la défenderesse au moment des faits qu'il s'agissait de faire « rapatrier » du Mozambique le nombre de personnes en question », pour un coût estimé à 15 à 20'000 francs, puisqu'il s'agissait en fait de prestations à fournir pour un événement de retard de vol, pour lequel la couverture était celle indiquée ci-dessus, et pas d'un cas de rapatriement). La défenderesse a en outre allégué que « [l]a prestation au titre de la couverture retard de vol de l'assurance [bbb] [était] contractuellement limitée à CHF 2'000 par cas/événement, voir titre 3 », qu'il n'était « pas inhabituel en matière de couverture d'assurance que le montant de la somme assurée soit limité » et que « [l]e souscripteur d'une police d'assurance [était] informé de ces limites d'assurance au moment de la souscription ». En preuve de ses allégués, la défenderesse a produit les conditions d'assurance en rapport avec la carte de crédit et les CGA de C._____ pour l'assurance voyage. c) Comme on l'a vu plus haut, le Tribunal civil a donné suite à la réquisition du demandeur, invitant la défenderesse à produire l'enregistrement requis, et la défenderesse a envoyé un lien vers un enregistrement d'une conversation entre le demandeur et la centrale d'appel, le 8 août 2022, dont le demandeur a ensuite indiqué qu'il ne s'agissait pas de sa première conversation avec la centrale. La défenderesse n'a ensuite pas vraiment eu l'occasion de se déterminer sur ce point, puisqu'elle a demandé un délai pour ce faire, en même temps qu'elle sollicitait le renvoi de l'audience du 4 mars 2024, que l'audience a quand même eu lieu sans sa présence et que les débats ont alors été clôturés, la demande de renvoi d'audience – ou de fixation d'une nouvelle audience – ayant ensuite été rejetée. d) Cela étant, il faut constater que le demandeur n'a pas produit le contrat d'assurance, ni d'autre document contractuel, ni d'autre pièce dont on pourrait déduire l'étendue et les modalités de la couverture d'assurance alléguée, alors que la preuve lui incombait sur ces points, puisqu'il prétendait en déduire un droit. On ne peut donc considérer comme établi que ce qui a été allégué par le demandeur et n'a pas été contesté, respectivement a été admis par la défenderesse. Celle-ci a en substance admis que le demandeur était couvert par un contrat d'assurance voyage et pouvait en outre prétendre à des prestations liées à l'utilisation de sa carte de crédit, et que le cas d'une correspondance manquée en raison du retard d'un vol était couvert à raison de 400 francs par personne, plus 2'000 francs par cas/événement (puisque'elle se référait à ses CGA, elle admettait implicitement que devaient être couverts, dans ces limites, les frais d'hôtel, de changement de réservation et de téléphone, comme cela résulte de ces CGA). La défenderesse n'a rien admis d'autre et le demandeur n'a rien prouvé au-delà. e) L'appelant soutient en substance que puisque l'intimée n'a pas produit le contrat, ni prouvé que ses CGA auraient été intégrées à ce contrat, il faudrait en déduire qu'il n'y avait aucune limite à la couverture d'assurance en cas de correspondance manquée suite à un retard de vol. Ce serait renverser le fardeau de l'allégation et de la preuve, puisque c'est bien au demandeur qu'il appartenait d'alléguer et prouver les clauses contractuelles dont il prétendait déduire des droits, ce qu'il n'a pas fait au-delà de ce que la défenderesse a bien voulu admettre. En d'autres termes, l'appelant n'a pas établi, comme il aurait dû le faire, que la couverture d'assurance aurait englobé tous les frais liés à un retard de vol, à n'importe quelles conditions et sans aucune clause d'exclusion, ni montant maximum. Au demeurant, on ne peut pas envisager que le contrat aurait pu ne prévoir aucune limite, d'aucune sorte : il est dans l'ordre des choses qu'une assurance voyage ne couvre normalement pas, car un assureur n'accepterait pas d'assumer de tels risques, les correspondances manquées en raison de retards de vols résultant de guerres, d'actes de terrorisme ou de fermeture de

l'espace aérien (exclusion selon les ch. I. 5.4 et I.5.5 des CGA), les cas où une correspondance n'a pas été assurée en raison d'un retard de moins de trois heures du premier vol, soit en fait parce que le voyageur a d'emblée prévu trop peu de temps pour sa correspondance (exclusion selon le ch. D. 2 des CGA), ceux où l'assuré est lui-même responsable du retard du vol, par exemple parce qu'il a retardé le départ en raison de son comportement (exclusion selon D. 3 des CGA), ou encore, s'agissant des frais couverts, la poursuite du voyage en jet privé, après un séjour dans la suite présidentielle d'un hôtel de luxe et des repas dans des restaurants étoilés. L'appelant ne peut pas prétendre sérieusement que l'absence de production du contrat entraînerait qu'il faudrait retenir une couverture illimitée. Il ne peut pas prétendre non plus que, s'agissant de l'étendue de la couverture, rien n'aurait été convenu contractuellement et que, pour définir la couverture, les parties s'en seraient remises à l'appréciation d'un ou une téléphoniste de la centrale d'appel, voire à une négociation entre les parties au contrat après la survenance d'un événement assuré. Il devait y avoir des clauses contractuelles et il appartenait au demandeur de les alléguer et de les prouver. Il ne l'a pas fait, sauf pour ce qui a été admis par la défenderesse ou ce que celle-ci n'a pas contesté, au sens mentionné plus haut, et il doit en assumer les conséquences. f) La question de savoir si les CGA étaient incluses dans le contrat et, dans l'affirmative, si celles qui ont été déposées par la défenderesse étaient en vigueur au moment du sinistre est donc sans pertinence, puisque le contenu du contrat doit se déduire des allégués du demandeur dans la mesure admise par la défenderesse, et dans cette mesure seulement. 3.4. La défenderesse n'a pas contesté que le retard du premier vol de retour a entraîné que la correspondance pour le vol suivant a été manquée et que cela a entraîné des frais pour le demandeur ; comme frais, le demandeur a allégué 1'529.95 francs pour des repas et un « late check-out » au Mozambique, 400 francs pour des visas, 919.05 francs pour des nuits d'hôtel à Dar es Salam, 175.20 francs pour des transferts de et vers l'aéroport de Dar es Salam, 240 francs pour des repas à Dar es Salam, 324.60 francs de frais de téléphone, 12'280 francs pour de nouveaux billets d'avion et 56 francs pour deux jours de parking supplémentaire à Genève, pour un total de 15'924.80 francs. Au sujet de ces allégués, la défenderesse a dit constater que les frais relatifs au supplément de parking à Genève et pour des repas n'étaient pas indemnisables séparément et ne pouvaient donc pas donner lieu à une demande de remboursement au titre de la couverture [bbb]. Elle n'a donc pas contesté les autres postes du dommage allégué. 3.5. De tout cela, il faut déduire que ce qui est établi (sur la base des faits allégués et prouvés, indépendamment des CGA), c'est qu'un contrat d'assurance liait les parties, que ce contrat prévoyait une limite des prestations à 400 francs par personne (carte de crédit), plus 2'000 francs « par cas/événement » ([bbb]), et que les frais entraînés par le retard du vol et couverts sur le principe – mais avec les maxima mentionnés ci-dessus – étaient d'environ 14'000 francs (il n'est pas utile de les calculer plus précisément). 3.6. Dans son mémoire d'appel, l'appelant n'adresse pas de critique à la conclusion du Tribunal civil selon laquelle la limite d'indemnisation à 2'000 francs « par cas » au titre de la police [bbb] signifiait que c'était une somme globale de 2'000 francs qui pouvait être remboursée au demandeur, et non une somme de 2'000 francs par commande de billets, voire par personne, comme le prétendait le demandeur (cf. cons. 20 ss du jugement entrepris). Le raisonnement du Tribunal civil s'appuyait certes sur un examen des CGA, mais les termes utilisés dans celles-ci (« par cas ») sont les mêmes que ceux repris par la défenderesse dans ses admissions (« par cas/événement »), de sorte que l'on peut se référer à ce qu'en a dit la première juge. De toute manière, le mémoire d'appel n'explique pas pourquoi il faudrait retenir que la notion de « cas » ou « événement » se rapporterait au

nombre de commandes de billets, ou au nombre de personnes concernées, comme il l'avait soutenu en première instance, plutôt que dans l'interprétation que le Tribunal civil en a faite. 4. Reste à examiner l'argument de l'appelant selon lequel l'intimée, par une employée, aurait pris l'engagement de rembourser l'ensemble des frais encourus, lors d'un appel téléphonique du 8 août 2022. 4.1. a) Le Tribunal civil a retenu, en substance, que la défenderesse avait fourni l'enregistrement d'une conversation entre le demandeur et un opérateur de la centrale, qui l'avait renvoyé aux personnes compétentes au sein de C._____ pour la question de l'indemnisation, mais qu'il y avait eu un premier appel du demandeur à la centrale, avec une opératrice. L'appelant ne critique pas ce constat. b) Au passage, on relèvera que les renseignements donnés, selon l'appelant, par sa première interlocutrice pourraient reposer sur un malentendu : le demandeur a lui-même allégué avoir « expressément interpellé son interlocuteur (NB : il ne disait alors pas « interlocutrice ») car il s'agissait de faire rapatrier, du Mozambique, 8 personnes sur un vol aller-simple ». S'il a effectivement dit à celle qu'il a eue au téléphone qu'il s'agissait de « rapatrier » huit personnes, elle a pu se référer aux conditions générales relatives à un rapatriement, qui ne prévoient pas de montants maximaux, plutôt qu'à celles relatives à la couverture en cas de correspondance manquée suite à un retard de vol, qui en prévoient ; en outre, comme l'appelant avait été rapatrié deux fois en 2018, aux frais de la même assurance (ce que l'opératrice de la centrale pouvait probablement voir sur son écran d'ordinateur pendant l'appel), une confusion était sans doute possible. Ces circonstances ne sont toutefois pas décisives. 4.2. a) Le Tribunal civil a considéré comme improbable l'hypothèse selon laquelle la première interlocutrice du demandeur aurait déclaré, par une manifestation de volonté aux effets formateurs, modifier les conditions générales d'assurance au bénéfice du demandeur (auquel cas le problème aurait dû être abordé selon la validité de la déclaration d'après les règles sur la représentation) : les parties s'étaient liées par la forme textuelle et on ne saurait sans autre élément partir du principe qu'elles auraient choisi de renoncer à cette forme ; en outre, tel n'était pas le rôle d'une téléphoniste, qui informait et prêtait assistance à un assuré ; si on pouvait concevoir des constellations dans lesquelles des agents d'assurance feraient miroiter des conditions plus avantageuses que celles prévues dans les conditions générales au moment de la conclusion d'un contrat d'assurance, on l'imaginait beaucoup plus difficilement alors que la relation contractuelle était déjà en vigueur. b) Selon l'appelant, la défenderesse, lors du premier entretien téléphonique, s'est engagée à donner sa couverture sans aucune limite de prestation. L'engagement a été pris par une employée qui avait sans doute un contrat de travail avec l'intimée, ce qui liait cette dernière conformément à l'article 34 LCA . Il n'existait pas de disposition stipulant que tout engagement contractuel devrait « être pris textuellement ». Si la première interlocutrice n'avait pas été apte à prendre des engagements pour l'intimée, elle n'aurait pas manqué de renvoyer aux personnes compétentes, comme l'a fait le second interlocuteur lors d'un appel subséquent. La défenderesse n'a pas contesté que l'interlocutrice était habilitée à prendre des engagements pour elle. c) L'appelant ne peut pas prétendre sérieusement que la personne qu'il a d'abord eue au bout du fil aurait eu la compétence de modifier le contrat conclu entre les parties, ni qu'il aurait pu penser qu'elle aurait cette compétence. Les parties étaient forcément liées par un contrat vraisemblablement passé par voie électronique, dont on a vu plus haut qu'il fallait retenir qu'il prévoyait des limites quant à l'indemnisation en cas de retard de vol. Faute d'avoir déposé le contrat, le demandeur n'a pas établi à quelles conditions, notamment de forme, ce contrat pouvait être modifié et la possibilité d'une modification orale ne se présume pas. On

ne se trouve pas dans une situation où un collaborateur d'une assurance promet à un futur assuré, pour l'inciter à contracter, des conditions plus favorables que celles qui résultent, en particulier, des conditions générales, mais dans un cas où un contrat avait déjà été conclu, l'appelant soutenant en substance qu'une simple auxiliaire aurait eu le pouvoir de le modifier par la suite, en relation avec un événement assuré. Il faut considérer que même si la téléphoniste avait entendu modifier le contrat, elle n'en avait pas le pouvoir (l'appelant n'a pas prouvé le contraire), et que cette absence de pouvoirs était connue ou devait l'être par l'appelant. Ce dernier ne peut pas fonder sa prétention sur une modification du contrat qui serait intervenue par accord entre les parties, lors du premier appel téléphonique du 8 août 2022.

4.3. a) La première juge a en outre examiné l'hypothèse selon laquelle l'interlocutrice du demandeur lui aurait fourni une information qui ne correspondait pas aux conditions générales. Elle a retenu que, dans ce cas, le problème devait être abordé sur la base des conséquences d'un renseignement faux donné en violation d'une obligation légale ou contractuelle, selon les règles sur la responsabilité pour les actes des auxiliaires. Le Tribunal civil a rappelé l'article 34 LCA et les conditions d'application de cette disposition, celles de l'article 97 CO (violation positive du contrat, dommage du preneur d'assurance, lien de causalité entre la première et le second, et faute, celle-ci étant présumée) et le fait que le dommage en cas de violation positive du contrat consiste en l'intérêt positif au contrat, qui correspond à l'exécution correcte du contrat (préjudice économique, la mesure du dommage étant l'intérêt que le créancier avait à l'exécution régulière de l'obligation, tant une perte effective qu'un gain manqué pouvant constituer un dommage). Dans le cas d'espèce, la responsabilité de l'assureur devait être niée, faute de dommage. Le demandeur évoquait un préjudice entraîné par le retard de vol et pour lequel la couverture d'assurance était litigieuse. Les prémisses d'un tel préjudice étaient déjà posées au moment où le demandeur avait reçu d'éventuels renseignements erronés de la part de sa correspondante. Le demandeur et ses compagnons de voyage étaient sur le trajet du retour vers la Suisse, pays qu'ils devaient bien rejoindre d'une manière ou d'une autre. Le demandeur avait, sur les conseils de son interlocutrice, cherché la solution la moins onéreuse et ainsi diminué son propre dommage. Il n'indiquait pas quelle solution il aurait adoptée s'il avait été au courant de sa réelle couverture d'assurance, limitée à 2'000 francs. La différence entre le bilan financier de la solution effectivement adoptée et celui d'une alternative hypothétique plus avantageuse aurait pu fournir la base d'un préjudice réparable, au sens de l'article 97 CO. Vu le moment auquel le renseignement avait été donné, on ne se trouvait pas dans un cas où le demandeur aurait pu compléter l'assurance conclue auprès de la défenderesse afin d'être intégralement couvert. Le demandeur ne le prétendait d'ailleurs pas. Alternativement, les renseignements erronés de la téléphoniste ne se trouvaient dans aucun rapport de causalité naturelle et adéquate avec le dommage subi par le demandeur.

b) L'appelant invoque l'article 34 LCA et expose qu'il a pris des dispositions après l'assurance donnée par son interlocutrice que tous ses frais seraient pris en charge, et en fonction de cette assurance. Le dommage est survenu après l'engagement pris par la défenderesse. Peu importe que l'appelant et ses accompagnants aient de toute manière dû rentrer en Suisse.

c) L'article 34 LCA dispose qu'à l'égard du preneur d'assurance, l'entreprise d'assurance répond des actes de son intermédiaire comme de ses propres actes. Cette disposition renvoie au régime de la responsabilité pour les auxiliaires au sens des articles 55 CO, s'agissant de la responsabilité extracontractuelle, et 101 CO, pour la responsabilité contractuelle (Brulhart, in : CR LCA, n. 19, 29, 32 et 39 ad art. 34). L'article 101 CO instaure une responsabilité du maître pour les actes de ses auxiliaires, en raison de dommages survenus dans l'exécution des

prestations convenues ; l'auxiliaire doit avoir causé le dommage dans l'exécution de ses tâches et non uniquement à l'occasion de leur exécution ; il n'est pas nécessaire que l'auxiliaire ait commis une faute (au sens strict), même si ce sera le plus souvent le cas ; il suffit qu'il n'ait pas fait preuve, dans l'accomplissement de sa tâche, de la diligence que le créancier aurait été en droit d'attendre du débiteur lui-même, si celui-ci avait exécuté son obligation personnellement (idem , op. cit., n. 39-41 ad art. 34). Le Tribunal civil a mentionné des exemples de jurisprudence et de doctrine concernant des actes d'agents qui, entraînant ainsi la responsabilité de leur employeur, avaient mené l'assuré à prendre des dispositions préjudiciables à ses intérêts : assuré qui avait empiété sur un délai de carence sur le conseil d'un agent et, pour cette raison, perdu son droit à l'indemnisation ; agent qui avait gardé des sommes confiées par l'assuré ; agent qui, avant la survenance de l'événement assuré, avait exagéré la couverture d'assurance, menant l'assuré à renoncer à couvrir le solde auprès d'une autre assurance. d) En l'espèce, on ne voit pas quel dommage l'appelant aurait pu subir du fait de la faute éventuelle de la téléphoniste, qui lui aurait donné un renseignement erroné au sujet de la couverture du sinistre, en ce sens qu'elle lui aurait dit que tous ses frais seraient couverts, alors que ce n'était pas le cas. Selon l'appelant, il a fait tout son possible pour limiter les frais engagés pour le voyage de retour, après l'annonce du retard du premier vol et son premier contact avec la défenderesse. On peut lui en donner acte et il faut dès lors considérer que les frais engagés n'ont pas été supérieurs à ce que l'appelant aurait payé si le faux renseignement n'avait pas été donné. En d'autres termes, l'appelant ne s'est pas trouvé, du fait de l'erreur de l'auxiliaire de l'intimée, dans une situation économique moins favorable que celle qui aurait été la sienne sans cette erreur : dans les deux cas, il devait rentrer en Suisse et, selon ses propres allégués, il l'a fait en réduisant au minimum les frais engagés pour ce retour. La faute éventuelle de la téléphoniste n'a donc eu aucune conséquence négative pour le recourant, sinon en lui donnant le vain espoir qu'il serait indemnisé pour l'ensemble de ses frais. L'intimée ne doit dès lors aucune indemnité à l'appelant en raison des renseignements erronés que sa collaboratrice aurait pu donner à celui-ci. 5. Il résulte de ce qui précède que l'appel doit être rejeté. Les frais judiciaires de la procédure d'appel, arrêtés à 1'400 francs, seront mis à la charge de l'appelant, qui les a avancés. L'intimée n'a pas droit à des dépens pour cette procédure, car elle n'a pas recours à un mandataire professionnel et n'a pas allégué, ni établi qu'elle aurait encouru des frais particuliers.

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.