

**REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS**

COUR D'APPEL DE BASTIA
CHAMBRE CIVILE B
ARRET DU 30 NOVEMBRE 2011

R. G : 10/ 00338 R-PH

Décision déferée à la Cour : jugement du 29 mars 2010 du Tribunal de Grande Instance d'AJACCIO R. G : 09/ 306

APPELANTS :

Monsieur Jean X...

né le 04 Août 1952 à NEUILLY SUR SEINE (92200)

06370 MOUANS SARTOUX

Représenté par Me Antoine-Paul ALBERTINI, avoué à la Cour ayant pour avocat Me Lucien FELLI, avocat au barreau d'AJACCIO

Madame Diane X...

née le 09 Mai 1946 à NEUILLY SUR SEINE (92200)

06370 MOUANS SARTOUX

Représentée par Me Antoine-Paul ALBERTINI, avoué à la Cour ayant pour avocat Me Lucien FELLI, avocat au barreau d'AJACCIO

INTIMEES :

SARL ISHOTEL

prise en la personne de son représentant légal

Ile de Cavallo

BP 59

20169 BONIFACIO

Représentée par la SCP René JOBIN Philippe JOBIN, avoués à la Cour ayant pour avocat la SCP MORELLI MAUREL ET ASSOCIES, avocats au barreau d'AJACCIO

Compagnie d'assurances AXA SA

prise en la personne de son représentant légal

26, rue Drouot

75009 PARIS

Représentée par la SCP CANARELLI Antoine CANARELLI Jean Jacques, avoués à la Cour ayant pour avocat la SCP ROMANI-CLADA-PERETTI, avocats au barreau d'AJACCIO

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue à l'audience publique du 13 octobre 2011, devant la Cour composée de:

Monsieur Pierre LAVIGNE, Président de chambre

Monsieur Philippe HOAREAU, Conseiller

Madame Marie-Paule ALZEARI, Conseiller

qui en ont délibéré.

GREFFIER LORS DES DEBATS :

Madame Marie-Jeanne ORSINI.

Les parties ont été avisées que le prononcé public de la décision aura lieu par mise à disposition au greffe le 30 novembre 2011

ARRET :

Contradictoire,

Prononcé publiquement par mise à disposition au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile. Signé par Monsieur Pierre LAVIGNE, Président de chambre, et par Madame Marie-Jeanne ORSINI, Greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

*
* *

Vu le jugement du tribunal de grande instance d'AJACCIO du 29 mars 2010 qui a :

- débouté Monsieur et Madame X... de leur appel en garantie formé à l'encontre de la compagnie AXA,
- condamné in solidum les époux X... à payer à la SARL ISOTEL la somme de 36. 300 euros augmentée des intérêts au taux légal à compter du 4 août 2008 et celle de 650 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,
- condamné in solidum les époux X... à payer à la compagnie AXA la somme de 650 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,
- débouté les parties du surplus de leurs demandes,
- dit n'y avoir lieu à exécution provisoire de la décision,
- condamné in solidum les époux X... aux dépens et autorisé l'avocat de la société ISOTEL à faire application de l'article 699 du code de procédure civile.

Vu la déclaration d'appel déposée le 28 avril 2010 pour les époux X...

Vu les dernières conclusions des appelants déposées le 29 mars 2011 aux fins d'infirmer le jugement entrepris en toutes ses dispositions et de voir :

- à titre principal :

Constater que les conditions d'annulation invoquées par la société ISOLTEL ne sont pas rentrées dans le champ du contrat conclu entre les parties, ordonner la restitution de la somme de 5. 000 euros versée dès la conclusion du contrat par les époux X...,

- à titre subsidiaire, dire que la compagnie AXA sera tenue de les garantir des condamnations prononcées à leur encontre,

- condamner solidairement la société ISOTEL et la compagnie AXA à leur verser la somme de 3. 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile et à supporter les entiers dépens de l'instance.

Vu les dernières conclusions de la société ISHOTEL du 17 novembre 2010 aux fins de confirmation du jugement entrepris en toutes ses dispositions et de voir condamner solidairement les époux X... à lui payer la somme de 2. 000 euros au titre de l'application de l'article 700 du code de procédure civile au titre de la procédure d'appel ainsi qu'aux entiers dépens d'appel.

Vu les dernières conclusions de la compagnie AXA du 19 janvier 2011 aux fins, à titre principal, de voir confirmer le jugement entrepris en toutes ses dispositions et, à titre subsidiaire, de voir dire qu'en application du plafond de garantie l'indemnisation des appelants ne peut excéder 10. 000 euros, y ajoutant, allouer à la société à la société AXA une somme de 2. 500 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile pour les frais non taxables exposés en appel, condamner les appelants aux entiers dépens dont distraction au profit de son avoué.

Vu l'ordonnance de clôture du 7 septembre 2011.

*
* *

EXPOSE DU LITIGE :

Par télécopie du 17 juin 2008 les époux X... ont confirmé la réservation de deux chambres privilège junior et d'une chambre standard avec jardin pour la période du 31 juillet au 14 août 2008 à l'Hôtel des Pêcheurs situé sur l'île de Cavallo. Les coordonnées bancaires de la carte Visa Premier de Monsieur X... étaient précisées dans cette télécopie pour garantir cette réservation.

Par télécopie du 4 août 2008 les époux X... ont annulé leur séjour.

La société ISOTEL a prélevé le 4 août 2008 la somme de 5. 000 euros et a adressé aux époux X... une lettre recommandée les avisant du prélèvement de cet acompte, leur indiquant qu'en application des conditions d'annulation le montant global du séjour était facturé pour toute annulation intervenant dans le huit jours précédant l'arrivée des clients et leur demandant de régler la somme de 36. 300 euros correspondant au solde restant dû.

Par acte d'huissier du 4 février 2009, la société ISOTEL a assigné en paiement les époux X... devant le Tribunal de grande instance d'AJACCIO en faisant état d'un courriel adressé le 21 juin 2008 confirmant la réservation, rappelant les conditions de paiement et précisant que " pour toute annulation ou modification importante intervenue dans les 7 jours de l'arrivée initialement confirmée la direction se réserve le droit d'exiger le règlement total du séjour ". Par acte d'huissier du 9 juin 2009, les époux X... ont assigné en intervention forcée la compagnie AXA en invoquant le règlement par carte bancaire Visa Premier assorti d'une garantie " modification ou annulation voyage ".

Les instances ont été jointes et, par jugement du 29 mars 2010, le Tribunal de grande instance d'AJACCIO a accueilli la demande en paiement et rejeté l'appel en garantie en considérant que les époux X... ont reçu le courriel du 21 juin 2008 précisant les conditions d'annulation et de remboursement des acomptes versés, du fait que la télécopie du 17 juin 2008 adressée par

Madame X... contenait une demande de confirmation par retour de fax et que si elle n'avait pas reçu la confirmation attendue, elle aurait de nouveau sollicité l'hôtel.

Les premiers juges ont relevé que les conditions d'annulation stipulées sur le courriel du 21 juin 2008 sont claires. Ils en ont conclu que le moyen tiré de la méconnaissance des conditions d'annulation des réservations n'était pas fondé, qu'il en était de même pour le moyen tiré de la force majeure liée à la crise de névralgie cervico-brachiale subie par Monsieur X..., considérée comme prévisible. Ils se sont enfin référés à l'article 4 du contrat d'assurance et retenu que l'annulation intervenue le 4 août 2008 est postérieure au lendemain du début du séjour et que la compagnie AXA était fondée à dénier sa garantie.

Suivant délibération du 31 décembre 2010 la dénomination de la société ISOTEL a été modifiée en ISHOTEL.

Devant la Cour, les époux X... soutiennent que les conditions d'annulation invoquées par la société ISHOTEL sont situées en dehors du champ contractuel du fait qu'ils n'ont pas reçu les conditions d'annulation contenues dans le courriel du 21 juin 2008. Ils soulignent que la société ISHOTEL a toujours eu recours à des télécopies doublées de lettres recommandées, à l'exception de la transmission des conditions d'annulation, et qu'elle s'est abstenue de demander un accusé de réception consécutif à l'envoi de son courriel.

Ils font valoir qu'ils avaient pris soin de fournir les coordonnées de carte bancaire pour garantir leur réservation et qu'à partir du prélèvement de la somme de 5. 000 euros ils étaient certains que leur réservation avait été définitivement prise en compte.

Ils soutiennent que même si la Cour devait considérer que la preuve de l'existence du courriel était rapportée, la transmission des conditions générales de vente est intervenue postérieurement à la conclusion du contrat et qu'il y a lieu, en application des dispositions de l'article 111-1 du code de la consommation d'écarter ces conditions d'annulation. Ils critiquent ces conditions qui entretiennent une ambiguïté entre les notions d'acompte et d'arrhes et prévoient un versement d'un acompte représentant 30 % du prix total du séjour. Ils indiquent que le prélèvement de 5. 000 euros ne correspond pas à cet acompte et soutiennent qu'à défaut d'information préalable et précise Monsieur X... a légitimement pensé que seule la somme de 5. 000 euros serait de plein droit acquise à l'hôtel en cas d'annulation de son séjour. Ils produisent à ce sujet les conditions d'annulation pratiquées par deux autres hôtels de grand luxe.

Ils notent que la formulation selon laquelle l'hôtel se réserve le droit d'exiger le règlement total du séjour, n'est pas claire, que le délai de 7 jours mentionné au courriel du 21 juin 2008 devient un délai de 8 jours dans la lettre du 4 août 2008 et que le site internet de l'hôtel emploie la langue anglaise pour les seules conditions d'annulation en violation de l'article 2 de la loi du 4 août 1994. Ils en concluent que la clause prévoyant les conditions d'annulation étant réputée non écrite, il y a lieu de leur restituer la somme de 5. 000 euros.

Ils contestent le refus de garantie opposé par la compagnie AXA en invoquant l'altération de santé constatée préalablement à la modification ou à l'annulation du voyage prévue au contrat d'assurance et en soutenant que le début du séjour avait été reporté contractuellement au 4 août 2008 et que l'assureur ne pouvait utilement invoquer l'article 2 du contrat qui stipule que la garantie cesse le lendemain de la date du départ.

Ils considèrent que la garantie de la compagnie AXA est due pour le couple et les enfants dès lors que le paiement par carte bancaire est démontré et que deux chambres ont été réservées pour les enfants mineurs du couple.

La société ISHOTEL réplique en soutenant que les conditions d'annulation stipulées au courriel du 21 juin 2008 sont opposable aux époux X... qui en, avaient connaissance et qu'ils sont tenus du paiement de l'intégralité du séjour.

Elle fait valoir que la communication du numéro de carte bancaire implique l'acceptation par le client qu'une somme égale à la totalité de la prestation soit prélevée en cas d'annulation tardive.

Elle conteste que les troubles prétendument subis par Monsieur X... l'empêchaient d'effectuer son séjour et constituaient un cas de force majeure.

Elle indique qu'il n'y avait aucune impossibilité pour les autres membres de la famille et souligne que l'Hôtel des Pêcheurs n'a qu'une activité saisonnière et subit un préjudice important du fait de l'annulation au tout dernier moment du séjour des époux X....

La compagnie AXA se réfère à la réservation d'un séjour du 31 juillet au 14 août 2008 et à l'article 4 du contrat qui prévoit que la garantie cesse le lendemain à 0 heure suivant la date du départ pour soutenir que la garantie a cessé le 1er août 2008 au matin.

Elle souligne que le certificat médical versé aux débats date du 3 août 2008 et conteste tout report de date qui ne lui est pas opposable et enlève tout aléa au contrat d'assurance. Elle critique la portée de ce certificat qui n'établit pas l'existence de la maladie, entendue au sens de l'article 1 des conditions spécifiques de la garantie, qui exige une altération de santé impliquant la cessation de toutes activités professionnelles ou le maintien à domicile de l'assuré.

Elle fait valoir à titre subsidiaire que la preuve du paiement avec une carte Visa Premier n'est pas rapportée, que la qualité d'assuré ne peut bénéficier qu'aux parents énumérés à l'article 2 du contrat et que le plafond de garantie est limité à 5. 000 euros par assuré et par année civile.

*
* *

MOTIFS DE LA DECISION :

La société ISHOTEL entend opposer aux époux X... les conditions d'annulation mentionnées au courriel du 21 juin 2008 dont la réception est contestée par les appelants.

Il y a lieu d'une part de constater que ce courriel est postérieur à la télécopie du 17 juin 2008, contenant confirmation de la réservation de trois chambres pour la période du 31 juillet au 14 août 2008, qui constitue la manifestation d'un accord de volonté contractuelle. D'autre part, il convient de relever qu'il incombe à la société ISHOTEL de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention et qu'elle ne produit aucun accusé de réception du courriel litigieux, alors qu'il lui était techniquement possible d'en demander un, que la preuve de la réception de ce courriel ne résulte d'aucune pièce du dossier, qu'aucune télécopie ou

lettre d'information rappelant les conditions d'annulation n'est versée aux débats et que la preuve de la réception du courriel litigieux ne peut résulter nécessairement de l'absence de réaction des époux X... à la demande de confirmation par retour de fax contenue dans la télécopie du 17 juin 2008.

Cette télécopie précisant les coordonnées bancaires de Monsieur X..., les appelants pouvaient légitimement penser que leur réservation, qui faisait d'ailleurs suite à une communication téléphonique, était confirmée, même en l'absence de retour de fax, en l'absence de réponse faisant état d'une difficulté quelconque.

Dans ces conditions, la société ISHOTEL est mal fondée à opposer aux époux X... les conditions d'annulation dont elle se prévaut et le jugement entrepris sera infirmé en ce qu'il a condamné les époux X... à payer le solde de la facture de l'entier séjour.

Les appelants demandent la restitution de l'acompte de 5.000 euros prélevé le 4 août 2008 sur le compte bancaire de Monsieur X... mais il y a lieu de constater qu'ils ont confirmé le 17 juin 2008 une réservation de trois chambres pour la période du 31 juillet au 14 août 2008 et qu'ils ont adressé le 4 août 2008 une télécopie d'annulation de cette réservation pour des raisons de santé.

Les appelants ont certes indiqué dans cette télécopie que l'annulation portait sur une réservation pour la période du 4 au 14 août 2008 mais ils n'établissent pas que la société ISHOTEL avait accepté le report de la date de début de séjour.

En l'absence d'annulation antérieure au 31 juillet 2008, l'Hôtel des Pêcheurs n'a pu disposer des chambres réservées par les époux X... La société ISHOTEL n'est pas fondée à opposer aux appelants les conditions d'annulation qu'elle n'établit pas leur avoir notifiées avant la conclusion du contrat mais elle est en droit d'obtenir le règlement des chambres réservées à compter du 31 juillet 2008 et jusqu'à l'annulation intervenue le 4 août 2008, soit quatre nuitées pour trois chambres au prix de 2.000 euros par nuitée.

Les époux X... étant redevables de la somme de 8.000 euros et ayant réglé la somme de 5.000 euros du fait du prélèvement opéré, il y aura lieu de les condamner solidairement à payer à la société ISHOTEL la somme de 3.000 euros avec intérêts au taux légal à compter de la lettre de mise en demeure du 14 août 2008, et de rejeter le surplus des prétentions de la société ISHOTEL.

En l'absence de preuve d'un accord intervenu entre les époux X... et la société ISHOTEL pour voir reporter au 4 août 2008 le début du séjour, il y a lieu, ainsi que l'ont relevé les premiers juges, de considérer qu'en application de l'article 4 du chapitre VII des conditions générales du contrat d'assurance, la compagnie AXA est fondée à dénier sa garantie. Le certificat médical du Docteur Z... du 3 août 2008 produit par les appelants mentionne que l'état de santé de Monsieur X... ne lui permet pas de se déplacer pour une durée indéterminée mais ne constitue pas la preuve d'une altération de santé impliquant la cessation de toutes activités professionnelles ou le maintien à domicile de l'assuré exigée à l'article 1 du chapitre VII des conditions générales du contrat à assurance. Il y a donc lieu de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a rejeté l'appel en garantie formé par les époux X... à l'encontre de la compagnie AXA.

L'équité commande de confirmer la condamnation des époux X... au paiement d'une somme de 650 euros à la compagnie AXA sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile et de rejeter le surplus des demandes des parties présentées sur ce fondement.

Les époux X... qui succombent, même si leur appel était en partie fondé, supporteront les entiers dépens de l'instance et l'avoué de la compagnie AXA sera autorisé à faire application des dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

*
* *

PAR CES MOTIFS,

LA COUR :

Confirme le jugement du tribunal de grande instance d'AJACCIO du 29 mars 2010 en ce qu'il a rejeté l'appel en garantie formé par les époux X... à l'encontre de la société AXA et les a condamnés à payer la somme de SIX CENT CINQUANTE EUROS (650 euros) à cette société sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

L'infirme pour le surplus et, statuant à nouveau,

Condamne solidairement Monsieur Jean X... et son épouse à payer à la société ISHOTEL la somme de TROIS MILLE EUROS (3. 000 euros) avec intérêts au taux légal à compter du 14 août 2008,

Rejette le surplus des prétentions des parties,

Condamne les époux X... aux entiers dépens et autorise l'avoué de la société AXA à faire application des dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

LE GREFFIER
LE PRESIDENT