



**COUR CIVILE**

---

---

Séance du 29 mars 2017

---

Composition : Mme BYRDE, présidente

MM. Muller et Hack, juges

Greffier : Mme Bron

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**N.** \_\_\_\_\_  
**Z.** \_\_\_\_\_

(Me N. Saviaux)

et

**I.** \_\_\_\_\_ **SA**

(Me Ph. Richard)

- Du même jour -

Délibérant immédiatement à huis clos, la Cour civile considère

:

**En fait :**

**1.** La défenderesse I. \_\_\_\_\_ SA (ci-après la défenderesse) est une société anonyme exploitant des branches d'assurance. Son siège principal se trouve à [...] à [...].

**2.** Le 13 février 2008, la demanderesse N. \_\_\_\_\_ (ci-après la demanderesse) et le demandeur Z. \_\_\_\_\_ (ci-après le demandeur), tous deux domiciliés à [...], case postale [...] à [...] dans le canton de Vaud, ont conclu un contrat d'« assurance combinée ménage » avec la défenderesse, valable dès le 17 janvier 2008, portant sur divers objets de valeur dont les demandeurs sont propriétaires.

La police d'assurance no [...] prévoyait notamment ce qui suit :

« (...)

**Couverture d'assurance**

Objet de valeur	Somme d'assurance	CHF
51'700.00		

Divers bijoux, 24 bijoux,  
liste détaillée en annexe

Objet de valeur	Somme d'assurance	CHF
243'900.00		

Divers fourrures, 21 fourrures,  
Liste détaillée en annexe

(...). »

**3.** Le 5 mars 2008, le demandeur a conclu avec la défenderesse un second contrat d'« assurance combinée ménage », valable dès le 1<sup>er</sup> mars 2008 et expirant le 1<sup>er</sup> mars 2013, au lieu d'assurance [...] à [...], pour une somme d'assurance de 560'000 fr. s'agissant de l'« incendie inventaire du ménage », du « vol inventaire du ménage » et en « dégâts d'eau inventaire du ménage », de 5'000'000 fr. s'agissant de la

responsabilité civile privée et une assurance « bris de glace inventaire du ménage » variant de la somme de 5'000 à 10'000 francs.

Cette dernière police d'assurance, no [...], prévoyait notamment ce qui suit sous la rubrique « vol inventaire du ménage » :

« (...)

<b>Assurance combinée ménage</b> <b>Vol Inventaire du ménage</b> <b>Police no T86.4.263.829</b>
---

**Couverture d'assurance**

Avec adaptation automatique de la somme Indice-Mobilier du 01.01.2008:  
211.000

Assurance vol	Somme d'assurance	CHF	560'000.00
Maison à plusieurs familles Nbre de pièces : 4.5 Nbre d'adultes : 2 Lieu d'assurance : CH			
Vol avec effraction, détournement et vol simple	Franchise	CHF	500.00
Frais jusqu'à 10 % de la somme d'assurance de l'inventaire du ménage			
Augmentation des frais dépassant 10 % de la somme d'assurance de l'inventaire du ménage	Somme d'assurance	CHF	10'000.00
Limitation de la couverture pour les valeurs pécuniaires dans le cadre de la somme d'assurance pour l'inventaire du ménage (le vol simple n'est pas assuré)	Somme d'assurance	CHF	5'000.00
Bijoux conservés au site assuré dans le cadre de la somme d'assurance pour l'inventaire du ménage (art. C3.2.1 des conditions générales):			
Limitations de la couverture pour bijoux (lieux ordinaires de conservation)	Somme d'assurance	CHF	10'000.00
Vol simple hors du domicile	Somme d'assurance	CHF	10'000.00
Domages et perte d'objets pendant un déménagement (par événement s'applique la franchise convenue pour le vol)	Somme d'assurance	CHF	5'000.00

(...). »

Le montant de la prime annuelle brute en relation avec les risques assurés s'élevait à 1'359 fr. 10.

Les conditions générales relatives à l'assurance de l'inventaire du ménage, applicables à la police no [...], prévoyaient notamment ce qui suit :

« (...)

### **C1.2 Choses et frais assurés**

Sont assurés :

#### 1.2.1 L'inventaire du ménage

Celui-ci comprend :

- a) les biens meubles et animaux domestiques qui servent à l'usage privé et qui sont la propriété des personnes assurées ;

(...)

### **C1.3 Ne sont pas assurés**

(...)

- 1.3.8 Les objets de valeur et appareils de haute technologie pour lesquels une assurance spéciale a été conclue.

(...)

### **C3 Ménage - Vol**

#### **C3.1 Risques et dommages assurés**

Sont assurés les dommages à l'inventaire du ménage attestés de manière probante par des traces, des témoins ou les circonstances, et causés par :

- 3.1.1 le vol avec effraction, c'est-à-dire le vol commis par des personnes qui s'introduisent par effraction dans un bâtiment ou l'un de ses locaux, ou qui y fracturent un meuble ;

- 3.1.2 le détournement, c'est-à-dire le vol commis sous la menace ou l'emploi de la force envers les personnes assurées ou travaillant dans le ménage, de même que le vol commis à la faveur d'une incapacité de résister consécutive à un décès, un évanouissement ou un accident. Le vol à la tire et le vol par ruse ne sont pas considérés comme tels ;

- 3.1.3 lorsque ceci a été convenu, le vol simple, à savoir le vol qui ne constitue ni un vol avec effraction ni un détournement. La perte ou l'égarement de choses ne sont pas considérés comme vol simple. Le vol commis dans des véhicules fermés à clé est considéré comme vol simple ;

(...). »

**4.** Le 1<sup>er</sup> septembre 2008, la demanderesse a quitté l'aéroport de Nice par un vol de la compagnie Flybaboo à destination de Genève. Elle a récupéré ses bagages à l'aéroport de Genève-Cointrin et déclaré une valeur de marchandises à la douane.

Le même jour, la demanderesse a déposé plainte contre inconnu auprès de la Police genevoise de l'aéroport pour un vol commis entre 11h20 et 11h30 à l'aéroport. La plainte relevait notamment ce qui suit :

« (...)

Nom, prénom (s), (...) : **N.** \_\_\_\_\_ (...)  
Date de naissance (...) : 29.10.1957  
(...)  
Profession : employée  
(...)

**Mode opératoire/introduction/dégâts/trace(s)**

Accès libre.

La plaignante se trouvait au niveau départ de l'Aéroport. Ses valises étaient placées à côté d'elle sur un chariot. Alors qu'elle regardait sur le côté, elles ont disparu sans qu'elle ne se rende compte de rien.

**Objet(s) volé(s)**

Une valise LV à roulettes contenant divers effets personnels de marque CHANEL, YVES SAINT-LAURENT, BALENCIAGA, LANVIN, DOLCE GABBANA.

Un petit roller LV contenant diverses chaussures, bottes et 8 parfums (ROMA, GUERLAIN), divers cosmétiques et effets personnels.

Une valise TUMI noire en toile contenant divers vêtements d'homme et de femme (CHANEL, YVES SAINT-LAURENT, LANVIN, CHRISTIAN LACROIX), 2 bracelets noirs et 2 sautoirs CHANEL, 1 ceinture en perle CHANEL, 1 ceinture noire VALENCIAGA, 5 paires de lunettes de soleil CHANEL, 3 paires de lunettes de vue JUDITH LEIBER et CHANEL, 1 paire de chaussures noires et blanches DOLCE GABBANA, 1 paire de chaussures grises DOLCE GABBANA, 1 chemise noire à volants SMALTO, 1 chemise noire DIOR, 2 chemises noires JOHN RICHEMOND, du foie gras et divers effets personnels.

(...)

Passé un délai de 30 jours à partir du dépôt de la plainte, vous pouvez obtenir une attestation à l'attention de votre assurance (...). »

Il n'est pas fait état de l'intervention d'un tiers, ni du fait que le chariot aurait été emporté, ni d'une bousculade, ni d'une agression, ni d'un sentiment d'agression, ni d'une chute, ni d'une maladresse, ni d'un appel « au voleur », ni de témoins à l'instar d'un nettoyeur de l'aéroport, ni de la description d'un suspect, ni d'un état de choc de la demanderesse.

Nul n'a vu l'évènement, ni entendu des cris avertissant qu'un chariot garni de bagages de luxe aurait été emporté à l'endroit mentionné par la demanderesse - d'où on ne peut par ailleurs partir avec un chariot qu'en utilisant l'ascenseur. Aucun des employés d'Amex à l'aéroport ne s'est souvenu de l'incident relaté par la demanderesse.

Parallèlement, le demandeur s'est rendu à l'aéroport de Genève afin d'aller chercher la demanderesse. Durant son trajet jusqu'à Genève, il a informé son conseiller en assurances, T.\_\_\_\_\_, du fait que la demanderesse aurait subi un vol. Ce dernier a interrogé le demandeur quant au déroulement du vol. Le demandeur s'étonnant de cette question, T.\_\_\_\_\_ lui a répondu qu'il importait pour l'assurance de savoir s'il y avait eu acte de violence ou non, et l'a invité à le tenir informé de l'évolution de la situation. T.\_\_\_\_\_ a ainsi été tenu au courant des faits pour ainsi dire minute après minute. Le demandeur a retrouvé la demanderesse à l'aéroport de Genève.

La demanderesse prétend que plus de 190 objets de luxe d'un montant total de 139'469 fr. 55 plus EUR 120'122.44, 11'985 fr. de bijoux et des effets personnels du demandeur à hauteur de 8'814 fr. lui ont été volés.

Le 5 septembre 2008, la demanderesse a complété sa plainte initiale comme suit :

« (...)

La plaignante souhaite apporter quelques précisions concernant le vol. En effet, étant sous le choc le jour de l'évènement, elle n'a pas apporté tous les détails dans sa plainte.

Elle souhaite préciser que le voleur l'a bousculée lorsqu'elle s'est fait voler ses trois bagages qui se trouvaient sur le chariot. Elle a crié "au voleur !" et un nettoyeur de l'aéroport l'a conduite au poste de police de l'aéroport. Il sied de préciser qu'il est peut-être témoin du vol, mais je n'ai pas ses coordonnées.

Le mercredi 3 septembre 2008 entre 1600 et 1630 au niveau départ de l'aéroport, la plaignante est certaine d'avoir revu le voleur avec le même costume beige clair, à l'allure soignée.

Signalement du voleur :

Homme de type européen, passé 60 ans, 165-170 cm, corpulence moyenne, cheveux bruns, portait un costume beige clair, avec une allure soignée.

La plaignante pourrait formellement reconnaître le voleur sur des planches photos.

Contrairement à ce qui a été rédigé dans la plainte, la plaignante désire être entendue par un juge.

(...). »

La recherche du nettoyeur qui aurait accompagné la demanderesse au poste de police n'a, quant à elle, mené à aucun résultat. En effet, aucune société de nettoyage de l'aéroport qui oeuvrait sur place au moment des faits n'a pu confirmer la présence d'un de ses employés correspondant à la description donnée par la demanderesse.

Quant aux témoins entendus sur le fait que la demanderesse, alors qu'elle se trouvait au guichet Amex, se serait fait violemment bousculer par un individu qui lui aurait dérobé son chariot à bagage (all. 242 à 244 de la demande), ce sont des témoins indirects, auxquels la demanderesse a elle-même raconté ultérieurement les événements. Ils ne sauraient donc être probants, d'autant qu'D.\_\_\_\_\_, employée de la boutique Chanel de Genève, a exposé que la demanderesse lui avait dit qu'elle avait posé ses bagages sur un chariot, puis que, le temps qu'elle se tourne, ses bagages - dont une valise Louis Vuitton contenant plusieurs vêtements de la marque Chanel - avaient disparu ; tandis que V.\_\_\_\_\_, directrice de la boutique Chanel, a déclaré que celle-ci lui avait relaté ultérieurement qu'elle était en train de procéder à la détaxe de ses achats lorsqu'elle avait été bousculée, qu'elle était tombée par terre de manière douloureuse et que son chariot avec ses bagages lui avait été subtilisé. Dans ces conditions, les allégués en cause ne seront pas tenus pour établis.

**5.** Le 10 septembre 2008, la demanderesse a été examinée par le Dr Micheli, spécialiste FMH en médecine interne, après avoir eu un contact téléphonique avec ce praticien le 8 septembre 2008.

Le rapport médical établi par le Dr Micheli le même jour relevait notamment ce qui suit :

« (...)

(...) Madame N.\_\_\_\_\_ a déclaré s'être fait agresser à l'aéroport le 1<sup>er</sup> septembre, pousser en avant contre son chariot et voler celui-ci avec tous ses bagages. Elle présentait alors une anxiété très importante et se plaignait depuis lors de nombreux cauchemars. (...)

(...) Elle avait présenté une semaine auparavant des douleurs au niveau du rebord costal et de l'abdomen, suite à sa collision avec le chariot de bagages, et il persistait des douleurs au niveau du bassin. L'examen clinique a mis en évidence, en dehors d'une anxiété importante, une douleur à la palpation des épines iliaques des deux côtés (bassin).

L'examen a donc conclu à une contusion du rebord costal, de l'abdomen et du bassin, ainsi qu'à un état de stress post traumatique.

(...)

Les lésions et l'état psychique constatés étaient compatibles avec les faits relatés.

(...). »

Les 25 septembre, 2 et 16 octobre 2008, la demanderesse a consulté le Dr Smaga, médecin associé au Service de psychiatrie de liaison et d'intervention de crise des Hôpitaux Universitaires de Genève, qui a constaté ce qui suit :

« (...)

Elle présentait le 25.09.2008 un stress aigu (...). Madame N.\_\_\_\_\_ présentait le 25.09.2008 une agitation avec hyperactivité, une anxiété avec tachycardie, transpiration, bouffées de chaleur, un sentiment de colère, de désespoir, l'impression que l'événement pourrait se reproduire, et un sentiment d'insécurité.

(...). »

**6.** Le 6 octobre 2008, les demandeurs ont annoncé la survenance du sinistre par écrit à la défenderesse. Ils l'avaient déjà fait auparavant par oral à leur conseiller T.\_\_\_\_\_. Ils lui avaient alors dit que la demanderesse avait été bousculée. T.\_\_\_\_\_ les avait rendus attentifs à la différence qu'il y avait entre un vol simple et un détournement, comme des conséquences que cela pouvait avoir sur le mode d'indemnisation.

**7.** Le 20 janvier 2009 dès 15 heures 30, la demanderesse a été entendue par la défenderesse, représentée par [...] et [...], dans les locaux de la société, en présence du demandeur.

Le compte-rendu de cet entretien, signé par la demanderesse, relevait notamment ce qui suit :

« (...)

**1. Question** Pouvez-vous nous faire une description précise de l'événement ?

Je sors de l'avion, je récupère mes bagages que je place sur un chariot. J'ai 2 grosses valises « Tumi », 1 roller « Vuitton » et un sac que je garde sur moi. Je suis d'abord allée voir les douaniers pour la TVA suisse. Je paie les droits de douane, je sors et je vais chercher de l'argent au bancomat. Ensuite je prends l'ascenseur pour aller récupérer l'argent de la détaxe chez « Amex ». J'arrive il y a beaucoup de monde, j'ai mon chariot devant moi, mon sac dans une main et les papiers dans l'autre main. Au vu du monde, je réfléchis si j'ai vraiment l'intention de faire la queue, c'est à ce moment que je me fais bousculer et mes papiers de détaxe sont tombés. Je n'ai pas eu l'impression que quelqu'un voulait m'arracher mon sac, je me suis simplement retrouvée avec mes papiers à terre. Je me suis rendue compte que mon chariot avait disparu et j'ai crié « mon chariot ! Au voleur ! ». Je me trouvais au niveau de la chocolaterie. Il y avait du monde devant moi et derrière moi.

**Question** Avez-vous vu la personne partir avec votre chariot ?

Non, j'étais sous le choc, je n'ai pas vu dans quelle direction il est parti. J'ai couru dans tous les sens pour que quelqu'un vienne à mon secours, mais personne n'a rien fait. Concernant le voleur, je n'ai vu que ses chaussures et la couleur de son costume.

**2. Question** Nous vous informons que chez « Amex » personne ne se souvient de cet événement. Qu'avez-vous à déclarer ?

Cela ne m'étonne pas, personne ne s'est soucié de moi lors de cet événement. Je suis allée vers les douaniers, c'est à ce moment que le nettoyeur, portugais, m'a accompagné au poste de police. Je précise qu'au moment où je suis arrivée au poste de police, ceux-ci m'ont d'abord demandé d'aller déposer plainte à la gare... j'ai dû insister lourdement pour que quelqu'un prenne ma déposition, ce qui a duré plus d'une demi-heure. J'ai demandé que la police intervienne, pour rechercher mon chariot partout (parking, hall, gare, etc). Ils n'ont rien fait ! J'étais dans un état désespéré en voyant que personne ne voulait m'aider.

Quand mon mari est arrivé, il a souhaité me ramener directement à la maison.

Le soir, mon mari a appelé 4 services pour savoir s'il y avait des caméras de surveillance et il lui a été répondu qu'il n'y avait qu'une caméra devant la caisse du parking et les autres étaient en panne.

**3. Question** Vous êtes-vous fait rembourser la détaxe ?

Oui, c'est mon mari qui est allé faire le nécessaire. Par contre, la TVA ne m'a pas été remboursée.

**4. Question** Vous aviez 2 bagages en soute pour un total de 52 kg et un bagage à main « Vuitton » et le bagage à main n'est pas pesé ?

Effectivement, c'est bien cela. Je le garde à main car c'est plus simple pour le présenter aux douaniers, car c'est dans ce bagage qu'il y avait la marchandise à déclarer.

**5. Question** Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Personnellement non, mais je donne la parole à mon mari.

J'aimerais qu'on prenne en compte la détresse de mon épouse et la façon dont elle a été traitée par les diverses personnes sollicitées (policiers, douaniers, etc). Elle est encore actuellement sous le choc et traumatisée. Nous sommes des personnes de bonne foi et reconnues comme des personnes estimables. Nous avons l'impression, lors de cet entretien, que vous mettez notre parole en doute.

Je confirme avoir pris connaissance de ce P.V. qui est conforme à la réalité. Mes déclarations représentent la vérité.

(...). »

**8.** Par courriel du 23 janvier 2009 adressé à la demanderesse, T. \_\_\_\_\_ a regretté la tournure de la situation.

**9.** Il est admis par la défenderesse que celle-ci met en doute la parole de la demanderesse.

Par courrier du 16 avril 2009, la défenderesse a refusé d'entrer en matière sur la demande d'indemnisation de ses assurés, considérant que le dommage ne résulterait pas d'un vol par détournement mais d'un vol simple. Elle a déclaré avoir relevé des incohérences entre les différentes déclarations de la demanderesse et soutenu que les faits relatés par cette dernière ne seraient pas conformes à la réalité. Elle a notamment relevé qu'au vu des informations obtenues auprès de la compagnie aérienne Flybaboo, les bagages pris en cabine ne peuvent

peser plus de huit kilos, à l'exception du cas où le passager bénéficie du service « delivery at aircraft » qui lui donne la possibilité de laisser un bagage à main dans la soute avant de monter dans l'avion sans être enregistré. Or, en l'occurrence, le poids du bagage à main de la demanderesse aurait été de quinze kilos.

Il ressort encore ce qui suit de ce courrier :

« (...)

Suite à ces événements, votre conseiller, M. T. \_\_\_\_\_ a été informé des faits et il vous a rendu attentif à la différence entre un vol simple et un détournement et ses conséquences sur le mode d'indemnisation.

(...)

Au vu de toutes ces contradictions, nous avons effectué plusieurs contrôles à l'aéroport. Si aucun enregistrement vidéo n'a pu nous être présenté, la police affirme que c'est la première fois en 5 ans qu'un tel vol (bagages avec chariot) est annoncé. Les employés d'AMEX ne se souviennent pas de cet événement et nous avons constaté qu'il était très difficile de disparaître rapidement avec un chariot et 3 valises, d'un poids total d'environ 100 kg, au milieu d'une foule dense - selon vos déclarations - ce, d'autant plus que seuls les ascenseurs permettent de se rendre au rez-de-chaussée avec un chariot. Des informations obtenues auprès de Fly Baboo, il ressort que les bagages pris en cabine ne peuvent peser plus de 8 kg et doivent avoir les dimensions maximales de 55/40/20 cm.

Lors de l'entretien que nous avons eu à notre Centre de sinistres à Genève le 20 janvier 2009, Madame N. \_\_\_\_\_ a déclaré ne pas avoir vu le voleur, ni dans quelle direction il était parti. Elle n'a aperçu que ses chaussures et la couleur de son costume. Elle a également précisé avoir été bousculée et s'être retrouvée à terre avec ses papiers ; autre nouvel élément.

Après une analyse détaillée de ce dossier, nous devons malheureusement constater un nombre considérable de contradictions. Nous vous rappelons qu'au niveau légal, ce sont les premières déclarations qui font foi. Au vu des faits mentionnés ci-dessus, nous relevons que :

- A chaque déclaration, la situation s'aggrave, passant d'un vol simple à un détournement (vol commis par actes ou menaces de violence, psychique ou corporelle) avec profusion de détails au fur et à mesure des entretiens et déclarations complémentaires.
- Selon le certificat médical, Madame N. \_\_\_\_\_ serait tombée sur le chariot, fait qui n'avait jamais été mentionné auparavant et qui rend d'autant plus difficile la tâche du voleur de soustraire ledit chariot.

- Madame N. \_\_\_\_\_ affirme pouvoir identifier formellement le voleur, alors que ses premières déclarations sont en totale contradiction avec cette allégation (P.V. du 20 janvier 2009).
- Si toutefois, nous nous en tenions à cette description, il nous paraît légitime de nous demander comment une personne de plus de 60 ans puisse partir rapidement, sans que personne n'intervienne, au milieu d'une foule dense, sans blesser quelqu'un et ce, avec un chariot et 3 valises pesant environ 100 kg.
- Au surplus, et toujours sur la base des déclarations de Madame N. \_\_\_\_\_, elle avait mis dans le « roller Louis Vuitton » toute la marchandise achetée en France afin de pouvoir la montrer lors de la détaxe pour un montant supérieur à CHF 70'000.00. Au vu de la liste qui nous a été remise, nous avons quelque difficulté à concevoir qu'une telle quantité de vêtements et bijoux puisse trouver place dans une valise (roller) de 55/40/20 cm et ce quand bien même, la Compagnie accepterait des bagages légèrement plus grands que ceux mentionnés sur les directives.

(...)

Dans le cas d'espèce, eu égard à la problématique des différentes explications données quant aux circonstances, nous devons considérer que vous n'avez pas satisfait à l'exigence de la haute vraisemblance, de sorte que notre obligation d'indemnisation est inexistante et que nous ne vous verserons aucune indemnité dans le cadre de cette affaire.

(...). »

**10.** Le 1<sup>er</sup> octobre 2009, le Dr Smaga a établi un certificat médical indiquant expressément que la demanderesse présentait, le 25 septembre 2008, un stress aigu consécutif, selon elle, au vol de ses bagages. Il n'a pas fait état d'une agression, d'un détroussement, d'une menace, voire d'un état de choc.

La demanderesse s'est déclarée profondément choquée par les événements du 1<sup>er</sup> septembre 2008, par l'attitude de la défenderesse et des forces de police.

**11.** Par courrier du 8 décembre 2009, les demandeurs, par l'intermédiaire de leur conseil, ont maintenu leur position.

**12.** En 2010, la police a mis la main sur deux voleurs qui sévissaient régulièrement au sein de l'aéroport international de Genève et s'attaquaient à des boutiques d'objets de luxe tels que Bulgari et Chopard.

Ils agissaient de manière organisée et bénéficiaient d'aide pour écouler la marchandise dérobée. Leur butin présumé s'est élevé à 500'000 francs. L'auteur d'un article du quotidien « 24Heures » du 20 avril 2010 traitant du sujet s'étonnait que de tels vols soient commis « dans un lieu comme l'aéroport censé être très sécurisé » et se posait la question suivante : « l'aéroport est-il devenu une passoire ? ». Il précisait ce qui suit : « Les malfrats, qui disent avoir été torturés par le passé par l'armée républicaine irlandaise, ont profité l'an dernier des travaux de rénovation de l'aéroport pour s'introduire, avec l'échelle des ouvriers, dans les magasins via les faux plafonds. La plupart du temps, ils ont agi après la fermeture des commerces, notamment à l'aide d'un tournevis. Autre technique plus risquée effectuée parfois en plein jour : se procurer le trousseau des clés des présentoirs, voler les objets et prendre la poudre d'escampette. »

Le 24 mars 2011, l'auteur d'un article du quotidien « Le Matin » relatait qu'un marchand de bijoux espagnol s'était fait voler sa mallette à l'aéroport de Zurich pendant un instant d'inattention alors qu'il changeait de l'argent à un guichet. Sa mallette contenait, outre ses papiers d'identité et son ordinateur portable, près d'un million de francs en pierres précieuses, et était posée sur un chariot à bagages.

Aucune agression n'a été rapportée dans ces deux cas.

Aucun vol de bagages sur chariot n'est survenu à l'aéroport de Cointrin ces cinq dernières années.

**13.** Le 3 février 2011, un mandat a été confié par le conseil des demandeurs au Dr W.\_\_\_\_\_, psychiatre à Lausanne, afin de réaliser une évaluation psychiatrique de la demanderesse.

Ce praticien, qui n'a à aucun moment interpellé la défenderesse ni le conseil de celle-ci, a envoyé son rapport au conseil des demandeurs le 21 mars 2011. Il en ressort notamment ce qui suit :

« (...)

Mon rapport se base sur :

1. L'étude attentive des pièces du dossier (...)
2. Les entretiens que j'ai eus avec l'expertisée (...)
3. L'entretien téléphonique que j'ai eu avec le Dr Philippe Micheli, médecin traitant de l'expertisée (...)

(...)

Elle relate qu'elle rentre donc le 1<sup>er</sup> septembre 2008 en provenance de Nice avec une énorme valise (en réalité trois bagages lourds, note du soussigné). (...)

A ce moment, elle porte deux sacs à main au bras gauche, l'un sur l'épaule et l'autre à l'avant-bras. C'est celui qu'elle porte à l'avant-bras qui contient ses bijoux ; elle le serre contre elle pour se prémunir contre un vol. Dans la main gauche, l'expertisée tient ses feuilles de détaxe.

D'un coup, elle se retrouve par terre, toutes ses feuilles de détaxe éparpillées. Elle les ramasse et se relève, sans avoir compris ce qui lui était arrivé. Elle avait avec elle son chariot de l'aéroport chargé d'une grosse valise et de deux valises à roulettes. Dans un premier temps, elle pensait que c'était une maladresse, une bousculade qui l'avait fait tomber.

(...)

Madame N. \_\_\_\_\_ a de la peine à quitter l'aéroport dans cette situation et elle appelle son mari qui vient finalement la soutenir après avoir quitté son travail à Lausanne.

Le lendemain (en réalité deux jours plus tard, note du soussigné), sur les mêmes lieux qui sont maintenant quasi déserts, elle croit reconnaître un homme qui serait le voleur selon ses souvenirs. Encore actuellement, elle n'arrive pas à expliquer d'où vient son impression que c'était cet homme, puisqu'elle n'a pas vu le voleur au moment des faits.

(...)

Elle rencontre le Dr Daniel Smaga, psychiatre (et spécialiste des traumatismes psychiques, note du soussigné). Elle a actuellement l'impression que son suivi auprès du Dr Smaga avait consisté en cinq ou six consultations, réparties sur une année. Le certificat de ce médecin, partie du dossier, fait état de trois consultations seulement à l'automne 2008, mais Madame N. \_\_\_\_\_ m'indiquera encore trois autres consultations en 2009.

(...)

Au moment des faits, Madame N. \_\_\_\_\_ ne s'est pas véritablement sentie agressée. Elle n'a pas vécu de sentiment d'être incapable de se défendre puisque, comme elle le dit, « *elle n'a pas eu à se défendre* ».

(...)

Relevons ici encore que Madame N. \_\_\_\_\_ a subi d'autres vols dans sa vie, dont notamment deux vols de cave, un vol dans l'appartement, un vol au travail. On lui a encore volé un manteau dans un aéroport à Frankfort il y a quatre à cinq ans et un sac il y a très longtemps dans un train à Genève. Il y a trois à quatre ans, on lui a volé son portefeuille dans un magasin pour habits (...)

(...)

### **Conclusion et réponses aux questions :**

#### **1. Madame N. \_\_\_\_\_ est-elle crédible dans ses déclarations ?**

Nous n'avons pu mettre en évidence aucun élément dans le discours de l'expertisée ou dans son attitude qui irait dans le sens d'une contradiction ou d'une manipulation de la réalité d'ordre significative sous l'angle psychiatrique. A notre avis les déclarations de Madame N. \_\_\_\_\_ sont parfaitement crédibles.

#### **2. L'état de stress généré par l'agression et ayant perduré à la suite est-il compatible avec les difficultés que [...] a eues dans un premier temps à expliquer avec précision les événements ?**

L'état de stress généré par l'agression, mais plus encore l'état de stress généré par la non-réponse, totalement inattendue pour elle, de la part des agents de police est effectivement compatible avec les difficultés que Madame N. \_\_\_\_\_ a eu à expliquer avec précision les événements.

(...)

#### **3. D'une manière plus générale, comment peut-on décrire d'un point de vue psychologique la manière dont N. \_\_\_\_\_ réagit dans des situations de stress ?**

Au vu de son récit, l'expertisée ne semble pas réagir de façon particulière ou anormale dans la situation de stress qu'elle a connue à l'aéroport de Genève le 1<sup>er</sup> septembre 2008.

(...). »

Selon le Dr W. \_\_\_\_\_, entendu en cours d'instruction, le fait qu'il y ait plusieurs versions différentes rapportées par une personne à différents moments ne signifie pas que ces différentes versions ne sont pas crédibles. D'après lui, la demanderesse est une personne parfaitement crédible dont les propos ne révèlent aucune anomalie ni incohérence.

**14. a)** A sa demande, la demanderesse a obtenu aux mois de février et mars 2011 des attestations émanant de BonGénie Grieder et Chanel SA, à Genève, confirmant qu'elle était une très bonne cliente et

qu'elle s'acquittait toujours de l'intégralité de ses factures. Elle possède des cartes de crédit propres à ces boutiques, comme la carte BonGénie Grieder, ainsi que des comptes-clients. Ces cartes et comptes-clients lui permettent d'acheter à crédit pour des montants de plusieurs milliers de francs. Quant au programme « Crescendo » du commerce BonGénie Grieder, il permet aux bénéficiaires, à partir d'un certain volume d'achats par année, de recevoir des bons d'achat qui peuvent être utilisés comme moyens de paiement.

Aux dires du témoin J.\_\_\_\_\_, juriste, en principe, le remboursement du crédit octroyé par le magasin BonGénie Grieder ne peut se faire par l'usage d'une autre carte de crédit ; en revanche, un crédit peut être remboursé avec des bons « Crescendo ». Toutefois, d'après J.\_\_\_\_\_, il est indifférent, pour les commerçants, que leurs clients utilisent les limites de comptes crédit consenties sur tel ou tel compte pour régler l'achat de vêtements.

Les demandeurs effectuent également des paiements avec des cartes Visa - American Express. Ils bénéficient auprès des instituts de crédits de limites de crédit élevées. Le principe d'une carte de crédit délivrée par une banque ou par un établissement de crédit, tout comme celui des cartes délivrées par un magasin, est de pouvoir effectuer des achats « à crédit », à concurrence d'un montant préalablement déterminé, appelé limite de dépenses.

**b)** Le 10 mars 2008, la demanderesse a utilisé une carte de crédit pour un achat de 12'492 fr. auprès de la Boutique Chanel à Genève. Le 2 avril 2008, la demanderesse a utilisé trois cartes de crédit pour des achats de 1'000 fr., 2'000 fr. et 17'367 fr. auprès de ce commerce. Le 22 avril 2008, la demanderesse était débitrice de la Boutique Chanel à Genève de la somme de 24'999 fr., compte tenu d'espèces réglés à hauteur de 1'782 fr., d'une déduction d'avoirs de 2'322 fr. et d'arrhes déjà versés à hauteur de 23'250 francs. Le 2 octobre 2008, la demanderesse était débitrice d'un montant de 132 fr. 90 sur sa carte de crédit auprès de Migros MM Navigation à Genève, d'un montant de 31 fr. 25 le 18

novembre 2008 et d'un montant de 98 fr. 80 le 26 novembre 2008 auprès du même commerce. Le 14 octobre 2008, le commerce BonGénie Grieder à Genève faisait état d'un dépassement de crédit de la demanderesse de 6'965 fr. et lui impartissait un délai au 10 novembre 2008 pour régler le montant de 7'465 francs. Le 14 novembre 2008, cet établissement faisait état d'un dépassement de crédit de la demanderesse de 2'254 fr. et lui impartissait un délai au 10 décembre 2008 pour régler le montant de 2'754 francs. Le 14 décembre 2008, la demanderesse devait encore régler la somme de 61 francs. Le 14 janvier 2009, elle devait verser le montant de 502 francs. Le 14 mars 2009, le commerce BonGénie Grieder à Genève faisait état d'un dépassement de crédit de la demanderesse de 4'056 fr. et lui impartissait un délai au 10 avril 2009 pour régler le montant de 4'556 francs. Le 14 avril 2009, le dépassement de crédit de la demanderesse s'élevait à 3'483 fr. 55.

**15.** Entre le 28 août et le 3 septembre 2008, le cours de change moyen de l'euro s'établissait à 1.60965.

**16.** La défenderesse n'a pas déposé de plainte pénale à l'encontre des demandeurs.

**17.** En cours d'instruction, une expertise a été confiée à Danièle Kaspar, ancienne directrice des achats chez BonGénie Grieder, à Genève, qui a déposé son rapport le 22 février 2016.

L'experte a notamment relevé ce qui suit :

« (...)

Le but de cette reconstitution était de démontrer que les valises transportées par Madame pouvaient contenir tous les articles volés.

Je tiens à vous confirmer par la présente que tous les objets listés ont pu être contenus dans les 3 valises citées, soit 2 valises Louis Vuitton « pegasse » 60 et 70 cm ainsi que dans une grande valise Tumi qui mesurait 80 x 60 x 25 cm, ce qui représente un grand volume chez Tumi.

Je me permets de faire quelques remarques sur le déroulement et quelques appréciations personnelles.

Madame et Monsieur Z. \_\_\_\_\_ avaient préparé tous les articles selon la liste « 5 » des objets volés.

De mon côté j'avais préparé un listing complet par catégorie de produits, soit vestes, pantalons, jupes, bijoux etc.

Nous avons donc compté toutes les pièces et les avons triées par catégorie, ce qui a généré au début quelques petites différences (dans les bijoux) que nous avons retrouvées par la suite dans le déroulement de cette procédure. A la fin, nous pouvons dire que nous nous sommes retrouvés avec un nombre de pièces et de catégories de produits identiques.

Tous les articles qui ont été proposés par Madame et Monsieur Z. \_\_\_\_\_ étaient des articles de très grandes marques ainsi que décrits dans les objets volés.

C'est Monsieur Z. \_\_\_\_\_ qui a fait les valises. Nous avons pu constater que ce Monsieur maîtrise de façon quasi professionnelle le conditionnement de textiles et accessoires. Ce n'était absolument pas étudié mais bien une démonstration de quelqu'un qui a l'habitude de voyager et qui gère avec dextérité, rapidité et clairvoyance la gestion des valises.

Je tiens à préciser qu'il s'agissait de collection d'été. Tous les articles étaient très légers, vaporeux, souples, faits de soie, voile organza. Des vestes courtes, des robes souvent minis, des manteaux de Missoni en maille légère, que le trench était en organza transparent et non pas dans un popeline lourde, doublée comme nous pouvons l'avoir en image. Les chaussures étaient essentiellement composées de sandales, de tongs, sauf quelques boots qui avaient bien été répertoriés. Les sacs, à l'exception de 3 pièces, étaient de petits formats, essentiellement du Chanel, souples et plats.

Il faut également savoir que Madame N. \_\_\_\_\_, qui est plutôt une grande femme, est extrêmement mince et doit faire une taille 32/34. Le poids et le volume du textile est donc en rapport à la taille de la personne concernée.

J'ai également noté que tous les accessoires étaient emballés dans du papier soie, les lunettes dans leurs pochettes respectives, les cosmétiques dans des trousse, les sacs dans des pochettes appropriées, le tout rangé avec un soin optimum dans les valises par Monsieur N. \_\_\_\_\_. Seuls les boots étaient couchés sur le côté au sommet de la valise, sur le textile.

(...). »

Préalablement, par courrier non daté mais reçu par le Tribunal cantonal le 21 août 2015, l'experte, qui ne voyait pas l'utilité d'organiser une séance de mise en œuvre et se déclarait inutile, voire incompétente dans ce dossier, avait toutefois indiqué ce qui suit : « votre question est de savoir si le montant [ndr : réclamé par la demanderesse] est justifié : oui si la demanderesse a bien transporté tous ses vêtements avec elle ». Elle ne s'est en revanche pas déterminée sur l'allégué 273 [« A dire d'expert, ce

montant est justifié »] dans le cadre de son rapport du 22 février 2016, se contentant d'examiner la question de savoir si les bagages transportés par la demanderesse pouvaient contenir tous les objets dérobés. Aucun complément d'expertise n'a été requis.

**18.** D'autres faits allégués et admis ou prouvés, mais sans incidence sur la solution du présent procès, ne sont pas reproduits ci-dessus.

**19.** Par demande du 30 juillet 2010, les demandeurs N. \_\_\_\_\_ et Z. \_\_\_\_\_ ont pris, avec suite de frais et dépens, les conclusions suivantes :

« L-

I. \_\_\_\_\_ SA est la débitrice de N. \_\_\_\_\_ et Z. \_\_\_\_\_ et leur doit prompt et immédiat paiement de la somme de 353'559 fr. 35 (trois cent cinquante-trois mille cinq cent cinquante-neuf francs et trente-cinq centimes), avec intérêt à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> septembre 2008. »

Par réponse du 20 octobre 2011, la défenderesse I. \_\_\_\_\_ SA a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande.

Chaque partie a déposé un mémoire de droit.

### **En droit:**

**I.** Se fondant sur les polices d'assurances conclues avec la défenderesse, les demandeurs réclament le paiement par cette dernière de la somme de 353'559 fr. 35 avec intérêt à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> septembre 2008 au titre d'indemnisation d'un sinistre prétendument survenu à cette date à l'aéroport de Genève. Ils soutiennent que la demanderesse a été victime d'un vol avec violence, que les contrats d'assurances conclus avec la

défenderesse couvrent ce cas sans aucune limitation et que la valeur des objets dérobés s'élève à 353'559 fr. 35.

La défenderesse conclut au rejet des prétentions des demandeurs. Elle considère que ces derniers n'ont pas établi la survenance du sinistre allégué, ni le prétendu vol par détournement, ni l'étendue de celui-ci.

**II.** Le procès ayant été ouvert avant l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> janvier 2011, du Code de procédure civile suisse (ci-après CPC; RS 272), les dispositions de l'ancien droit de procédure civile (art. 404 al. 1 CPC), en particulier du CPC-VD (Code de procédure civile vaudoise du 14 décembre 1966 ; RSV 270.11), sont applicables.

**III. a)** Aux termes de l'art. 33 LCA (loi fédérale sur le contrat d'assurance du 2 avril 1908 ; RS 221.229.1), l'assureur répond de tous les événements qui présentent le caractère du risque contre les conséquences duquel l'assurance a été conclue, à moins que le contrat n'exclue certains événements d'une manière précise, non équivoque.

En règle générale, l'assuré peut prétendre aux prestations prévues par le contrat lorsque l'événement dont on craint la survenance, soit le sinistre, se produit au cours de la période de validité du contrat (ATF 100 II 403 consid. 3). Le sinistre se définit généralement comme la réalisation du risque assuré, soit la survenance de l'événement redouté en vue duquel le contrat a été conclu (ATF 136 III 334 consid. 3).

Selon la jurisprudence, en présence d'un litige sur l'interprétation d'une clause d'un contrat d'assurance, le juge doit tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexacts dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO [Code suisse des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220]). Si la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou

si leurs volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations faites et les comportements selon la théorie de la confiance; il doit donc rechercher comment une déclaration ou une attitude pouvait être comprise de bonne foi en fonction de l'ensemble des circonstances. Le principe de la confiance permet ainsi d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même s'il ne correspond pas à sa volonté intime. L'application du principe de la confiance est une question de droit que le Tribunal peut examiner librement; cependant, pour trancher cette question, il doit se fonder sur le contenu de la manifestation de volonté et sur les circonstances, dont la constatation relève du fait. Les conditions générales d'assurance qui ont été expressément incorporées au contrat doivent être interprétées selon les mêmes principes juridiques que les autres dispositions contractuelles. Dans le domaine particulier du contrat d'assurance, il résulte de l'art. 33 LCA que le preneur d'assurance est couvert contre le risque tel qu'il pouvait le comprendre de bonne foi à la lecture du contrat et des conditions générales incorporées à celui-ci. Si l'assureur entend apporter des restrictions ou des exceptions, il lui incombe de l'exprimer clairement. La validité d'une clause contenue dans des conditions générales est de surcroît limitée par la règle de la clause insolite (TF 4A\_251/2015 du 26 février 2016 consid. 2.2 et les arrêts cités).

**b)** En l'espèce, les parties sont liées par deux contrats d'« assurance combinée ménage » auxquels s'appliquent les conditions générales de l'assurance combinée ménage - édition 01.2006 (ci-après CGA). Ils sont soumis à la LCA.

Le premier contrat, daté du 13 février 2008 et valable dès le 17 janvier 2008, porte sur des bijoux et des fourrures appartenant aux demandeurs qui sont assurés pour une somme totale de 295'600 francs. Le second, daté du 5 mars 2008 et valable dès le 1<sup>er</sup> mars 2008, dont le lieu d'assurance est [...] à [...], prévoit notamment une somme d'assurance de 560'000 fr. s'agissant du « vol inventaire ménage » pour le vol avec effraction, détournement et vol simple ; il est précisé que le vol simple n'est pas couvert pour les valeurs pécuniaires, qu'il y a une

limitation pour les bijoux et une limitation de la somme d'assurance à 10'000 fr. si le vol simple est réalisé hors du domicile. Quant aux CGA, elles prévoient que le vol simple est assuré « lorsque ceci a été convenu ».

La première police d'assurance n'entre pas en ligne de compte en l'occurrence, car il n'est pas prétendu que les objets volés auraient fait partie de la liste annexée à cette police.

En ce qui concerne la seconde police d'assurance, faute d'éléments permettant d'établir la réelle et commune intention des parties, il doit être interprété objectivement, et selon son sens littéral clair, en ce sens que le vol simple était couvert au domicile des demandeurs, mais qu'il ne l'était qu'à hauteur de 10'000 fr. hors de leur domicile. Quant au détournement - à savoir le « vol commis sous la menace ou l'emploi de la force » -, il était couvert à hauteur de la somme d'assurance convenue tant au domicile des demandeurs qu'à l'extérieur de celui-ci ; aucune des parties ne paraît d'ailleurs nier la couverture d'assurance dans cette dernière hypothèse.

**IV. a)** Si les parties ne contestent pas l'existence de leurs relations contractuelles ni le contenu des contrats et des conditions générales applicables, elles divergent en revanche sur le point de savoir si l'un ou l'autre des cas assurés a été réalisé en l'espèce.

**b)** L'art. 39 LCA prescrit que l'ayant droit, qui est généralement le seul à connaître les informations nécessaires, doit renseigner l'assureur à la demande de ce dernier. Cette disposition concerne les rapports entre les parties et doit permettre à l'assureur de se déterminer en connaissance de cause. Elle ne vise cependant pas l'hypothèse d'une procédure judiciaire et n'institue pas une présomption légale; en cas de procédure judiciaire, il faut appliquer l'art. 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210), qui prévoit, pour toutes les prétentions relevant du droit fédéral, que chaque partie doit, en l'absence d'une

présomption légale, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit (TF 4A\_180/2010 du 3 août 2010 consid. 2.4.1).

En principe, une preuve est tenue pour rapportée lorsque le juge a pu se convaincre de la vérité d'une allégation. La jurisprudence et la doctrine admettent toutefois que, dans la mesure où l'ayant droit est dans l'impossibilité de rapporter la preuve matérielle du sinistre, comme c'est généralement le cas dans l'assurance contre le vol, il se trouve dans un « état de nécessité en matière de preuve » (*Beweisnot*) qui justifie l'allègement de la preuve. Le degré de preuve requis, s'agissant de la survenance du sinistre, se limite alors à la vraisemblance prépondérante (*überwiegende Wahrscheinlichkeit*; Nef, Basler Kommentar, Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag, 2001, n. 21 et 26 ad art. 39 LCA et n. 56 ad art. 40 LCA; Maurer, Schweizerisches Privatversicherungsrecht, 3e éd., 1995, p. 333; Brehm, FJS n° 569a, 1999, p. 3 et 5). Il y a vraisemblance prépondérante lorsqu'il est possible que les faits pertinents se soient déroulés différemment, mais que les autres possibilités ou hypothèses envisageables n'entrent pas raisonnablement en considération (ATF 130 III 321 consid. 3.3 ; TF 4A\_193/2008 du 8 juillet 2008 et les arrêts cités).

L'assureur a un droit - découlant de l'art. 8 CC - à la contre-preuve; il peut chercher à démontrer des circonstances qui suscitent des doutes sérieux sur la réalité des faits qui font l'objet de la preuve principale, de manière à faire échouer celle-ci; pour que la contre-preuve aboutisse, il suffit que la preuve principale soit ébranlée et que les faits n'apparaissent par conséquent pas comme étant d'une vraisemblance prépondérante; si la contre-preuve aboutit, les faits allégués par l'ayant droit ne peuvent pas être tenus pour établis, à savoir comme étant d'une vraisemblance prépondérante, et la preuve principale est mise en échec (ATF 130 III 321 consid. 3.5 ; TF 4A\_350/2016 du 20 septembre 2016 consid. 2). Le Tribunal fédéral a rejeté l'idée selon laquelle, si la contre-preuve aboutit, l'ayant droit doit apporter la preuve stricte de la survenance du sinistre; en effet, le juge apprécie globalement, au moment de rendre son jugement, l'ensemble des résultats de la procédure probatoire; au surplus, il n'y aurait aucun sens à charger l'ayant droit

d'une preuve stricte qu'il pourrait d'autant moins rapporter qu'il a déjà échoué à établir la vraisemblance prépondérante de ses allégations (TF 4A\_193/2008 du 8 juillet 2008 et les arrêts cités ; cf. également TF 4A\_431/2010 du 17 novembre 2010).

**c) aa)** En l'espèce, les demandeurs prétendent que la demanderesse a subi un détournement, hors de leur domicile, et que plus de 190 objets de luxe d'un montant total de 139'469 fr. 55 plus EUR 120'122.44, 11'985 fr. de bijoux, ainsi que des effets personnels du demandeur à hauteur de 8'814 fr., lui ont alors été volés. La défenderesse conteste que la preuve d'un vol, et a fortiori d'un détournement, ait été rapportée.

**bb)** Selon l'art. C.3.1.2 des conditions générales de l'« assurance combinée ménage » - éd. 01.2006 applicables en l'espèce, le détournement est un vol commis sous la menace ou l'emploi de la force envers les personnes assurées ou un vol commis à la faveur d'une incapacité de résister consécutive à un décès, un évanouissement ou un accident. Il n'y a pas lieu de s'écarter du sens littéral de ce texte, dès lors qu'il n'existe aucune raison sérieuse de penser qu'il ne correspond pas à la volonté des parties, aucune d'elles d'ailleurs ne contestant la définition donnée du « détournement ».

**cc)** Il ressort de l'instruction que la demanderesse a donné différentes versions des événements litigieux.

Dans un premier temps, soit dans sa plainte du 1<sup>er</sup> septembre 2008, elle n'a pas indiqué que le chariot avait disparu, mais seulement que ses bagages avaient disparu sans qu'elle ne s'aperçoive de rien. C'est cette version qu'elle a donnée plus tard au témoin D.\_\_\_\_\_, à une date inconnue. Puis, après que son époux eut été informé par son conseiller en assurances qu'il importait pour l'assurance de savoir s'il y avait eu acte de violence ou pas, elle a indiqué dans son complément de plainte du 5 septembre 2008 qu'un homme l'avait bousculée lorsqu'elle s'est fait voler ses trois bagages sur le chariot - mais non pas le chariot - et qu'elle a crié

« au voleur » ; elle est donc passée d'un récit sans intervention violente ou menaçante d'un tiers, qu'elle n'aurait donc pas vu, à celui d'une agression par un tiers qu'elle aurait vu ; dans son complément de plainte, elle a ainsi pu décrire en détail le voleur (type européen, passé 60 ans, 165-170 cm, corpulence moyenne, cheveux bruns, costume beige clair, allure soignée), qu'elle aurait d'ailleurs revu trois jours plus tard à l'aéroport, et prétendait pouvoir le reconnaître sur des planches photos. Enfin, le 10 septembre 2008, la demanderesse a expliqué au Dr. Micheli qu'elle s'était fait agresser et qu'elle avait été poussée en avant contre le chariot, ce qui lui aurait occasionné des douleurs ; en outre, elle a déclaré à ce praticien qu'elle s'était fait voler son chariot. C'est cette dernière version qu'elle a donnée au témoin V. \_\_\_\_\_, à une date inconnue. Ainsi, entre le 1er et le 10 septembre 2008, elle est passée d'une version où seuls ses bagages avaient été dérobés à son insu sur un chariot alors qu'elle avait le dos tourné, à une version où elle a été bousculée, a chuté en avant douloureusement et a vu le voleur prendre son chariot et les trois bagages qui y étaient.

Puis, quelques mois plus tard, lors de l'entretien du 20 janvier 2009 avec l'assureur, elle a mentionné que l'homme l'avait bousculée et fait tomber ses papiers, mais qu'elle n'avait pas vu dans quelle direction il était parti ; cependant, concernant le voleur, elle a indiquée qu'elle n'avait vu que ses souliers et la couleur de ses habits. Cette version diffère ainsi sur un point essentiel de celle donnée dans le complément de plainte du 5 septembre 2008, dans lequel elle prétendait pouvoir reconnaître le voleur sur des planches photos, ce qui suppose d'avoir vu son visage.

En outre, quelque soit la version donnée, ces événements se seraient déroulés dans le hall de l'aéroport alors qu'elle faisait la queue à un guichet Amex, soit à un endroit où il y avait « beaucoup de monde » selon ce qu'elle a déclaré lors de l'entretien du 20 janvier 2009. Toutefois, personne n'aurait remarqué ou réagi lorsqu'un homme l'aurait poussée, ni lorsque celui-ci se serait emparé du chariot rempli de bagages alors qu'elle criait « au voleur ». Or, alors même qu'elle a déclaré ce même jour qu'« il y avait du monde devant moi et derrière moi », aucun témoin n'a

pu attester de ces faits. Les témoins entendus sont en effet tous des témoins indirects des événements litigieux auxquels les demandeurs ont relaté les faits ultérieurement. Au demeurant, comme on l'a vu plus haut, ces témoins n'ont pas été concordants. Quant au nettoyeur qui aurait accompagné la demanderesse au poste de police, il est resté introuvable, aucune société de nettoyage n'ayant pu confirmer la présence d'un de ses employés sur les lieux concernés.

Ainsi, les demandeurs n'ont apporté aucune preuve à l'appui de l'une ou l'autre des versions qu'ils ont présentées. Le certificat médical établi par le Dr Micheli, selon lequel la demanderesse aurait subi des contusions, n'est compatible qu'avec la version que cette dernière a donnée à ce praticien, non avec les versions figurant dans la plainte, le complément de plainte et l'entretien du 20 janvier 2009. De même, les certificats médicaux établis par le Dr Smaga et l'expertise privée réalisée bien plus tard, en 2011, par le Dr W.\_\_\_\_\_, n'ont fait que reprendre par écrit les éléments qui leur ont été relatés par la demanderesse. Ces documents n'ont ainsi pas de force probante particulière, étant rappelé que le Tribunal fédéral considère une expertise privée comme étant une simple allégation d'une partie et non une preuve (ATF 132 III 83 consid. 3.4, SJ 2006 I 233). A cet égard, l'explication du Dr W.\_\_\_\_\_ selon laquelle lorsque quelqu'un donne plusieurs versions des faits, elle demeure crédible, n'est qu'un avis, la situation restant soumise à l'appréciation de toutes les circonstances qui l'entourent.

En l'espèce, quel qu'ait été l'état physique et psychique de la demanderesse résultant des événements litigieux, il est difficile, voire impossible, d'imaginer qu'une victime bousculée par un voleur, chutant douloureusement sur son chariot puis au sol, et ayant crié en vain « au voleur » pendant que ce dernier s'éloignait impunément dans la foule avec ledit chariot et ses bagages de prix, explique aux policiers qui l'entendent immédiatement après qu'elle s'est simplement retournée et que ses bagages avaient disparu de son chariot. Cela est d'autant plus difficile à concevoir qu'au même moment, la demanderesse était en mesure de détailler le contenu de ses bagages avec une très grande précision.

Enfin, les deux cas de vols survenus dans les aéroports de Genève et Zurich, invoqués par les demandeurs, ne sont pas pertinents puisque le *modus et le locus operandi* étaient alors différents.

Ainsi, non seulement les assurés n'établissent pas la vraisemblance prépondérante de l'événement ouvrant le droit à l'indemnité réclamée, soit la survenance d'un cas de détournement à l'aéroport de Genève le 1<sup>er</sup> septembre 2008, mais - au vu des graves incohérences dans les déclarations de l'intéressée - des doutes sérieux existent au sujet de la réalité des faits présentés en dernier lieu par les demandeurs chargés de la preuve principale.

Un vol simple, tel que la demanderesse l'a annoncé lors de sa plainte déposée à la police de l'aéroport le 1<sup>er</sup> septembre 2008, n'est pas davantage établi au niveau requis de la vraisemblance prépondérante. Le vol simple se définit, selon l'art. C.3.1.3 des conditions générales dont il n'y a pas lieu de s'écarter du sens littéral, comme le vol qui ne constitue ni un vol avec effraction, ni un détournement. Cette hypothèse doit avoir été prévue contractuellement, ce qui est le cas en l'occurrence, les parties étant convenues du cas du vol simple et d'une limitation de la somme d'assurance à 10'000 fr. en cas de vol simple hors du domicile. La survenance d'un tel sinistre n'est toutefois pas non plus attestée ou rendue même vraisemblable par des témoins qui auraient été présents dans la foule qui entourait alors la demanderesse, et aucun autre élément ne vient la confirmer.

Au demeurant, même si un tel vol était établi ou rendu vraisemblable - ce qui n'est pas le cas -, on ne saurait pour autant en déduire que les bagages concernés contenaient les objets dont les demandeurs prétendent avoir été spoliés, qu'il s'agisse des vêtements et accessoires de la demanderesse, de ses bijoux, ou des vêtements et accessoires du demandeur. L'expertise judiciaire n'apporte aucun élément probant à cet égard. En effet, l'experte a seulement confirmé que les objets listés par les demandeurs étaient susceptibles d'être contenus dans

les bagages de ces derniers. Quant aux factures produites, elles démontrent que les demandeurs ont acheté ces dernières années divers produits de luxe mais pas ceux prétendument dérobés. En outre, s'ils ont allégué avoir racheté tous les articles en cause, ils n'ont toutefois pas non plus prouvé ce point de fait, aucune des factures correspondantes n'ayant été produite. Une fois encore, les seules déclarations des demandeurs, plus particulièrement de la demanderesse, ne suffisent pas à établir ce fait.

Les demandeurs n'ont donc pas réussi à prouver au degré de la vraisemblance prépondérante qu'il y ait eu un détournement, ni un vol simple, ni qu'ils détenaient les biens prétendument volés avant le sinistre, ni le fait que les bagages concernés contenaient de tels biens. Par conséquent, les conclusions de la demande du 30 juillet 2010 doivent être rejetées.

**V. a)** Selon l'art. 92 al. 1 CPC-VD, des dépens sont alloués à la partie qui obtient gain de cause. Ceux-ci comprennent principalement les frais de justice payés par la partie, les honoraires et les débours de son avocat (art. 91 litt. a et c CPC-VD). Les frais de justice englobent l'émolument de justice, ainsi que les frais de mesures probatoires, fixés selon le tarif des frais judiciaires en matière civile du 4 décembre 1984 (aTFJC ; RSV 270.11.5). Les honoraires d'avocat sont fixés selon le tarif des honoraires d'avocat dus à titre de dépens du 17 juin 1986 (TAv ; RSV 177.11.3). Quant aux débours, ils sont usuellement indemnisés à concurrence de 5 % du montant alloué à titre d'honoraires (art. 19 al. 2 tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010, par analogie ; RSV 270.11.6).

b) En l'espèce, la défenderesse I.\_\_\_\_\_ SA obtient entièrement gain de cause. Elle a donc droit à de pleins dépens, à la charge des demandeurs N.\_\_\_\_\_ et Z.\_\_\_\_\_, solidairement entre eux. Les frais judiciaires ont fait l'objet de coupons de justice du 5 avril 2017 se référant aux dispositions de l'aTFJC. Quant à la participation aux

honoraires du conseil de la défenderesse, il convient de l'arrêter à 20'000 fr. au vu notamment de la valeur litigieuse, des opérations effectuées, et de la difficulté relative de la cause (art. 2 al. 1 ch. 15, 19, 20, 23, 24, art. 3, 4, 5 al. 1 ch. 1, art. 7 et 8 aTAv). Les dépens dus à la défenderesse sont ainsi arrêtés à 23'760 fr. se décomposant comme suit :

- a) 20'00 fr . à titre de participation aux honoraires de son conseil;
- b) 1'000 fr . pour les débours de celui-ci;
- c) 2'760 fr . en remboursement de son coupon de justice.

**Par ces motifs,  
la Cour civile,  
statuant à huis clos,  
prononce :**

- I. Les conclusions prises par les demandeurs N.\_\_\_\_\_ et Z.\_\_\_\_\_ contre la défenderesse I.\_\_\_\_\_ SA, selon demande du 30 juillet 2010, sont rejetées.
- II. Les frais de justice sont arrêtés à 9'845 fr. (neuf mille huit cent quarante-cinq francs) pour les demandeurs, solidairement entre eux, et à 2'760 fr. (deux mille sept cent soixante francs) pour la défenderesse.
- III. Les demandeurs, solidairement entre eux, verseront à la défenderesse un montant de 23'760 fr. (vingt-trois mille sept cent soixante francs) à titre de dépens.

La présidente :

La greffière :

F. Byrde

M. Bron

Du

Le jugement qui précède, dont le dispositif a été communiqué aux parties le 10 avril 2017, lu et approuvé à huis clos, est notifié, par l'envoi de photocopies, aux conseils des parties.

Les parties peuvent faire appel auprès de la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal dans les trente jours dès la notification du présent jugement en déposant auprès de l'instance d'appel un appel écrit et motivé, en deux exemplaires. La décision qui fait l'objet de l'appel doit être jointe au dossier.

La greffière :

M. Bron