

Vol dans un hôtel

Vous avez été victime d'un vol dans votre chambre d'hôtel ou sur le parking de l'hôtel. Le propriétaire de l'hôtel est responsable et doit vous indemniser.

La règle de droit

Lors d'un séjour à l'hôtel, l'ordinateur portable que vous aviez laissé dans votre chambre a disparu ou a été endommagé.

L'hôtelier est responsable, que le vol ait été commis:

- ou que le dommage ait été causé
- par ses employés ou par une personne étrangère à l'hôtel.

Autrement dit, il est tenu de vous indemniser sans que vous ayez à prouver qu'il a commis une faute ; et ce, même si une affiche placée dans votre chambre indiquait que « l'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol » ou qu'un panneau apposé à l'entrée du parking mentionnait « parking non gardé ».

Mais vous devrez démontrer l'existence du dommage et apporter la preuve de la valeur des objets volés ou endommagés (factures, photos, témoignages).

Le montant de l'indemnité est plafonné par la loi à 100 fois le prix de la nuit de votre chambre ou à 50 fois ce prix, lorsque le dommage ou le vol s'est produit dans le parking de l'hôtel.

Ainsi, si une nuit d'hôtel vous a coûté 75 €, l'indemnisation est plafonnée à 7 500 € ou à 3 750 €, selon le cas.

Toutefois, si vous pouvez prouver que l'hôtelier a commis une faute (par exemple, si la clé de votre chambre était rangée dans un endroit facilement accessible par des personnes étrangères à l'hôtel) ou si vous lui aviez remis les objets volés pour qu'il les mette en sécurité dans un coffre, ces plafonds d'indemnisation ne s'appliquent pas : il doit alors vous indemniser à hauteur du préjudice subi.

Vos démarches

Informez immédiatement l'hôtelier du vol ou du dommage que vous avez subi, sans oublier, en cas de vol, de faire une déclaration auprès de la police ou de la gendarmerie de votre choix.

Si l'hôtelier refuse de vous dédommager immédiatement, adressez-lui un courrier en recommandé avec avis de réception.

Source : Le Particulier

En l'absence de faute, le montant des indemnités est plafonné. Mais si vous prouvez la faute de l'hôtelier ou de ses employés, ces limitations ne sont pas applicables.

A, le .../.../...

Recommandé AR

Madame, Monsieur,

J'ai séjourné dans votre hôtel du .../.../... au .../.../...

Variante 1 : Le .../.../..., alors que je dînais dans le restaurant de l'hôtel, l'ordinateur que j'avais laissé dans ma chambre a disparu. En application des articles 1952 et suivants du code civil, je vous rappelle que vous êtes responsables des bagages, vêtements et objets divers déposés dans votre hôtel. Je vous demande donc de bien vouloir me rembourser dans les plus brefs délais la somme de ... € correspondant au prix de cet ordinateur (ci-joint une facture d'achat).

Variante 2 : Je vous avais confié plusieurs bagues et un collier pour que vous les mettiez en sécurité dans le coffre de l'hôtel. Le jour de mon départ, vous n'avez pas été en mesure de me restituer ces bijoux. Conformément à l'article 1953 du code civil, votre responsabilité est illimitée en cas de vol des objets déposés entre vos mains. Je vous demande donc de bien vouloir m'indemniser à hauteur du prix de ces bijoux (donc vous trouverez la facture d'achat ci-joint) dans les plus brefs délais.

Je vous prie d'agréer

Signature

Si l'hôtelier refuse de vous indemniser

Vous pouvez saisir le juge de proximité par simple déclaration au greffe, si le litige ne dépasse pas la somme de 4000€, ou l'assigner devant le tribunal compétent selon le montant du litige.