Texte pseudonymisé

Avertissement: Ce document pseudonymisé a une valeur purement informative. Le document original seul fait foi.

Rép. no. 3825/25
L-OPA2- 14226/24

AUDIENCE PUBLIQUE DU MERCREDI, 26 NOVEMBRE 2025

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, arrondissement judiciaire de Luxembourg, siégeant en matière civile et en instance de contredit, a rendu le jugement qui suit dans la cause

ENTRE:

DR PERSONNE1.), demeurant à L-ADRESSE1.)

partie demanderesse,
comparant par son épouse PERSONNE2.), dûment madatée

ET:

PERSONNE3.), demeurant à L-ADRESSE2.)

partie défenderesse contredisante,
comparant par Maître Ana ALEXANDRE, avocat à la Cour, demeurant à Esch-sur-Alzette

---

FAITS :

Suite au contredit formé par courrier du 10 janvier 2025 par la partie défenderesse contredisante contre l'ordonnance conditionnelle de paiement n° L-OPA2-14226/24 délivrée le 20 décembre 2024, notifiée à la partie défenderesse contredisante le 27 décembre 2024, les parties furent convoquées à l'audience publique du 19 mars 2025 à 9h00, salle JP 0.02.

Après plusieurs remises contradictoires à la demande des parties, l'affaire fut utilement retenue à l'audience publique du 5 novembre 2025 lors de laquelle PERSONNE2.) se présenta pour la partie demanderesse, tandis que Maître Ana ALEXANDRE comparut pour la partie défenderesse contredisante.

La représentante de la partie demanderesse et le mandataire de la partie défenderesse contredisante furent entendus en leurs moyens de défense et conclusions.

Sur ce, le tribunal prit l'affaire en délibéré et rendit à l'audience publique de ce jour, à laquelle le prononcé avait été fixé, le

JUGEMENT QUI SUIT:

Suivant ordonnance conditionnelle de paiement délivrée le 20 décembre 2024 et notifiée le 27 décembre 2024, PERSONNE3.) a été sommée de payer au docteur PERSONNE1.) la somme de 55,00 euros avec les intérêts légaux à partir du jour de la notification de l'ordonnance conditionnelle de paiement, jusqu'à solde, du chef d'une note d'honoraires du 23 août 2024 pour rendez-vous non respecté.

Par déclaration écrite consignée au greffe du tribunal de paix de Luxembourg le 10 janvier 2025, PERSONNE3.) a formé régulièrement contredit contre la prédite ordonnance.

Le contredit est recevable pour avoir été présenté dans les forme et délais de la loi.

A l'appui de son contredit et lors des plaidoiries à l'audience, PERSONNE3.) a fait valoir qu'elle a annulé le rendez-vous fixé au 22 août 2024 par email du 17 août 2024, de sorte que le docteur PERSONNE1.) ne serait pas en droit de lui facturer une indemnité pour rendez-vous non respecté.

Le docteur PERSONNE1.) conteste formellement avoir réceptionné l'email en question, en expliquant que PERSONNE3.) a répondu à un email de rappel de son rendez-vous qui est généré par un système automatique de la SOCIETE1.) et auquel on ne peut pas répondre respectivement que si on y répond, l'email ne parvient pas au cabinet mais au système de la poste. De plus dans l'email généré automatiquement il serait clairement indiqué que tout rendez-vous non annulé 24 heures à l'avance serait facturé d'un montant de 45 euros et que toute annulation serait à faire par SMS au numéro +NUMERO1.). Le montant de 55,00 euros se composerait d'une part de 45,00 euros, qui correspondait au taux d'une consultation de l'époque, et d'autre part d'un montant de 10,00 euros pour frais administratifs.

PERSONNE3.) a répliqué qu'elle avait reçu l'email de rappel du rendez-vous et qu'elle avait répondu à cet email pour annuler le rendez-vous. Comme elle n'aurait plus eu de réponse suite à son email d'annulation, il aurait été clair pour elle que le rendez-vous a valablement été annulé. Vu les cinq jours écoulés entre l'annulation et le rendez-vous, le docteur PERSONNE1.) aurait disposé du temps suffisant pour attribuer le rendez-vous à un autre patient. A titre subsidiaire il y aurait lieu de réduire

la demande au montant de 45,00 euros, correspondant à la somme forfaitaire énoncée dans ledit email en cas de non-annulation au préalable.

L'article 50 de la convention conclue entre l'SOCIETE2.) et L'SOCIETE3.) dispose ce qui suit :

« Les indemnités pour non-respect de rendez-vous ne peuvent être mises en compte que si le médecin a préalablement averti la personne protégée sur l'obligation et les modalités qu'elle doit suivre en cas d'annulation du rendez-vous. (…)

Le fait de ne pas être venu à son rendez-vous sans excuse préalable donne droit à la mise en compte, à titre d'indemnité, d'une consultation normale non remboursable par l'assurance maladie, sauf en cas de traitement important, auquel cas il peut être mis en compte un montant en relation avec le préjudice subi par le médecin, déterminé avec tact et mesure. La quittance afférente indique le montant réclamé de la consultation et porte la mention "RV non observé."

L'indemnité pour non-respect de rendez-vous est due si le rendez-vous n'a pas été décommandé 24 heures à l'avance en cas de consultation et de 2 jours ouvrables à l'avance en cas de traitement plus important. Le fait qu'il s'agit d'un traitement important et le délai de decommandement applicable est communiqué à la personne protégée au moment de l'acceptation du rendez-vous.(…) »

Ce texte confère partant aux médecins et dentistes la faculté de facturer au patient un tarif pour non-respect de rendez-vous s'il a préalablement averti le patient sur l'obligation et les modalités qu'il doit suivre en cas d'annulation du rendez-vous. Le médecin-dentiste peut facturer le tarif d'une consultation normale non remboursable par l'assurance maladie.

En l'espèce il est constant en cause que PERSONNE3.) a réceptionné l'email de rappel du rendez-vous lui envoyé le 16 août 2024. Dans cet email figure en caractères majuscules et pour partie en gras, le passage suivant :

« *****NOTE IMPORTANE A LIRE*****

AUCUNE DEMANDE NE SERA PRISE EN COMPTE SUR CE MAIL

TOUT RENDEZ-VOUS NON ANNULÉ 24 HEURES AVANT VOUS SERA FACTURÉ ET NON REMBOURSÉ D'UN MONTANT DE 45 €

TOUTE **ANNULATION** EST A FAIRE PAR **SMS AU +NUMERO1.)** »

Au vu de ce texte réceptionné par PERSONNE3.), il est établi que le docteur PERSONNE1.) a préalablement averti la patiente sur l'obligation et les modalités qu'elle doit suivre en cas d'annulation du rendez-vous et que l'inobservation de ces modalités impliquerait une indemnisation.

Comme il est clairement indiqué que l'annulation doit se faire par SMS et qu'aucune demande ne sera prise en compte sur ce mail, l'email du 17 août 2024, qui vraisemblablement n'est jamais parvenu au cabinet alors qu'il a été envoyé sur une

boîte automatique et non à l'adresse email du cabinet, ne peut valoir annulation valable du rendez-vous.

Dès lors il y lieu de considérer que PERSONNE3.) n'a pas valablement annulé le rendez-vous, ce qui a causé un dommage au médecin dentiste qui, en l'absence d'information préalable au sujet de l'absence de PERSONNE3.), n'a pas été en mesure de combler le temps de travail réservé par le traitement d'un autre patient.

Le docteur PERSONNE1.) a ainsi subi un préjudice dont il peut demander réparation, conformément à l'article 50 précité.

Concernant le montant réclamé, il n'est pas établi qu'il s'agit d'un traitement important de sorte que conformément aux dispositions précitées, le docteur PERSONNE1.) a droit à la mise en compte à titre d'indemnité d'une consultation normale, s'élevant à l'époque à 45,00 euros d'après les dires non contestés du docteur PERSONNE1.), et correspondant également au montant figurant dans l'email avertissant des conséquences en cas de non-respect du rendez-vous.

Le montant supplémentaire de 10,00 euros facturé à titre de « frais administratifs » n'est non seulement pas prévu par la convention précitée, mais de plus il n'est pas mentionné dans l'email généré automatiquement. A ceci il vient s'ajouter que les prétendus frais ne sont établis par aucune pièce. Dès lors le docteur PERSONNE1.) n'était pas en droit de réclamer ce montant supplémentaire.

Le contredit de PERSONNE3.) est partant à déclarer partiellement fondé.

Au vu des développements qui précèdent, le docteur PERSONNE1.) est fondé à réclamer le montant de 45,00 euros, avec les intérêts légaux à partir du 27 décembre 2024 (date de la notification de l'ordonnance de paiement) jusqu' à solde.

Les frais de la procédure d'ordonnance conditionnelle de paiement ainsi que ceux de la présente instance de contredit sont à mettre, pour moitié, à charge de chacune des parties.

PAR CES MOTIFS :

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile et en instance de contredit, statuant contradictoirement et en dernier ressort,

reçoit le contredit en la forme,

le **dit** partiellement fondé,

dit fondée la demande de PERSONNE1.) à concurrence du montant de 45,00 euros et en déboute pour le surplus,

condamne PERSONNE3.) à payer à PERSONNE1.) le montant de 45,00 euros, avec les intérêts légaux à partir du 27 décembre 2024 jusqu' à solde,

condamne chacune des parties, pour moitié, aux frais et dépens de l'instance.

Ainsi fait, jugé et prononcé en audience publique par Nous, Raphaël SCHWEITZER, juge de paix à Luxembourg, assisté de la greffière Véronique RINNEN, avec laquelle Nous avons signé le présent jugement, le tout, date qu'en tête.

Raphaël SCHWEITZER **Juge de paix**	**Véronique RINNEN** **Greffière**