

# Gazette du Palais

31 JUILLET 2018

138<sup>e</sup> ANNÉE · N° 28

· HEBDOMADAIRE ·

## À la une

### De la nécessaire protection du secret professionnel du juriste d'entreprise grâce au statut d'avocat en entreprise

libres propos par Loïc DUSSEAU

*Pour l'auteur, l'extension du statut d'avocat au juriste d'entreprise serait la meilleure solution pour assurer le respect de son secret professionnel dans l'intérêt de l'entreprise qui l'emploie, en lui offrant une déontologie forte et une véritable protection légale.*



© staras

## Actualité

**Vous avez aimé le tribunal des Batignolles ? Vous allez adorer celui de Lille !**

focus

## Doctrine

**Vers la généralisation de l'acceptation des dommages et intérêts punitifs en France et en Europe ?**

étude par Laurent ARCHAMBAULT et Antoine CHAUVÉAU

## Jurisprudence

**L'information des passagers en cas d'annulation ou de retard, parent pauvre du contentieux du droit des passagers aériens**

note par Pascal DUPONT et Ghislain POISSONNIER sous TI Mulhouse, 31 mai 2018

**Chronique de jurisprudence de droit de l'environnement**

sous la direction de Marie-Pierre MAÎTRE

## Gazette Spécialisée

### PROCÉDURE CIVILE

SOUS LA RESPONSABILITÉ SCIENTIFIQUE DE

• Soraya AMRANI-MEKKI

*Professeur agrégé à l'université Paris Ouest - Nanterre La Défense*

AVEC LA PARTICIPATION DE

Corinne BLÉRY, Harold HERMAN, Nicolas HOFFSCHIR, Ludovic LAUVERGNAT, Lucie MAYER, Vincent ORIF, Loïs RASCHEL et Julien THÉRON



## TRANSPORTS

# L'information des passagers en cas d'annulation ou de retard, parent pauvre du contentieux du droit des passagers aériens 329w3

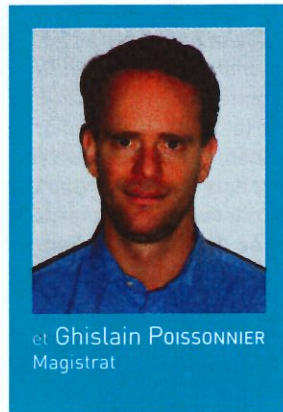
L'essentiel

La modification unilatérale de l'itinéraire et de la programmation d'un vol constitue une annulation du vol initialement défini, suivie du réacheminement vers la destination finale. En outre, l'information sur la possibilité de se faire remettre le texte énonçant les droits des passagers, prévu par l'article 14.1 du règlement (CE) n° 261/2004 ne dispense pas le transporteur de présenter à chaque passager concerné par l'annulation d'un vol, la notice écrite sur les règles d'indemnisation et d'assistance prévue par l'article 14.2 de ce règlement. La charge de la preuve du respect de ces obligations incombe au transporteur.

TI Mulhouse, 31 mai 2018, n° 11-17-003193, M<sup>me</sup> X c/ Air France, Blondeau-Pâtisseries H., prés. ; Rouyer P.-L. et Charles J.-B., av.



Note par  
Pascal DUPONT  
Docteur en droit



et Ghislain POISSONNIER  
Magistrat

Une passagère achète un billet d'avion pour réaliser le vol Mulhouse-Conakry (Guinée) *via* Paris le 19 avril 2014 avec une arrivée prévue à Conakry à 16 h 55. L'itinéraire du vol est modifié avec l'ajout d'une escale à Dakar (Sénégal) et l'annulation de celle prévue à Nouakchott (Mauritanie). L'avion atterrit à Conakry à 20 h 31, soit avec un retard d'environ 3 h 30.

S'agissant d'un vol au départ d'un aéroport d'un État membre de l'Union européenne, le règlement s'applique <sup>(1)</sup>.

Début 2016, la passagère adresse à Air France une mise en demeure de l'indemniser de son préjudice. La compagnie refuse en lui opposant la survenue des circonstances extraordinaires <sup>(2)</sup>. En octobre 2016, elle saisit le juge d'instance de Mulhouse, qui rend finalement son jugement le 31 mai 2018 <sup>(3)</sup> et attribue à la passagère 300 € au titre des dispositions de l'article 7 du règlement européen,

300 € au titre des dispositions de l'article 14 du même règlement et 600 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile. Le tribunal déboute la passagère de sa demande de dommages et intérêts au titre de la résistance abusive de la compagnie. L'affaire paraît simple. Elle a, en réalité, donné lieu à des développements assez techniques tenant à la nature du vol concerné (annulation ou retard) et à l'indemnisation pour défaut d'information de la passagère qui fait l'objet d'une clarification intéressante s'agissant des droits des passagers aériens.

### I. L'INDEMNISATION DU PASSAGER DONT LE VOL EST ANNULÉ

En premier lieu, Air France sollicitait le débouté de sa passagère, au motif que cette dernière ne justifiait pas de sa présentation à l'enregistrement du vol concerné. Il est pour le moins surprenant de constater que les compagnies aériennes qui préparent et exécutent les contrats de transport de passagers, tout en collectant les données relatives aux passagers aériens (PNR) en voie de systématisation au départ ou à destination de l'UE <sup>(4)</sup>, vont jusqu'à soutenir devant les tribunaux que le passager qui réclame le paiement d'indemnités prévues par la loi ne s'est pas présenté à l'enregistrement ou qu'il n'était pas à bord. Les compagnies soutiennent de telles allégations dans l'espoir que le juge exige du demandeur la preuve de sa présence à l'enregistrement et à bord, preuve difficile à apporter pour le passager qui a pour habitude de ne pas conser-

(1) 3, § 1 a).

(2) 5, § 3. En l'espèce, la survenue d'une épidémie de maladie à virus Ebola en Guinée. Cependant, la compagnie n'expliquait ni ne justifiait en quoi la survenue de cette épidémie imposait une escale à Dakar.

(3) TI Mulhouse, 31 mai 2018, n° 11-17-003193. Le délai pris par la juridiction saisie (d'abord la juridiction de proximité puis celle d'instance) pour rendre la décision résulte de ce que l'affaire a été radiée avant d'être reprise.

(4) Conformément à dir. (UE) n° 2016/681 du PE et du Cons., 27 avr. 2016, relative à l'utilisation des données des dossiers passagers (PNR) pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière, art. 3.5 (JO L 119, 4 mai 2016) : le « dossier(s) passager(s) » ou « PNR », désigne un dossier relatif aux conditions de voyage de chaque passager, qui contient les informations nécessaires pour permettre le traitement et le contrôle des réservations par les transporteurs. Le PNR permet donc un suivi nominatif des passagers aériens par les transporteurs comme par les États concernés. Cette directive devait être transposée par les États membres au plus tard le 25 mai 2018. V. Dupont P., « Les données des passagers (PNR) dans le transport aérien », RFDAS 2016, p. 111-128.

ver les tickets d'enregistrement et les tickets bagages, notamment à l'heure de la dématérialisation des titres de transport.

Lorsque la preuve n'est pas rapportée par le passager (celui-ci ne produisant bien souvent qu'une attestation de la réservation électronique, c'est-à-dire la preuve de l'achat de son siège), certaines compagnies aériennes estiment que le juge devrait en tirer les conséquences et le débouter de ses demandes. Il est permis d'imaginer l'impensable en songeant à un tel comportement en cas d'accident aérien entraînant la disparition – corps et biens – de l'aéronef et de ses occupants... Mais sans doute Air France, comme d'autres compagnies confrontées à la montée en puissance du contentieux des passagers aériens, cherche-t-elle à semer la confusion dans les esprits et à s'engouffrer dans la brèche que semble avoir ouverte la Cour de cassation dans un arrêt du 14 février 2018<sup>(5)</sup> rendu peu avant la décision du tribunal d'instance de Mulhouse.

En réalité, cette brèche n'en est pas une, car il s'agit d'un arrêt d'espèce qui a validé l'application des règles processuelles relatives à la charge de la preuve<sup>(6)</sup> faite par le juge de proximité d'Aulnay-sous-Bois mais pas la solution au fond retenue par ce dernier. Sur ce point, le règlement européen n° 261/2004 est dénué de toute ambiguïté. En cas de vol retardé, il exige que le passager soit présent à l'enregistrement pour qu'il puisse être indemnisé<sup>(7)</sup>. Il serait effectivement anormal que le passager en retard ou absent le jour du vol retardé puisse être indemnisé. Il est donc logique que le transporteur aérien exige sa présence physique à l'enregistrement. Pour autant, cela ne signifie nullement que la preuve de sa présence à l'enregistrement et à bord incombe au passager. La production d'une réservation confirmée (la carte d'embarquement n'est pas forcément fournie en cas de retard important) constitue un indice suffisant permettant de présumer sa présence et ainsi de faire valoir ses droits au titre du règlement<sup>(8)</sup>. Lorsque la compagnie soutient que le passager n'était pas présent à l'enregistrement et à bord, c'est à elle de l'établir, notamment en produisant la liste PNR des passagers enregistrés et embarqués<sup>(9)</sup>. La situation est différente en cas d'annulation de vol. Comme le souligne le tribunal d'instance de Mulhouse dans son jugement du 31 mai 2018, dans ce cas, le règlement<sup>(10)</sup> ne subordonne pas l'indemnisation du passager à sa présence à l'enregistrement. Il ne doit justifier que de l'achat du billet d'avion<sup>(11)</sup>. Ce que fait la passagère en l'espèce et qui suffit donc ici à rendre sa demande en indemnisation recevable.

En deuxième lieu, Air France soutenait que le vol concerné avait bien fait l'objet d'un retard et non d'une annulation. De fait, le vol était arrivé à Conakry avec 3 h 30 de retard,

en raison d'une escale à Dakar non prévue dans l'itinéraire contractualisé. La passagère soutenait que le vol prévu a été annulé. Il y avait là quelque chose de paradoxal. En effet, ici un vol retardé était mieux indemnisé que le vol annulé. Le retard de plus de 3 heures à l'arrivée pour un vol extracommunautaire de plus de 3 500 km donne en effet lieu à une indemnité de 600 €. L'annulation d'un tel vol donne lieu à une indemnité d'un même montant, mais qui peut être réduite de 50 % en cas de réacheminement rapide<sup>(12)</sup>. Mais sans doute la passagère voulait-elle contourner l'interprétation faite par certains juges de l'arrêt du 14 février 2018 quant à l'exigence de la preuve de sa présence à l'embarquement.

En tout état de cause, le tribunal de Mulhouse a considéré que le vol en question avait fait l'objet d'une annulation, avec réacheminement. Le jugement du 31 mai 2018 s'appuie sur la jurisprudence européenne qui considère qu'un vol retardé est un vol en retard mais dont la programmation initiale est conservée, alors qu'un vol annulé est celui dont la programmation initiale n'a pas lieu<sup>(13)</sup>. Dans tous les cas, l'itinéraire constitue un élément essentiel du vol, ce dernier étant effectué conformément à une programmation fixée à l'avance par le transporteur<sup>(14)</sup>. Pour qu'un vol puisse être considéré comme effectué conformément à la programmation par le transporteur aérien<sup>(15)</sup>, il ne suffit pas que l'avion soit parti conformément à l'itinéraire prévu mais il faut aussi qu'il ait atteint sa destination tel que cela figurait dans ledit itinéraire<sup>(16)</sup>. En l'espèce, une escale non prévue à Dakar a eu lieu et ne répondait pas aux critères des circonstances extraordinaires susceptibles d'exonérer le transporteur de sa responsabilité<sup>(17)</sup>. Dès lors, il y avait eu changement d'itinéraire décidé unilatéralement par la compagnie, ce qui équivaut à une annulation du vol prévu. L'indemnité de 600 € (en cas d'annulation d'un vol de plus de 3 500 km<sup>(18)</sup>) est réduite de moitié quand le réacheminement est effectué avec une arrivée à destination moins de 4 heures après l'heure d'arrivée prévue. Tel était le cas en l'espèce (environ 3 h 30 de retard), le juge retenant ainsi une indemnité de 300 €.

En troisième lieu, Air France soutenait que les demandes en paiement adressées au titre de l'article 14 du règlement (défaut d'information) et au titre de la résistance abusive étaient prescrites. En effet, le vol datant d'avril 2014 et la saisine du juge d'octobre 2016, un délai de 2 ans s'était écoulé entre les deux. Le jugement écarte l'argument, après avoir rappelé les règles applicables

(5) Cass. 1<sup>re</sup> civ., 14 févr. 2018, n° 16-23205 : JCP E 2018, 1281, note Dupont P. et Poissonnier G. ; RFDAS 2018, p. 17-23, note Crouch K. et Debizet L.

(6) C. civ., art. 1353.

(7) 3, § 2.

(8) V. en ce sens : JCl. Transport, fasc. 930, n° 37.

(9) V. annexe de la directive (UE) n° 2016/681 : données des dossiers passagers telles qu'elles sont recueillies par les transporteurs aériens : 10 : « Statut du voyageur, y compris les confirmations, l'enregistrement, la non-présentation ou un passager de dernière minute sans réservation ».

(10) 3, § 2.

(11) V. en ce sens, Cass. 1<sup>re</sup> civ., 14 janv. 2016, n° 15-12730.

(12) 7, § 2.

(13) CJCE, 19 nov. 2009, n° C-402/07 et C-432/07, Cts Sturgeon c/ Sté Condor Flugdienst GmbH : D. 2010, p. 1461, note Poissonnier G. et Osseland P. et D. 2011, p. 1445, obs. Kenfack H. ; RTD com. 2010, p. 627, obs. Delebecque P. ; RTD eur. 2010, p. 195, chron. Gard L. et RTD eur. 2015, p. 241, obs. Bures P. ; JCP 2009, actu. 543, obs. Picod F. JCP 2010, actu. 201, note Stuyck J. ; Rev. dr. transp. 2010, comm. 18, obs. Correia V. et Rev. dr. transp. 2010, comm. 74, obs. Delebecque P.

(14) *Ibid.*, pt. 30.

(15) *Ibid.*, pt. 32.

(16) CJUE, 13 oct. 2011, n° C-83/10, Aurora Sousa Rodriguez c/ Air France SA : D. 2011, p. 2591, obs. Delpech X. et D. 2012, p. 475, note Poissonnier G. ; RTD eur. 2011, p. 217, chron. Gard L. ; RTD eur. 2011, p. 666, Aubert de Vincelles C. – CJUE, 26 févr. 2013, n° C-11/11 : Europe 2013, comm. 87, note Michel V.

(17) 5, § 3.

(18) 7, § 1 c).

en la matière. Les demandes relevant de la convention de Montréal de 1999<sup>(19)</sup> doivent être effectuées dans un délai de 2 ans (art. 35). Le règlement européen ne comporte aucune disposition relative au délai dans lequel les demandes d'indemnisation doivent être effectuées. La CJUE en a déduit que les demandes relevant du règlement européen doivent être effectuées dans un délai fixé par le droit interne de chacun des États membres<sup>(20)</sup>. Or la Cour de cassation a censuré un jugement qui avait retenu l'expiration du délai biennal de prescription, « alors que l'action en paiement de l'indemnité forfaitaire était soumise à la prescription quinquennale de droit commun prévue à l'article 2224 du Code civil »<sup>(21)</sup>. Ce faisant, elle a indiqué que l'action visant à indemniser les passagers aériens, fondée sur les articles 5 et 7 du règlement n° 261/2004, est prescrite en France au bout de 5 ans<sup>(22)</sup>.

Le juge d'instance de Mulhouse procède par analogie et estime que les demandes indemnitaires fondées sur l'article 14 du règlement ou sur le droit national (ici l'interdiction de la résistance abusive) se situent hors du champ d'application de la convention de Montréal (en ce qu'elles ne sont pas des demandes d'indemnisation complémentaire liées à un préjudice particulier soumis à la convention de Montréal<sup>(23)</sup>) et donc ne sont pas soumises à la prescription biennale. À ses yeux, ces demandes sont soumises au droit national, en l'espèce la prescription quinquennale de l'article 2224 du Code civil. Les deux demandes n'étaient donc pas prescrites, de sorte que cette solution paraît parfaitement conforme à la loi et à la jurisprudence.

## II. L'INDEMNISATION DU DÉFAUT D'INFORMATION DU PASSAGER

Comme le précise le règlement européen, « les passagers devraient être pleinement informés de leurs droits en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, afin d'être en mesure d'exercer efficacement ces droits ».

L'article 14 du règlement européen précise le contenu de ces droits que le « transporteur aérien effectif » (et uniquement lui) doit délivrer. Il doit, d'une part, veiller à ce qu'« un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement : "Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins 2 heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance" » (art. 14, § 1) et il doit, d'une part, lorsqu'il refuse l'embarquement ou annule un vol présenter à chaque passager concerné

« une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement ». Il doit présenter également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins 2 heures. Les coordonnées de l'organisme national désigné visé à l'article 16 (l'organisme chargé de l'application du règlement) sont également fournies par écrit au passager (art. 14, § 2).

En d'autres termes, l'information du passager aérien confronté à un refus d'embarquement, annulation ou retard important d'un vol est double : elle prend la forme d'un avis écrit, qui doit figurer dans la zone d'enregistrement et celle d'une notice écrite qui est remise par le transporteur aérien effectif. Mais alors que le premier mode d'information reste très général et suppose une démarche volontaire de la part du passager, le deuxième est plus personnalisé, de sorte qu'il est permis de penser que le passager disposera effectivement de cette information.

Cette analyse est reprise par le juge d'instance de Mulhouse qui considère que l'obligation d'information prévue à l'article 14, § 1, du règlement européen est distincte de celle définie à l'article 14, § 2. Le jugement du 31 mai 2018 indique ainsi que l'« information sur la possibilité de se faire remettre le texte énonçant les droits des passagers ne dispense pas le transporteur de présenter la notice écrite » et que « la charge de la preuve du respect de ces obligations incombe au transporteur ». Ce dernier n'ayant pas démontré avoir rempli cette obligation, le juge de Mulhouse en conclut que le « préjudice subi du fait de la non remise de la notice informative en cas de retard est certain », le jugement ajoutant que « l'absence de remise de cette notice nécessite des recherches » de la part de la passagère « pour être informée de ses droits et obtenir un remboursement ». La décision de justice de Mulhouse précise ainsi utilement les contours de l'obligation d'information du passager victime d'une annulation ou d'un retard<sup>(24)</sup> et attribue à la passagère une indemnité de 300 € en réparation du préjudice subi du fait de l'absence d'information.

Une telle décision est par ailleurs cohérente avec la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 (COM/2013/0130 final – 2013/0072 (ÇOD), 13 mars 2013) qui renforce le contenu de l'obligation d'information dans le sens d'une plus grande transparence. Elle se situe aussi en harmonie avec les orientations interprétatives relatives au règlement n° 261/2004 publiées par la Commission en 2016<sup>(25)</sup>. Ces orientations rappellent clairement que l'obligation d'information vaut, en cas de retard, tant au départ qu'à

(19) Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international faite à Montréal le 28 mai 1999 ; D. n° 2004-578, 17 juin 2004, portant publication de la convention : JORE, 22 juin 2004, p. 11205 et s.

(20) CJUE, 22 nov. 2012, n° C-139/11, Cuadrench Moré : Rev. dr. transp. 2013, comm. 8, note Delebecque P.

(21) Cass. 1<sup>re</sup> civ., 17 mai 2017, n° 16-13352 : Gaz. Pal. 18 juill 2017, n° 298x6, p. 24, note Dupont P. et Poissonnier G.

(22) C. civ., art. 2224 : « Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par 5 ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ».

(23) V. aussi en ce sens au sujet des indemnisations sollicitées au titre des articles 8 et 9 du règlement : CJUE, 13 oct. 2011, n° C-83/10, Aurora Sousa Rodríguez c/ Air France SA, pt 43 et 44.

(24) CA Bastia, 10 juin 2009, n° 08/00228 : la cour a jugé que l'information des passagers victimes d'annulations tardives par un message texte envoyé sur leur téléphone portable à une heure avancée de la nuit, sans qu'ils ne puissent joindre par téléphone la compagnie aérienne, est insuffisante ; cité par JCl. Transport, fasc. 930, n° 44, Correia C.

(25) Commission européenne, Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et au règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil, n° C/2016/3502 : JO n° C-214, 15 juin 2016. V. not. art. 4.1.2.

l'arrivée. Elles précisent en outre que le respect des dispositions de l'article 14 est sans préjudice des exigences en matière d'information prévues par d'autres dispositions du droit de l'Union, notamment l'article 8, § 2, de la directive n° 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs<sup>(26)</sup> et l'article 7, § 4, de la directive n° 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales<sup>(27)</sup>. L'omission d'informations importantes et la fourniture d'informations trompeuses sur les droits des passagers peuvent aussi constituer une pratique commerciale trompeuse ou déloyale vis-à-vis des consommateurs en vertu de la di-

(26) Dir. n° 2011/83/UE du PE et du Cons., 25 oct. 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la dir. n° 93/13/CEE du Cons. et la dir. n° 1999/44/CE du PE et du Cons. et abrogeant la dir. n° 85/577/CEE du Cons. et la dir. n° 97/7/CE du PE et du Cons. : JOUE L 304, 22 nov. 2011, p. 64.

(27) Dir. n° 2005/29/CE du PE et du Cons., 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la dir. n° 84/450/CEE du Cons. et les dir. n°s 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du PE et du Cons. et le règl. (CE) n° 2006/2004 du PE et du Cons. (directive sur les pratiques commerciales déloyales) : JOUE L 149, 11 juin 2005, p. 22.

rective n° 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur.

La position du juge du fond dans cette affaire ne peut donc qu'être approuvée et s'inscrit indéniablement dans le sens du renforcement des droits des passagers aériens en particulier s'agissant de l'obligation d'information mise à la charge du transporteur vis-à-vis d'eux<sup>(28)</sup>. Cette obligation est une des caractéristiques du contrat de transport dans la troisième dimension, de sa préparation à son exécution.

(28) V. Rias N., « La formation du contrat de transport aérien », in *Droit du transport de passagers*, 2016, Larcier, p. 183, n° 138.