

Dalloz actualité 27 janvier 2026

Annulation de vol : obligation de rembourser le billet, mais également la commission perçue par un intermédiaire

CJUE 15 janv. 2026, Verein für Konsumenteninformation, aff. C-45/24**Xavier Delpech, Rédacteur en chef de la Revue trimestrielle de droit commercial**

Résumé

Le prix du billet d'avion à prendre en considération pour déterminer le montant du remboursement dû par le transporteur aérien à un passager en cas d'annulation d'un vol inclut la différence entre le montant payé par ce passager et celui reçu par ce transporteur aérien, laquelle correspond à une commission perçue par une société, qui est intervenue comme intermédiaire, sans qu'il soit nécessaire que ledit transporteur aérien connaisse le montant exact de cette commission.

En cas d'annulation d'un vol relevant du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 sur les droits des passagers aériens – c'est-à-dire un vol partant d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne ou un vol au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé dans un État membre, lorsque le vol est assuré par un transporteur communautaire – le passager concerné a, on le sait, droit à une indemnisation forfaitaire, indépendamment de tout préjudice, dont le montant (250, 400 ou 600 €) dépend de la distance du vol et de son caractère intra ou extra-communautaire. Mais il a également – et surtout, même si on a parfois un peu tendance à l'oublier – droit au remboursement du prix de son billet. Ce droit au remboursement, qui doit intervenir au plus tard dans les sept jours de la demande, se rattache au devoir d'assistance dont est tenu le transporteur aérien en cas d'annulation de vol (art. 8, § 1^{er}, a).

Contexte : l'annulation de vol et la controverse autour du remboursement de la commission d'intermédiation par le transporteur

Si le calcul de l'indemnité forfaitaire est susceptible de poser difficulté en certaines circonstances, notamment quant au calcul de la distance du vol en cas de liaisons aériennes avec correspondances (v. CJUE 7 sept. 2017, aff. C-559/16, D. 2017. 1758, obs. P. Dupont ; JT 2017, n° 201, p. 11, obs. X. Delpech ; RTD eur. 2018. 157, obs. L. Grard ; JCP E 2017, n° 1566, note N. Balat, doit être retenue la distance entre le lieu du premier décollage et la destination finale, qui doit être calculée selon la méthode orthodromique, et ce, quelle que soit la distance de vol effectivement parcourue), cela ne devrait pas être le cas en ce qui concerne le montant du remboursement dont doit s'acquitter le transporteur aérien au bénéfice du passager. Un prix est un prix !

En réalité, il n'en est pas ainsi, notamment si le billet d'avion a été acheté *via* un intermédiaire de type agence de voyages. Le règlement (CE) n° 261/2004 prévoit d'ailleurs expressément la possible intervention d'un pareil intermédiaire, qu'il désigne sous le terme d'« agent agréé » (art. 2, f), étant précisé que cet agrément est donné en réalité non pas par la compagnie aérienne dont elle commercialise les billets, mais par l'IATA, qui, en donnant son agrément, autorise l'agent à émettre des billets d'avion pour le compte des compagnies adhérentes (ce qui est le cas de KLM).

La controverse n'est, en réalité, pas sans rappeler celle qu'a suscitée la définition de la notion de transport « gratuit » (v. CJUE 16 janv. 2025, *Qatar Airways*, aff. C-516/23, Dalloz actualité, 3 févr. 2025, obs. X. Delpech ; D. 2025. 108 ; *ibid.* 2026. 77, obs. H. Kenfack ; JT 2025, n° 283, p. 13, obs. X. Delpech ; un passager ne voyage pas gratuitement, au sens du règlement, lorsque, pour effectuer sa réservation, il a dû s'acquitter exclusivement des taxes sur le transport aérien et des redevances). Faut-il prendre en compte le prix global payé par le passager ? Faut-il seulement inclure le prix perçu par la compagnie aérienne ? La première thèse, favorable au passager, aboutit à inclure dans le montant du remboursement le montant de la commission perçue par l'intermédiaire, à la différence de la seconde, favorable au transporteur, puisqu'elle le dispense d'avoir à rembourser au passager le montant de la commission dont celui-ci s'est acquitté.

La Cour de justice a déjà été confrontée à cette difficulté il y a quelques années : elle a jugé que « le prix du billet à prendre en considération pour déterminer le montant du remboursement dû par le transporteur aérien à un passager en cas d'annulation d'un vol inclut la différence entre le montant payé par ce passager et celui reçu par ce transporteur aérien, laquelle correspond à une commission perçue par une personne qui est intervenue comme intermédiaire entre ces deux derniers, sauf si cette commission a été fixée à l'insu dudit transporteur aérien, ce qu'il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier » (CJUE 12 sept. 2018, *Harms*, aff. C-601/17, Daloz actualité, 25 sept. 2018, obs. X. Delpech ; D. 2018. 1750 ; JT 2018, n° 212, p. 9, obs. X. Delpech ; RTD eur. 2019. 162 et les obs. ; JCP E 2018, n° 1653, note P. Dupont et G. Poissonnier ; Gaz. Pal. 11 déc. 2018. 40, obs. S. Piedelièvre). La solution est d'ores et déjà très favorable aux intérêts des passagers aériens.

La commission doit être remboursée en tout état de cause

L'arrêt rendu le 15 janvier 2026 par la Cour de justice se situe dans le prolongement de celui rendu en 2018, mais il franchit une étape supplémentaire dans la protection des passagers. Les faits de l'espèce sont les suivants : des passagers aériens ont acheté, sur le site internet d'une agence de voyages en ligne (dite « OTA » pour *Online Travel Agency* dans le jargon du transport), Opodo, des billets d'avion pour des vols au départ de Vienne (Autriche) et à destination de Lima (Pérou), *via* Amsterdam (Pays-Bas), ainsi que pour les vols retour, opérés respectivement les 19 août 2020 et 28 septembre 2020 par la compagnie néerlandaise KLM. Ils ont payé à Opodo la somme totale de 2 053,48 €, comprenant le prix des billets correspondant à 1 958,34 € ainsi qu'une commission pour un montant de 95,14 €. En raison de l'annulation de ces vols, lesdits passagers ont obtenu de KLM le remboursement du prix des billets, à l'exception de commission d'intermédiation de 95,14 €, laquelle est donc demeurée à leur charge. Pourquoi ce défaut de remboursement de ladite commission ? À en croire la juridiction autrichienne saisie par les passagers ayant subi l'annulation de leur vol – ou plutôt par l'association de consommateurs (*Verein für Konsumenteninformation*) à laquelle ils ont cédé leur créance de remboursement (à croire que cela est possible en droit autrichien !), il existait, certes, un contrat entre KLM et Opodo qui prévoyait certaines primes pour Opodo en fonction du nombre de billets de KLM vendus, mais « ni ce contrat ni les contrats IATA ne réglaient la question de savoir si une commission d'intermédiation pouvait être facturée par Opodo aux passagers et quel en était le montant » (pt 10). Quant à la compagnie aérienne, elle soutient qu'elle « ignorait l'existence d'une commission d'intermédiation facturée par Opodo et, *a fortiori*, le montant de cette commission ». Est-ce à dire qu'elle imaginait qu'Opodo travaillait gratuitement pour ses clients ?... Difficile à croire. La compagnie ajoute, en tout état de cause, qu'en se fondant sur la jurisprudence précitée, « une autorisation de sa part aurait été nécessaire pour que les passagers [...] aient la possibilité de lui réclamer également le remboursement du montant de ladite commission en cas d'annulation des vols concernés » (pt 12). Toujours est-il que le contentieux est « monté » jusqu'à la Cour suprême d'Autriche. Cette dernière, non sans avoir au préalable relevé – avec un réalisme certain – qu'un transporteur aérien ne saurait ignorer qu'un agent agréé « exerce nécessairement son activité en vue de percevoir une commission, de sorte que ce transporteur aérien ne saurait soutenir qu'il n'avait pas connaissance du montant concret de la commission d'intermédiation, à moins que celui-ci ne soit anormalement élevé, ce qu'il lui appartiendrait de prouver » (pt 18), a préféré surseoir à statuer et saisir la Cour de justice par la voie préjudicielle.

La Cour suprême d'Autriche interroge la Cour de justice, en substance, sur le point de savoir si, en cas d'annulation de vol, le transporteur aérien est tenu de rembourser au passager, outre le prix du billet, la commission perçue par un intermédiaire, « sans qu'il soit nécessaire que ledit transporteur aérien connaisse le montant exact de cette commission » (pt 24).

À titre liminaire, KLM soulève une question de terminologie : elle reproche à la juridiction autrichienne de tenir comme synonymes les notions de « frais d'intermédiation » et de « commissions d'intermédiation ». Selon elle, les « frais d'intermédiation » « correspondraient aux rétributions que les agences de voyage reçoivent de leurs clients pour les services qu'elles proposent », tandis que les « commissions d'intermédiation » « viseraient les rétributions que ces agences reçoivent de la part des transporteurs aériens » (pt 25). Pour la Cour de justice, est « dépourvue de toute portée juridique » (pt 29) ; en substance, il faut se placer du seul point de vue du passager et analyser uniquement la différence entre le montant qu'il a payé pour le billet d'avion et celui reçu par ce transporteur aérien.

La Cour rappelle la définition du billet : il s'agit, aux termes de l'article 2, f), du règlement, d'« un document ou un équivalent immatériel, y compris électronique, délivré ou autorisé par un transporteur aérien ou un agent agréé par un tel transporteur ». Elle ajoute qu'il « découle de cette définition que les différents éléments d'un tel billet, dont son prix, doivent, dans l'hypothèse où ce billet n'est pas délivré par le transporteur aérien lui-même, être en tout état de cause autorisés par celui-ci » (pt 32). En outre, elle considère, en se fondant sur sa jurisprudence, qu'« une commission d'intermédiation, en tant que composante du prix du billet d'avion, doit être considérée comme étant nécessaire et, partant, "inévitabile" pour pouvoir bénéficier des services proposés par ce transporteur aérien » (v. en ce sens, CJUE 22 juin 2016, *Mennens*, aff. C-255/15,

pt 36, D. 2016. 2048 , note G. Poissonnier et P. Dupont ; RTD eur. 2017. 254, obs. L. Grard ; 12 sept. 2018, *Harms*, aff. C-601/17, préc., pt 18). Elle fait bel et bien partie du prix du billet, car elle ne peut « être écartée par le passager lors de l'achat du billet » (pt 34). Et d'en déduire qu'« en tant que composante "inévitabile" du prix du billet d'avion, doit être considérée comme étant autorisée par le transporteur aérien, et, partant, comme devant être remboursée » (pt 35). Il s'agit, en outre, ajoute la Cour, d'une pratique connue du transporteur aérien. En effet, elle relève que ce dernier « accepte que l'intermédiaire émette et délivre des billets d'avion en son nom et pour son compte, il peut être supposé que ledit transporteur aérien **connaît nécessairement** la pratique commerciale de cet intermédiaire consistant à percevoir une commission d'intermédiation auprès du passager aérien lors de l'achat d'un billet d'avion, même en l'absence de toute clause contractuelle explicite prévue à cet effet, et ce, d'autant plus que cette commission est indissociable du prix du billet d'avion en question » (pt 32). Dit autrement, le transporteur aérien serait de mauvaise foi s'il ignore la perception, par l'intermédiaire, d'une commission auprès du passager aérien pour service rendu.

La Cour poursuit, marquant un infléchissement significatif dans sa jurisprudence, « il n'est pas requis que le transporteur aérien connaisse le montant exact de la commission d'intermédiation pour que le passager aérien dont le vol a été annulé puisse en obtenir le remboursement » (pt 37). Il ne faudrait pas, sauf à encourager des manœuvres dilatoires de la part des compagnies aériennes, « que ce transporteur tente de refuser le remboursement, au motif qu'il n'a pas été informé du montant précis de la commission d'intermédiation ». Si tel était le cas, cela obligerait le passager à se retourner contre l'intermédiaire pour obtenir le remboursement du prix du billet incluant le montant de la commission d'intermédiation, ce qui risquerait tant de retarder ce remboursement que d'« engendrer[r] des frais supplémentaires, voire disproportionnés, pour ledit passager » (pt 38), ce qui serait contraire à l'objectif principal du règlement, qui est d'« assurer un niveau élevé de protection des passagers aériens » (Règl. [CE] n° 261/2004, consid. 1 ; pt 39).

En outre, « cette interprétation pourrait amener le passager aérien à renoncer à la possibilité de recourir à un intermédiaire et à privilégier une réservation directement auprès du transporteur aérien, bien que le prix du billet d'avion délivré par un tel intermédiaire puisse s'avérer financièrement plus intéressant pour ce passager » (pt 40). En d'autres termes, à en croire la Cour, le défaut de remboursement de la commission d'intermédiation ne pénaliserait pas seulement les passagers, mais également les intermédiaires, dont l'attractivité serait ainsi réduite. Belle défense, au-delà du secteur du transport aérien, des intermédiaires du commerce de la part de la Cour de justice !

Et d'en conclure que : « le prix du billet d'avion à prendre en considération pour déterminer le montant du remboursement dû par le transporteur aérien à un passager en cas d'annulation d'un vol inclut la différence entre le montant payé par ce passager et celui reçu par ce transporteur aérien, laquelle correspond à une commission perçue par une société, qui est intervenue comme intermédiaire, sans qu'il soit nécessaire que ledit transporteur aérien connaisse le montant exact de cette commission ».

Mots clés :

AFFAIRES * Transports

