

**Dalloz actualité 25 avril 2024**

## **Vol annulé : modalités du remboursement du passager sous forme d'avoir**

**CJUE 21 mars 2024, Cobult, aff. C-76/23****Xavier Delpech, Rédacteur en chef de la Revue trimestrielle de droit commercial**

---

### **Résumé**

En cas d'annulation d'un vol, le passager est réputé avoir donné son « accord signé » pour le remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage lorsqu'il a rempli un formulaire en ligne sur le site internet de ce transporteur aérien, par lequel il a opté pour un tel mode de remboursement à l'exclusion d'un remboursement sous la forme d'une somme d'argent. Cela suppose que le transporteur aérien ait fourni, de manière loyale, audit passager, une information claire et complète quant aux différentes modalités de remboursement qui s'offraient à lui.

### **Application du règlement (CE) 261/2004**

Lorsqu'un vol est annulé, le passager a droit au remboursement du prix de son billet d'avion, et, sauf circonstances extraordinaires, à une indemnité forfaitaire dont le montant dépend de la distance du parcours et du caractère intra-communautaire ou non du vol. À condition, bien entendu, qu'il relève du champ d'application du règlement (CE) 261/2004 du 11 février 2004 sur le droit des passagers aériens. Le passager du vol ici en cause peut effectivement se prévaloir du règlement (CE) 261/2004. En effet, le contentieux concerne un passager ayant réservé un vol au départ de Fortaleza (Brésil) à destination de Francfort avec une correspondance prévue à Lisbonne, qui devait être assuré par la compagnie TAP Air Portugal (TAP), qui est un transporteur communautaire au sens du règlement (CE) n° 1808/2008 du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (selon ce règlement, un tel transporteur est celui qui possède une licence d'exploitation en cours de validité délivrée par un État membre de l'UE). Or, ce vol avec correspondance a été annulé. Le règlement (CE) 261/2004 bénéficie, entre autres, aux passagers qui doivent décoller d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne (UE), lorsque le vol est assuré par un transporteur communautaire (art. 3, § 1<sup>er</sup>). Nous sommes bien ici dans cette situation.

### **Remboursement du billet**

C'est uniquement la problématique du remboursement du billet dont il est question dans l'arrêt commenté, et non celle de l'indemnité. Le transporteur ne contestait d'ailleurs pas le principe du remboursement, mais simplement ses modalités. Cette question est explicitement envisagée par le règlement (CE) 261/2004, mais les réponses qu'il fournit ne sont pas d'une parfaite clarté. Il s'avère que, depuis le 9 mai 2020, la compagnie TAP met à la disposition des passagers, sur la page d'accueil de son site internet, une procédure permettant d'introduire des demandes de remboursement pour, notamment, les vols annulés. Cette procédure offre une alternative aux passagers : soit un remboursement immédiat sous forme d'un bon de voyage en remplissant un formulaire en ligne, soit un remboursement sous une autre forme, par exemple, une somme d'argent, à condition de prendre préalablement contact avec son service clientèle, afin que celui-ci procède à un examen des faits (pt 8). En outre, les conditions d'acceptation, uniquement disponibles en langue anglaise, auxquelles le passager doit souscrire après avoir fourni les informations requises (numéro de billet, nom de famille, adresse de courrier électronique et numéro de téléphone), précisent que, s'il choisit un remboursement sous la forme d'un bon de voyage, le remboursement du billet en argent est exclu (pt 9). Se conformant dans un premier temps scrupuleusement à cette procédure, le passager concerné a demandé, le 4 juin 2020, à être remboursé par un bon de voyage – dit également « *voucher* » – et a reçu par courrier électronique de la part de TAP un bon de voyage d'un montant de 1 737,52 €, correspondant au prix du billet initial, majoré d'un supplément. On aurait pu en rester là. Mais quelques semaines plus tard, soit le 30 juillet 2020, le même passager a cédé ses droits à l'égard de la compagnie aérienne à la

société Cobult, qui est une société spécialisée dans la récupération d'indemnités de dédommagement aériennes (sur l'admission explicite de la cessibilité de ces droits, v. CJUE 29 févr. 2024, *Eventmedia Soluciones SL c/ Air Europa Líneas Aéreas SAU*, aff. C-11/23, Daloz actualité, 7 mars 2024, obs. C. Hélaïne ; D. 2024. 423 ), laquelle a demandé, le même jour, à TAP de rembourser en argent le prix du vol annulé dans un délai de quatorze jours. Face au refus de TAP de procéder au remboursement demandé, Cobult a saisi une juridiction allemande, laquelle a rejeté sa demande en jugeant que les droits du passager cédant s'étaient éteints par le remboursement sous la forme du bon de voyage. De fait, la créance éteinte ne peut plus être cédée. *Nemo plus juris...* En appel, le Tribunal régional de Francfort-sur-le-Main s'interroge sur l'interprétation de l'article 7, § 3, du règlement (CE) 261/2004 et, plus précisément, sur la notion d'« accord signé du passager », qui est nécessaire pour pouvoir recourir au remboursement sous la forme d'un bon de voyage. Il saisit alors, par voie préjudicielle, la Cour de justice à laquelle il demande si l'exigence de recueillir un « accord signé du passager » constitue une condition formelle pour parfaire un remboursement sous forme d'un bon de voyage.

### Explication de texte(s)

À titre liminaire, il n'est pas inutile de préciser que l'application de l'article 7, § 3, dans ce contexte interroge de prime abord. L'article 7 (de manière générale) traite uniquement du droit à indemnisation, c'est-à-dire de l'indemnité forfaitaire due en cas d'annulation ou de retard important de vol. Le § 3 de cet article concerne spécifiquement les modalités de l'indemnisation : « L'indemnisation visée au paragraphe 1 est payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services ». C'est l'article 8 qui concerne la question du remboursement du prix du billet. Or, son § 1<sup>er</sup>, sous a), énonce que ce remboursement doit avoir lieu dans un délai de sept jours, « selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3 » au prix auquel il a été acheté. C'est dire que l'article 7, § 3, du règlement (CE) 261/2004 doit être lu en combinaison avec l'article 8, § 1<sup>er</sup>, sous a), de ce règlement. En substance, la juridiction allemande interroge la Cour de justice sur le point de savoir si le premier texte lu en combinaison avec le second « doit être interprété en ce sens que, en cas d'annulation d'un vol par le transporteur aérien effectif, le passager est réputé avoir donné son "accord signé" pour le remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage lorsqu'il a rempli un formulaire en ligne sur le site internet de ce transporteur aérien, par lequel il a opté pour une telle forme de remboursement, à l'exclusion d'un remboursement sous la forme d'une somme d'argent, alors que ce dernier mode de remboursement était soumis au respect d'une procédure comprenant des étapes supplémentaires à effectuer auprès du service clientèle dudit transporteur aérien » (pt 17).

Exigence d'un accord signé du passager pour la remise d'un avoir. On l'aura compris, tout le litige tournait autour de la signification à donner de la notion d'« accord signé du passager » visée à l'article 7, § 3, du règlement. La Cour de justice indique au préalable que le remboursement du billet d'un vol annulé s'effectue principalement sous la forme d'une somme d'argent. En revanche, « le remboursement sous la forme de bons de voyage se présente comme une modalité subsidiaire de remboursement, dès lors qu'il est subordonné à la condition supplémentaire d'un "accord signé du passager" » (pt 20). Elle constate que le règlement (CE) 261/2004 ne définit pas ce qu'il y a lieu d'entendre par cette notion d'« accord signé du passager ». Comme elle le fait régulièrement dans sa jurisprudence, elle considère que la notion d'« accord » doit s'entendre selon son sens usuel, c'est-à-dire comme un « consentement libre et éclairé » (pt 22).

S'agissant, au surplus, de l'exigence d'un accord « signé » du passager, elle relève qu'il existe une divergence entre les différentes versions linguistiques de cette disposition. Selon la version française du règlement, il est fait explicitement fait référence à un « accord signé du passager », tandis que d'autres langues de l'Union, notamment l'allemand (« *mit schriftlichem Einverständnis* »), le remboursement sous la forme de bons de voyage est subordonné non pas à l'accord signé, mais à l'« accord écrit du passager » (pt 24), ce qui n'est *a priori* pas tout à fait la même chose. Cette divergence est sans conséquence, selon la Cour, car les dispositions du droit de l'Union doivent, en effet, toujours « être interprétées et appliquées de manière uniforme, à la lumière des versions établies dans toutes les langues de l'Union » et, en cas de « disparités entre les diverses versions linguistiques d'un texte du droit de l'Union, la disposition en cause doit être interprétée en fonction de l'économie générale et de la finalité de la réglementation en cause, ici garantir un niveau élevé de protection des passagers, réparer leurs « désagréments » d'une manière « standardisée et immédiate », enfin, s'agissant spécifiquement des passagers dont le vol est annulé (consid. 20 du règlement), ils « doivent être pleinement informés de leurs droits afin d'être en mesure d'exercer efficacement ces droits » (pts 26 et 27).

Ce dont il ressort, à la lumière de l'objectif d'assurer un niveau élevé de protection des passagers aériens et du devoir d'information incombant au transporteur aérien, la notion d'« accord signé du passager » présuppose deux conditions cumulatives :

*en premier lieu*, « que ce passager ait été en mesure d'effectuer un choix efficace et informé et, partant, de consentir de manière libre et éclairée au remboursement de son billet sous la forme d'un bon de voyage plutôt que sous la forme d'une

somme d'argent » (pt 29). Cet accord ne saurait être donné, lorsque la compagnie aérienne présente, notamment sur son site internet, « des informations relatives aux modalités de remboursement d'un billet de manière ambiguë ou partielle ou dans une langue dont la maîtrise ne peut pas être raisonnablement attendue du passager, voire de manière déloyale » (pt 32). En d'autres termes, il ne faut pas que le passager soit dissuadé de demander le remboursement de son billet « *en cash* », notamment en soumettant cette modalité de remboursement « à une procédure comprenant des étapes supplémentaires à celle présidant au remboursement sous la forme d'un bon de voyage ». Cela remettrait en cause la subsidiarité du remboursement en avoir évoquée ci-dessus ;

*en second lieu*, quant à la forme de l'accord du passager, pour autant que celui-ci ait reçu des informations claires et complètes, son « accord signé » peut « couvrir, notamment, son acceptation explicite, définitive et univoque d'un remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage, par l'envoi d'un formulaire rempli par ledit passager sur le site internet du transporteur aérien effectif sans que ce formulaire comporte la signature manuscrite ou numérisée du passager » (pt 34). L'acceptation de ce formulaire par un « double clic » paraît suffire. La Cour ajoute qu'il est excessif et inapproprié d'exclure que l'« accord signé du passager » pour le remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage « puisse prendre la forme d'un formulaire que le passager doit remplir sur le site internet du transporteur aérien effectif ». En effet, une telle exclusion augmenterait la « charge liée à la gestion administrative de ces remboursements » pour la compagnie aérienne et « serait susceptible de retarder le processus de remboursement pour le passager, ce qui, *in fine*, pourrait s'avérer contraire aux intérêts de celui-ci » (pt 36). En d'autres termes, il n'est pas exagéré d'exiger du passager qu'il soit tenu de remplir un formulaire sur le site de la compagnie aérienne pour bénéficier d'un avoir en guise de remboursement – car si ce formalisme ne s'imposait pas, cela pourrait se retourner contre lui – mais cela serait, en revanche, aller trop loin que d'exiger qu'il soit tenu de signer cet accord, même sous la forme d'une signature électronique, *a fortiori* manuscrite.

### Approche pragmatique

La Cour de justice se veut ainsi pragmatique, ménageant ainsi les intérêts des uns (les passagers) et des autres (les transporteurs). Il semble de toute façon que de nombreuses compagnies avaient d'ores et déjà mis en place ces exigences à l'égard de leur clientèle s'agissant de leurs politiques d'avoirs. Il en ressort que le juge européen ne condamne pas par principe la pratique des avoirs par les compagnies aériennes, mais conditionne sa validité à ce que la remise d'un avoir en lieu et place d'un remboursement en argent ne soit pas imposée au passager « victime » d'un vol annulé. Cette position est de ce point de vue en phase avec la recommandation 2020/648/UE du 13 mai 2020 de la Commission européenne, prise dans le contexte du covid, qui avait déjà à l'époque condamné la politique des « avoirs imposés » (laquelle semblait, à l'inverse, avoir la faveur de l'IATA) mise en œuvre par nombre de compagnies aériennes, invitant plutôt ces dernières à rendre les bons à valoir plus attractifs, pour qu'ils puissent être une alternative acceptable au remboursement.

On relèvera, pour conclure, que cette politique d'avoirs est également envisagée par le droit de l'Union pour d'autres modes de transport publics, mais, là encore, sous réserve de l'accord du passager (Règl. 1177/2010/UE du 24 nov. 2010, art. 18, § 3, transport maritime et fluvial ; Règl. 181/2011/UE du 16 févr. 2011, art. 19, § 5, transport par autobus et autocar ; Règl. 2021/782/UE du 29 avr. 2021, art. 18, § 5, transport ferroviaire).

### Mots clés :

**AFFAIRES** \* Transport

