Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (septième chambre)

16 janvier 2025 *

« Renvoi préjudiciel – Transports aériens – Règlement (CE) nº 261/2004 – Article 8, paragraphe 1, sous a) – Droit au remboursement du billet d'avion en cas d'annulation d'un vol – Choix entre le remboursement en argent ou sous forme de bons de voyage – Article 7, paragraphe 3 – Notion d'"accord signé du passager" – Création, par le passager, d'un compte de fidélité sur le site Internet du transporteur aérien »

Dans l'affaire C-642/23,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par le Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf, Allemagne), par décision du 16 octobre 2023, parvenue à la Cour le 26 octobre 2023, dans la procédure

Flightright GmbH

contre

Etihad Airways P.J.S.C.,

LA COUR (septième chambre),

composée de M. M. Gavalec (rapporteur), président de chambre, MM. Z. Csehi et F. Schalin, juges,

avocat général : Mme L. Medina,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

– pour Flightright GmbH, par Mes M. Michel et R. Weist, Rechtsanwälte,

– pour la Commission européenne, par M. G. von Rintelen et Mme N. Yerrell, en qualité d'agents,

vu la décision prise, l'avocate générale entendue, de juger l'affaire sans conclusions,

rend le présent

* Langue de procédure : l'allemand.

Arrêt

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 7, paragraphe 3, et de l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, 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 abrogeant le règlement (CEE) nº 295/91 (JO 2004, L 46, p. 1).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant Flightright GmbH, le cessionnaire des droits d'un passager (ci-après « la cédante »), à Etihad Airways P.J.S.C. (ci-après « Etihad Airways »), un transporteur aérien, au sujet du remboursement du billet de la cédante dont le vol a été annulé.

Le cadre juridique

3 Les considérants 1, 2, 4 et 20 du règlement nº 261/2004 énoncent :

« (1) L'action de la Communauté [européenne] dans le domaine des transports aériens devrait notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers. Il convient en outre de tenir pleinement compte des exigences de protection des consommateurs en général.

(2) Le refus d'embarquement et l'annulation ou le retard important d'un vol entraînent des difficultés et des désagréments sérieux pour les passagers.

[...]

(4) La Communauté devrait, par conséquent, relever les normes de protection fixées par [le règlement (CEE) nº 295/91 du Conseil, du 4 février 1991, établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers (JO 1991, L 36, p. 5)], à la fois pour renforcer les droits des passagers et pour faire en sorte que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.

[...]

(20) 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. »

4 L'article 5, paragraphe 1, du règlement nº 261/2004prévoit :

« En cas d'annulation d'un vol, les passagers concernés :

a) se voient offrir par le transporteur aérien effectif une assistance conformément à l'article 8 ;

[...] »

5 L'article 7 de ce règlement, intitulé « Droit à indemnisation », dispose, à ses paragraphes 1 et 3 :

« 1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers reçoivent une indemnisation [...]

[...]

3. 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. »

6 L'article 8 dudit règlement, intitulé « Assistance : droit au remboursement ou au réacheminement », prévoit, à son paragraphe 1 :

« Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient proposer le choix entre :

a) – le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial [...]

[...] »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

7 La cédante disposait d'une réservation confirmée pour un vol que devait assurer Etihad Airways, le 7 septembre 2020, au départ de Düsseldorf (Allemagne) et à destination de Brisbane (Australie), avec une correspondance à Abou Dhabi (Émirats arabes unis). La réservation portait sur un billet retour dit « ouvert », c'est-à-dire que la date du vol retour n'était pas fixée. Le prix total payé pour ce vol aller et retour s'élevait à 1 189 euros par passager. La cédante a versé cette somme à un organisateur de voyage.

8 Le vol reliant Düsseldorf à Abou Dhabi a toutefois été annulé. L'organisateur de voyage ayant fait faillite au mois de juillet 2020 sans avoir remboursé le billet, le père de la cédante s'est adressé, au nom de cette dernière, à Etihad Airways. Ce transporteur aérien a proposé de procéder à une modification formelle de la réservation, ce que le père de la cédante a accepté.

9 Lors d'un nouvel entretien téléphonique avec un agent du service d'assistance d'Etihad Airways, le père de la cédante a obtenu la confirmation que la cédante et le passager qui aurait dû l'accompagner seraient crédités, premièrement, de « *miles* » à faire valoir sur un vol assuré par Etihad Airways, d'une valeur correspondant à celle du paiement effectué pour l'achat de leur billet et dont la durée de validité serait de deux ans, deuxièmement, de « *miles* » supplémentaires d'une valeur de 400 dollars américains (environ 380 euros) et, troisièmement, de 5 000 « *miles* » « Etihad Guest » supplémentaires. À cette fin, chacun des passagers devait créer un compte de fidélité sur le site Internet d'Etihad Airways, ce qui a été fait.

10 Si le passager qui aurait dû accompagner la cédante a été crédité des « *miles* » promis, tel n'a pas été le cas de cette dernière.

11 Par lettre du 16 mars 2021, Flightright a informé Etihad Airways qu'elle exerçait, au nom du père de la cédante et du passager qui aurait dû l'accompagner, le droit d'option que leur conférait l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement nº 261/2004 et a réclamé le remboursement intégral du billet, dans un délai de sept jours, pour l'ensemble des parties du voyage non effectuées.

12 Par lettre du 13 août 2021, la cédante a indiqué « à toutes fins utiles » qu'elle « [souhaitait] être remboursée conformément à l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, du règlement nº 261/2004 » et qu'elle cédait « de nouveau [ses] droits à remboursement à [Flightright] ».

13 Saisi en première instance par Flightright d'un recours tendant au remboursement de l'intégralité du prix du billet, l'Amtsgericht Düsseldorf (tribunal de district de Düsseldorf, Allemagne) a rejeté celui-ci au motif que Flightright pouvait tout au plus exiger d'être indemnisée des coûts liés au vol aller, une indemnisation qu'elle n'avait toutefois pas chiffrée, même après y avoir été invitée par ladite juridiction.

14 Flightright a interjeté appel de ce jugement devant le Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf), qui est la juridiction de renvoi, et a demandé à ce dernier la condamnation d'Etihad Airways au paiement de la somme de 1 189 euros, majorée d'intérêts à compter du 24 mars 2021.

15 La juridiction de renvoi éprouve des doutes de deux ordres. D'une part, elle s'interroge sur le point de savoir si l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement nº 261/2004, lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement, doit être interprété en ce sens que, en acceptant un remboursement sous la forme de « *miles* » et en ouvrant un compte de fidélité sur le site Internet d'Etihad Airways, lequel devait être crédité de ces « *miles* », la cédante a donné son « accord signé », au sens de cet article 7, paragraphe 3, quant à cette forme de remboursement, alors même qu'elle n'a pas confirmé son accord en ce sens par une signature manuscrite.

16 D'autre part, en cas de réponse affirmative, cette juridiction se demande si la cédante peut révoquer l'option qu'elle a exercée en faveur d'un remboursement sous la forme de « *miles* », et de nouveau réclamer le remboursement du billet sous la forme d'une somme d'argent, lorsque le transporteur aérien effectif ne crédite pas son compte de fidélité de « *miles* », malgré l'accord conclu en ce sens.

17 Dans ces conditions, le Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

« 1) L'article 8, paragraphe 1, sous a), [du règlement nº 261/2004], lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3, [de ce règlement], doit-il être interprété en ce sens qu'il y a un accord signé efficace du passager pour le remboursement du billet sous la forme de bons de voyage et de crédits, lorsque ledit passager a lui-même créé, sur le site Internet de la compagnie aérienne, un compte client électronique sur lequel ces bons de voyage et crédits doivent être transférés, sans avoir toutefois confirmé son accord pour ce type de remboursement par une signature manuscrite ?

2) Si la première question préjudicielle reçoit une réponse affirmative : le passager peut-il révoquer l'accord qu'il avait initialement délivré de manière efficace pour le remboursement du billet sous forme de bons de voyage et de crédits, et de nouveau demander que celui-ci soit effectué par voie de paiement en numéraire, lorsque, par la suite, la compagnie aérienne ne crédite pas le compte client des bons de voyage et des crédits promis ? »

Sur les questions préjudicielles

Sur la première question

18 Par sa première question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement nº 261/2004, lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement, 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 de bons de voyage lorsqu'il a créé, sur le site Internet de ce transporteur aérien, un compte de fidélité sur lequel ces bons devaient être transférés, sans avoir confirmé son accord pour cette forme de remboursement par une signature manuscrite.

19 En vertu de l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement nº 261/2004, lu en combinaison avec l'article 5, paragraphe 1, sous a), de ce règlement, le passager dispose, en cas d'annulation de son vol, d'un droit au remboursement du billet, dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, dudit règlement au prix auquel il a été acheté.

20 Cette dernière disposition prévoit que le remboursement est payé en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous la forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

21 Il ressort d'une lecture combinée de l'article 7, paragraphe 3, et de l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement nº 261/2004 que, par ces dispositions, le législateur de l'Union a encadré les modalités de remboursement du billet en cas d'annulation de vol. À ce titre, la structure de l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement indique que le remboursement du billet 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 » (arrêt du 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, point 20).

22 Si le règlement nº 261/2004 ne définit pas la notion d'« accord signé du passager », visée à son article 7, paragraphe 3, la Cour a toutefois jugé que, à la lumière de l'objectif que poursuit ce règlement d'assurer un niveau élevé de protection des passagers et du devoir d'information incombant au transporteur aérien effectif, tels qu'ils ressortent, en substance, des considérants 1, 2, 4 et 20 dudit règlement, cette notion présuppose, d'une part, que le passager concerné 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 (voir, en ce sens, arrêt du 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, points 21 et 26 à 29).

23 D'autre part, quant à la forme de l'accord du passager, la Cour a relevé que, pour autant que ce passager ait reçu des informations claires et complètes, son « accord signé », au sens de l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004, 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 (voir, en ce sens, arrêt du 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, point 34).

24 La Cour a ainsi jugé 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 un tel mode de remboursement à l'exclusion d'un remboursement sous la forme d'une somme d'argent, dès lors que ce passager a été en mesure d'effectuer un choix efficace et informé et, partant, de consentir de manière éclairée au remboursement de son billet sous la forme d'un bon de voyage plutôt que sous la forme d'une somme d'argent, ce qui suppose que ledit 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 (arrêt du 21 mars 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, point 37).

25 Dès lors, la notion d'« accord signé du passager », au sens de l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004, ne saurait être interprétée de manière restrictive comme posant une condition formelle telle que la signature manuscrite du passager, pour qu'un passager puisse valablement exprimer son acceptation explicite, définitive et univoque au remboursement de son billet sous la forme d'un bon de voyage.

26 En l'occurrence, la juridiction de renvoi s'interroge sur le point de savoir si la création par le passager d'un compte de fidélité sur le site Internet d'Etihad Airways en vue de voir ce compte crédité des « *miles* » que celle-ci s'était engagée à lui octroyer, suffit pour caractériser une telle acceptation explicite, définitive et univoque de ce passager pour un remboursement de son billet sous cette forme.

27 Or, la seule circonstance tenant à la création d'un tel compte de fidélité sur le site Internet du transporteur aérien ne saurait être considérée comme étant suffisante, en tant que telle, pour considérer qu'un passager a émis une acceptation explicite, définitive et univoque dès lors que cette création peut être simplement indicative de la volonté d'un consommateur de participer, de manière générale, au programme de fidélité d'un transporteur aérien, ce qu'il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier.

28 Compte tenu des motifs qui précèdent, il convient de répondre à la première question que l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement nº 261/2004, lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement, doit être interprété en ce sens que, en cas d'annulation d'un vol par le transporteur aérien effectif, le passager n'est pas réputé avoir donné son « accord signé » pour le remboursement du billet sous la forme de bons de voyage lorsqu'il a créé, sur le site Internet de ce transporteur, un compte de fidélité sur lequel ces bons devaient être transférés, sans avoir confirmé, par son acceptation explicite, définitive et univoque, son accord pour ce mode de remboursement.

Sur la seconde question

29 Eu égard à la réponse à la première question, il n'est pas nécessaire de répondre à la seconde question.

Sur les dépens

30 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (septième chambre) dit pour droit :

L'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, 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 abrogeant le règlement (CEE) nº 295/91, lu en combinaison avec l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004,

doit être interprété en ce sens que :

en cas d'annulation d'un vol par le transporteur aérien effectif, le passager n'est pas réputé avoir donné son « accord signé » pour le remboursement du billet sous la forme de bons de voyage lorsqu'il a créé, sur le site Internet de ce transporteur, un compte de fidélité sur lequel ces bons devaient être transférés, sans avoir confirmé son accord, par son acceptation explicite, définitive et univoque, pour ce mode de remboursement.

Signatures