Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (troisième chambre)

21 mars 2024*

« Renvoi préjudiciel – Transports aériens – Règlement (CE) nº 261/2004 – Article 7, paragraphe 3 – Article 8, paragraphe 1, sous a) – Droit au remboursement du billet d'avion en cas d'annulation d'un vol – Remboursement sous la forme de bons de voyage – Notion d'"accord signé du passager" – Procédure de remboursement par l'intermédiaire d'un formulaire disponible sur le site Internet du transporteur aérien effectif »

Dans l'affaire C-76/23,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par le Landgericht Frankfurt am Main (tribunal régional de Francfort-sur-le-Main, Allemagne), par décision du 2 janvier 2023, parvenue à la Cour le 13 février 2023, dans la procédure

Cobult UG

contre

TAP Air Portugal SA,

LA COUR (troisième chambre),

composée de Mme K. Jürimäe, présidente de chambre, M. K. Lenaerts, président de la Cour, faisant fonction de juge de la troisième chambre, MM. N. Piçarra, N. Jääskinen et M. Gavalec (rapporteur), juges,

avocat général : M. G. Pitruzzella,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

– pour le gouvernement français, par MM. J.–L. Carré, B. Herbaut et Mme B. Travard, en qualité d'agents,

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

* Langue de procédure : l'allemand.

vu la décision prise, l'avocat général entendu, de juger l'affaire sans conclusions,

rend le présent

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 Cobult UG, le cessionnaire des droits d'un passager, à TAP Air Portugal SA, un transporteur aérien, au sujet du remboursement du billet de ce passager 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 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 ledit règlement, 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, sous a) et c), de ce règlement prévoit :

« 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 ;

[...]

c) ont droit à une indemnisation du transporteur aérien effectif conformément à l'article 7 [...] ».

5 L'article 7 dudit 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 du même règlement, intitulé « Assistance : droit au remboursement ou au réacheminement », prévoit, à son paragraphe 1, sous a) :

« 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 la question préjudicielle

7 Un passager qui avait réservé, pour le prix de 1 447,02 euros, un vol avec correspondance auprès de TAP Air Portugal prévu le 1er juillet 2020 au départ de Fortaleza (Brésil) et à destination de Francfort-sur-le-Main (Allemagne), via Lisbonne (Portugal), a vu ce vol annulé par ce transporteur aérien effectif.

8 Depuis le 19 mai 2020, ledit transporteur aérien 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 qu'il a annulés. Les passagers ont ainsi le choix entre un remboursement immédiat sous la forme de bons de voyage en remplissant un formulaire en ligne et un remboursement sous une autre forme, par exemple une somme d'argent, à condition de prendre préalablement contact avec son service clientèle, afin que ce dernier procède à un examen des faits.

9 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.

10 Or, selon TAP Air Portugal, le passager concerné a demandé, le 4 juin 2020, à être remboursé par un bon de voyage et a reçu par courrier électronique un bon de voyage d'un montant de 1 737,52 euros, correspondant au prix du billet initial, majoré d'un supplément.

11 Le 30 juillet 2020, ce passager a cédé ses droits à l'égard de TAP Air Portugal à Cobult, laquelle a demandé, le même jour, à ce transporteur aérien effectif de rembourser en argent le prix du vol annulé dans un délai de 14 jours.

12 Face au refus de TAP Air Portugal de procéder au remboursement demandé, Cobult a saisi la juridiction de première instance compétente, 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.

13 Cobult a interjeté appel de ce jugement devant le Landgericht Frankfurt am Main (tribunal régional de Francfort-sur-le-Main, Allemagne), qui est la juridiction de renvoi.

14 Cette juridiction nourrit des doutes quant à l'interprétation de l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004, en vertu duquel le billet ne peut être remboursé sous la forme d'un bon de voyage qu'« avec l'accord signé du passager ». Elle s'interroge plus particulièrement sur la portée de la notion d'« accord signé du passager » (« *mit schriftlichem Einverständnis* » dans la version en langue allemande de ce règlement) afin d'apprécier si les modalités de remboursement imposées par TAP Air Portugal par l'intermédiaire de son site Internet sont conformes à cette disposition. À cet égard, ladite juridiction expose qu'il pourrait être considéré, selon une première approche, que l'exigence d'un accord signé du passager constitue une condition de forme supplémentaire qui vise à prémunir le passager contre un choix hâtif et irréfléchi en faveur d'un bon de voyage, mode de remboursement que le législateur de l'Union aurait considéré comme moins favorable pour ce passager. Dans ces conditions, l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004 s'opposerait à une procédure de remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage, telle que celle pratiquée par TAP Air Portugal.

15 Selon une seconde approche, le fait d'exiger un accord signé de la part du passager, sous la forme d'un accord transmis par voie postale ou par voie électronique serait susceptible d'allonger les délais de remboursement tout en augmentant la charge liée à la gestion administrative de ces remboursements pour les transporteurs aériens. Dès lors, une procédure de remboursement en ligne qui est composée de plusieurs étapes, telle que celle en cause au principal, pourrait être considérée comme conforme aux exigences de l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004.

16 Dans ces conditions, le Landgericht Frankfurt am Main (tribunal régional de Francfort-sur-le-Main) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante :

« L'article 7, paragraphe 3, du [règlement nº 261/2004] doit–il être interprété en ce sens qu'il y a un accord signé du passager pour le remboursement du billet, au sens de l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, [de ce règlement], sous forme d'un bon de voyage, dans le cas où le passager opte pour un tel bon sur le site Internet du transporteur aérien effectif, à l'exclusion d'un remboursement ultérieur du billet en argent, puis reçoit ce bon par courrier électronique, alors que le remboursement du billet en argent n'est possible qu'après avoir préalablement pris contact avec le transporteur aérien effectif ? »

Sur la question préjudicielle

17 Par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004, lu en combinaison avec l'article 8, paragraphe 1, sous a), 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 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.

18 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 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.

19 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.

20 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 ».

21 Le règlement nº 261/2004 ne définit pas ce qu'il y a lieu d'entendre par cette notion d'« accord signé du passager ».

22 À cet égard, d'une part, il y a lieu d'observer que la notion d'« accord » s'entend, selon son sens usuel, comme un consentement libre et éclairé. Dans le contexte de l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement, cette notion requiert donc le consentement libre et éclairé du passager à obtenir le remboursement de son billet sous la forme d'un bon de voyage.

23 D'autre part, dans la mesure où l'article 7, paragraphe 3, dudit règlement requiert un accord « signé » du passager, il importe de constater qu'il existe une divergence entre les différentes versions linguistiques de cette disposition.

24 En effet, si l'exigence d'un « accord signé du passager », figurant dans la version en langue française de cette disposition, trouve une signification correspondante dans ses versions en langues bulgare (« *с подписано съгласие на пътника* »), espagnole (« *previo acuerdo firmado por el pasajero* »), tchèque (« *v případě dohody podepsané cestujícím* »), grecque (« *εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης* »), anglaise (« *with the signed agreement of the passenger* »), italienne (« *previo accordo firmato dal passeggero* »), lettonne (« *saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu* »), lituanienne (« *keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka* »), maltaise (« *bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier* ») et finnoise (« *matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella* »), en revanche, il ressort des versions de ladite disposition en langues danoise (« *med passagerens skriftlige billigelse* »), allemande (« *mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts* », estonienne (« *kirjalikul kokkuleppel reisijaga* »), croate (« *uz pisanu suglasnost putnika* »), hongroise (« *az utas írásos beleegyezése esetén* »), néerlandaise (« *met de schriftelijke toestemming van de passagier* »), polonaise (« *za pisemną zgodą pasażera* »), portugaise (« *com o acordo escrito do passageiro* »), roumaine (« *cu acordul scris al pasagerului* »), slovaque (« *s písomným súhlasom cestujúceho* »), slovène (« *s pisnim soglasjem potnika* ») et suédoise (« *med*

passagerarens skriftliga samtycke ») que, en vertu de cette même disposition, le remboursement sous la forme de bons de voyage est subordonné non pas à l'accord signé, mais à l'« accord écrit du passager ».

25 Or, conformément à une jurisprudence constante, la formulation utilisée dans l'une des versions linguistiques d'une disposition du droit de l'Union ne saurait servir de base unique à l'interprétation de cette disposition ou se voir attribuer un caractère prioritaire par rapport aux autres versions linguistiques. Les dispositions du droit de l'Union doivent en effet être interprétées et appliquées de manière uniforme, à la lumière des versions établies dans toutes les langues de l'Union. 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 dont elle constitue un élément (voir, en ce sens, ordonnance du 2 décembre 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, point 21 ainsi que jurisprudence citée).

26 À cet égard, il ressort, d'une part, des considérants 1, 2 et 4 du règlement nº 261/2004 que celui-ci vise à garantir un niveau élevé de protection des passagers et des consommateurs en renforçant leurs droits dans un certain nombre de situations entraînant des difficultés et des désagréments sérieux, ainsi qu'en réparant ces derniers d'une manière standardisée et immédiate (voir, en ce sens, arrêt du 22 avril 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, point 26).

27 D'autre part, il ressort du considérant 20 de ce règlement que les passagers dont le vol est annulé doivent être pleinement informés de leurs droits afin d'être en mesure d'exercer efficacement ces droits.

28 La Cour a ainsi jugé, en se référant au considérant 20 du règlement nº 261/2004, que le transporteur aérien effectif doit fournir aux passagers les informations nécessaires pour leur permettre de faire un choix efficace et informé quant à l'exercice du droit à l'assistance prévu à l'article 8, paragraphe 1, de ce règlement sans que le bénéfice de ce droit à remboursement exige de la part du passager une contribution active (voir, en ce sens, arrêt du 29 juillet 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, points 50 à 55).

29 Dans ce cadre, 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 effectif, il y a lieu de considérer que la notion d'« accord signé du passager », telle que prévue à l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement, présuppose, 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.

30 À cette fin, il incombe à ce transporteur aérien de fournir, de manière loyale, au passager dont le vol a été annulé des informations claires et complètes, sur les différentes modalités de remboursement de son billet qui s'offrent à lui en vertu de l'article 7, paragraphe 3, dudit règlement.

31 En revanche, à défaut de disposer de telles informations, il ne saurait être considéré que le passager est en mesure d'effectuer un choix efficace et informé et, partant, de consentir de manière libre et éclairée à un remboursement sous la forme d'un bon de voyage.

32 Ainsi, un passager ne saurait être réputé avoir donné son « accord », au sens de l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004, lorsque le transporteur aérien effectif présente, notamment sur son site Internet, des informations relatives aux modalités de remboursement d'un billet de manière ambigüe ou partielle ou dans une langue dont la maîtrise ne peut pas être raisonnablement attendue du passager, voire de manière déloyale, notamment en soumettant le remboursement de ce billet sous la forme d'une somme d'argent à une procédure comprenant des étapes supplémentaires à celle présidant au remboursement sous la forme d'un bon de voyage.

33 Une telle conclusion s'impose d'autant plus que l'ajout de telles étapes supplémentaires est susceptible de rendre plus difficile l'obtention d'un remboursement sous la forme d'une somme d'argent, et de renverser ainsi le rapport entre les deux modalités de remboursement que le législateur de l'Union a, ainsi qu'il ressort du point 20 du présent arrêt, établi, cela en contradiction avec l'objectif consistant à assurer un niveau de protection élevé des passagers aériens poursuivi par le règlement nº 261/2004.

34 En second lieu, quant à la forme de l'accord du passager, il convient d'ajouter que, pour autant que ce passager ait reçu des informations claires et complètes, son « accord signé », au sens de l'article 7, paragraphe 3, de ce règlement, peut, ainsi qu'il ressort en substance des observations du gouvernement français, 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.

35 L'interprétation ainsi retenue de l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004 demeure respectueuse de la mise en balance des intérêts des passagers aériens et de ceux des transporteurs aériens effectifs à laquelle le législateur de l'Union a entendu veiller par l'adoption du règlement nº 261/2004 (voir, en ce sens, arrêts du 19 novembre 2009, Sturgeon e.a., C-402/07 et C-432/07, EU:C:2009:716, point 67, ainsi que du 23 octobre 2012, Nelson e.a., C-581/10 et C-629/10, EU:C:2012:657, point 39).

36 En effet, il apparaît non seulement excessif mais également 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, dès lors qu'une telle exclusion augmenterait la charge liée à la gestion administrative de ces remboursements pour ce transporteur aérien 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.

37 Compte tenu des motifs qui précèdent, il y a lieu de répondre à la question posée que l'article 7, paragraphe 3, du règlement nº 261/2004, lu en combinaison avec l'article 8, paragraphe 1, sous a), de ce règlement et à la lumière du considérant 20 dudit 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 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.

Sur les dépens

38 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 (troisième chambre) dit pour droit :

L'article 7, paragraphe 3, 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 8, paragraphe 1, sous a), de ce règlement et à la lumière du considérant 20 dudit 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 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.

Signatures