Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2024/5687

25.9.2024

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION**

# Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) nº 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) nº 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident

(C/2024/5687)

## TABLE DES MATIÈRES

*Page*

1. INTRODUCTION ..... 3
2. CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT (CE) nº 261/2004 ..... 5
   - 2.1. Champ d'application territorial ..... 5
     - 2.1.1. Champ d'application géographique ..... 5
     - 2.1.2. Notion de «vol» conformément à l'article 3, paragraphe 1, point a) ..... 6
     - 2.1.3. Vols relevant du champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004 ..... 6
     - 2.1.4. Vols ne relevant pas du champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004 ..... 7
     - 2.1.5. Champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004 en ce qui concerne l'indemnisation ou l'assistance reçue dans un pays tiers et incidences sur les droits des bénéficiaires au titre du règlement (CE) nº 261/2004 ..... 7
   - 2.2. Champ d'application matériel ..... 8
     - 2.2.1. Non-application du règlement (CE) nº 261/2004 aux passagers qui voyagent par hélicoptère ..... 8
     - 2.2.2. Non-application du règlement (CE) nº 261/2004 aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public ..... 8
     - 2.2.3. Obligation pour les passagers d'être présents à l'enregistrement ..... 8
     - 2.2.4. Application aux transporteurs aériens effectifs ..... 9
     - 2.2.5. Événements auxquels s'applique le règlement (CE) nº 261/2004 ..... 9
     - 2.2.6. Non-application du règlement (CE) nº 261/2004 aux voyages multimodaux ..... 9
     - 2.2.7. Champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004 en ce qui concerne la directive (UE) 2015/2302 (directive sur les voyages à forfait) ..... 9
3. ÉVÉNEMENTS DONNANT LIEU À DES DROITS AU TITRE DU RÈGLEMENT (CE) Nº 261/2004 ..... 10
   - 3.1. Refus d'embarquement ..... 10
     - 3.1.1. Notion de «refus d'embarquement» ..... 10
     - 3.1.2. Droits liés à un refus d'embarquement ..... 11
   - 3.2. Annulation ..... 12
     - 3.2.1. Définition de l'«annulation» ..... 12
     - 3.2.2. Modification de l'heure de départ ..... 12
     - 3.2.3. Appareil revenant à son point de départ ..... 12
     - 3.2.4. Vol dérouté ..... 13
     - 3.2.5. Charge de la preuve en cas d'annulation ..... 13
     - 3.2.6. Droits liés à une annulation ..... 13
   - 3.3. Retard ..... 13
     - 3.3.1. Retard au départ ..... 13
     - 3.3.2. «Retard important» à l'arrivée ..... 13

3.3.3. Calcul du retard à l'arrivée et notion d'«heure d'arrivée» ....13
3.4. Surclassement et déclassement ....14
3.4.1. Définition du «surclassement» et du «déclassement» ....14
3.4.2. Droits liés à un surclassement et à un déclassement ....14
4. DROITS DES PASSAGERS ....15
4.1. Droit à l'information ....15
4.1.1. Droit général à l'information ....15
4.1.2. Informations à fournir en cas de retard, de refus d'embarquement ou d'annulation ....15
4.2. Droit au remboursement, au réacheminement ou à nouvelle réservation en cas de refus d'embarquement ou d'annulation ....16
4.3. Droit à une prise en charge en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard au départ ....18
4.3.1. Notion de droit à une prise en charge ....18
4.3.2. Fourniture de repas, de rafraîchissements et d'hébergement ....18
4.3.3. Prise en charge dans des circonstances extraordinaires ou en cas d'événements exceptionnels ....20
4.4. Droit à indemnisation en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard à l'arrivée, de réacheminement et à remboursement en cas de déclassement ....20
A. *Généralités* ....20
B. *Indemnisation en cas de refus d'embarquement* ....20
4.4.1. Indemnisation, refus d'embarquement et circonstances exceptionnelles ....20
4.4.2. Indemnisation, refus d'embarquement et vols avec correspondances ....20
4.4.3. Montant de l'indemnisation ....21
C. *Indemnisation en cas d'annulation* ....21
4.4.4. Cas général ....21
4.4.5. Montant de l'indemnisation ....21
4.4.6. Obligation d'informer les passagers ....21
D. *Indemnisation en cas de retard important à l'arrivée* ....22
4.4.7. «Retards importants» à l'arrivée ....22
4.4.8. Indemnisation pour retard important à l'arrivée dans le cas de vols avec correspondances ....22
4.4.9. Indemnisation pour retard important à l'arrivée lorsqu'un passager accepte un vol à destination d'un aéroport autre que celui prévu dans la réservation ....22
4.4.10. Montant de l'indemnisation ....23
4.4.11. Calcul de la distance sur la base du «voyage» pour déterminer l'indemnisation en cas de retard important à la destination finale ....23
E. *Indemnisation en cas de réacheminement* ....23
4.4.12. Obligation de réacheminer les passagers en temps utile ....23
4.4.13. Réacheminement et arrivée plus de deux heures après l'heure d'arrivée prévue, mais moins de trois heures après cette dernière ....24
F. *Remboursement en cas de déclassement* ....24
4.4.14. Calcul du montant ....24
G. *Indemnisation complémentaire* ....24
5. CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES ....24
5.1. Principe ....24
5.2. Événements «internes» et «externes» ....25
5.2.1. Notion ....25

5.2.2. Événements «internes» ....25
5.2.3. Événements «extérieurs» ....27
5.3. Mesures raisonnables à prendre par un transporteur aérien dans des circonstances exceptionnelles ....28
5.4. Circonstances extraordinaires lors d'un vol précédent avec le même aéronef ....29
6. DROITS DES PASSAGERS EN CAS DE PERTURBATIONS IMPORTANTES DU TRAFIC ....29
6.1. Généralités ....29
6.2. Droit au réacheminement ou au remboursement ....29
6.3. Droit à une prise en charge ....30
6.4. Droit à indemnisation ....30
7. INDEMNISATION, REMBOURSEMENT, RÉACHEMINEMENT ET PRISE EN CHARGE DANS LE CAS DES VOYAGES MULTIMODAUX ....31
8. PLAINTES AUPRÈS DES ORGANISMES NATIONAUX CHARGÉS DE L'APPLICATION, ORGANES DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LA COOPÉRATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS (RÈGLEMENT CPC) ....31
8.1. Plaintes auprès des organismes nationaux chargés de l'application ....31
8.2. Règlement extrajudiciaire des litiges (REL) ....32
8.3. Autres moyens pour aider les parties prenantes à appliquer le règlement (CE) nº 261/2004 ....32
9. INTENTER UNE ACTION AU TITRE DU RÈGLEMENT (CE) Nº 261/2004 ....33
9.1. Compétence en vertu de laquelle des actions peuvent être intentées au titre du règlement (CE) nº 261/200433
9.2. Délai imparti pour former un recours en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 ....34
10. RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS AUX TERMES DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL ....34

## 1. **INTRODUCTION**

Le règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil ([1]) est entré en vigueur le 17 février 2005. Il fixe un niveau minimal de qualité de la protection des passagers, apportant ainsi une dimension «consommation» importante à la libéralisation du marché de l'aviation.

Le livre blanc sur les transports ([2]) adopté le 28 mars 2011 par la Commission mentionnait, parmi ses initiatives, la nécessité d'«élaborer une interprétation uniforme du droit européen sur les droits des passagers et assurer l'harmonisation et l'effectivité de sa mise en œuvre pour garantir à la fois des conditions de concurrence égales pour les entreprises et une protection européenne normalisée pour les usagers».

En ce qui concerne le transport aérien, la communication de la Commission du 11 avril 2011 ([3]) faisait le point sur les divergences d'interprétation des dispositions du règlement (CE) nº 261/2004, dues à l'existence de zones d'ombre et de lacunes dans le texte actuel, et sur le fait que l'exécution du règlement variait selon les États membres. Elle révélait par ailleurs qu'il est difficile pour les passagers de faire valoir leurs droits individuels.

([1]) 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 L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([2]) «Feuille de route pour un espace européen unique des transports — Vers un système de transport compétitif et économe en ressources» [COM(2011) 144 final], p. 23, (http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:FR:PDF).

([3]) Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur l'application du règlement (CE) nº 261/2004 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 [COM(2011) 174 final] (http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:FR:PDF).

Le 29 mars 2012, le Parlement européen a adopté une résolution ([4]) en réponse à la communication de la Commission du 11 avril 2011. Le Parlement a recensé les mesures qu'il jugeait fondamentales pour regagner la confiance des passagers, à savoir, notamment, une application adéquate des règles existantes par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de voies de recours suffisantes et simples et la fourniture d'informations précises aux passagers sur leurs droits.

Afin de clarifier les droits, de garantir une meilleure application du règlement (CE) n° 261/2004 par les transporteurs aériens et d'assurer l'application du règlement par les organismes nationaux chargés de l'application, la Commission a présenté en 2013 une proposition de modification du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 2027/97 ([5]) ([6]). Cette proposition est actuellement examinée par le législateur de l'Union ([7]).

Comme annoncé dans sa communication du 7 décembre 2015 sur une stratégie de l'aviation pour l'Europe ([8]), la Commission a adopté en 2016 des orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 261/2004 et au règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil ([9]).

La jurisprudence a eu une incidence importante sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004. À maintes reprises, les juridictions nationales ont demandé à la Cour de justice de l'Union européenne (ci-après la «Cour») de clarifier certaines dispositions, et notamment certains des aspects essentiels du règlement. Les arrêts interprétatifs rendus par la Cour reflètent l'état actuel du droit de l'Union, qui doit être appliqué par les autorités nationales. Une évaluation menée en 2010 ([10]) et une analyse d'impact réalisée en 2012 ([11]) ont toutes les deux mis en évidence l'abondance d'arrêts de la Cour. Il y a donc, de toute évidence, lieu de prendre des mesures pour garantir une compréhension commune et une application correcte du règlement (CE) n° 261/2004 dans l'ensemble de l'Union européenne.

Les présentes orientations interprétatives mettent à jour les orientations précédentes relatives aux droits des passagers aériens afin d'y inclure les ordonnances et arrêts pertinents rendus par la Cour entre 2016 et la date de publication des présentes orientations. Elles visent notamment à clarifier davantage un certain nombre de dispositions contenues dans le règlement (CE) n° 261/2004, notamment à la lumière de la jurisprudence de la Cour ([12]). Cela devrait permettre une application plus efficace et cohérente des règles actuelles. Une nouvelle section sur les interruptions massives de voyage a été ajoutée (section 6).

Les présentes orientations abordent les questions les plus fréquemment posées par les organismes nationaux chargés de l'application, les passagers et les associations qui les représentent, le Parlement européen et les représentants de l'industrie. Les orientations n'ont pas pour objectif de couvrir toutes les dispositions de manière exhaustive et elles ne créent aucune nouvelle disposition juridique. Il convient également de noter que les orientations interprétatives n'ont pas d'incidence sur l'interprétation du droit de l'Union par la Cour ([13]).

([4]) Résolution du Parlement européen du 29 mars 2012 sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion [2011/2150(INI)]: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2012-0099_FR.html.

([5]) Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([6]) Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages [COM(2013) 130 final du 13.3.2013].

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — Une stratégie de l'aviation pour l'Europe [COM(2015) 598 final du 7.12.2015].

([9]) Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([10]) Steer Davies Gleave, *Évaluation du règlement (CE) n° 261/2004, rapport final, rapport principal*, février 2010.

([11]) Document de travail des services de la Commission - Document accompagnant la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages [fait à Bruxelles, SWD(2013) 62 final du 13.3.2013], et proposition de règlement modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 [COM(2013) 130 final].

([12]) Elles contiennent systématiquement des références claires aux affaires pertinentes examinées par la Cour; si aucune référence n'est indiquée, il s'agit de l'interprétation du règlement par la Commission.

([13]) Voir l'article 19, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne.

Les présentes orientations concernent également le règlement (CE) nº 2027/97 et la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (ci-après la «convention de Montréal») ([14]). Le règlement (CE) nº 2027/97 sert une double finalité: premièrement, aligner la législation de l'Union européenne relative à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne les passagers et leurs bagages sur les dispositions de la convention de Montréal, à laquelle l'Union européenne est partie, et, deuxièmement, étendre l'application des règles de la convention aux services aériens fournis sur le territoire d'un État membre.

En outre, les présentes orientations abordent des questions de compétence au regard du règlement (UE) nº 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil ([15]).

Comme annoncé dans sa stratégie de mobilité durable et intelligente ([16]), la Commission a réexaminé le cadre relatif aux droits des passagers et proposé des modifications supplémentaires à apporter au règlement (CE) nº 261/2004 le 29 novembre 2023 ([17]). Par les présentes orientations interprétatives, la Commission ne cherche pas à remplacer ou à compléter la proposition mentionnée ni la proposition de 2013 visant à modifier le règlement (CE) nº 2027/97, mais plutôt à garantir une meilleure application et une meilleure exécution du règlement (CE) nº 261/2004 et du règlement (CE) nº 2027/97.

## 2. **CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT (CE) nº 261/2004**

### 2.1. **Champ d'application territorial**

#### 2.1.1. *Champ d'application géographique*

Conformément à son article 3, paragraphe 1, le règlement (CE) nº 261/2004 s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité et aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers (c'est-à-dire un pays qui n'est pas membre de l'Union) et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, si le transporteur aérien effectif est titulaire d'une licence délivrée dans un État membre (ci-après un «transporteur de l'Union européenne»).

Conformément à l'article 355 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), la législation de l'UE ne s'applique pas aux pays et aux territoires dont la liste figure à l'annexe II du TFUE ([18]). Ces pays et territoires font au contraire l'objet de régimes spéciaux d'association définis conformément à la quatrième partie du TFUE. En outre, la législation de l'Union ne s'applique pas aux Îles Féroé ([19]). Par conséquent, il y a lieu de considérer ces territoires comme des pays tiers au sens du règlement (CE) nº 261/2004 ([20]).

En revanche, en vertu de l'article 355, paragraphe 1, du TFUE, les dispositions des traités s'appliquent à la Guadeloupe, à la Guyane française, à la Martinique, à Mayotte, à la Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, aux Açores, à Madère et aux îles Canaries. Dès lors, ces territoires font partie d'États membres auxquels le traité s'applique au sens du règlement (CE) nº 261/2004.

([14]) Décision 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194 du 18.7.2001, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj).

([15]) Règlement (UE) nº 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([16]) Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, Stratégie de mobilité durable et intelligente – mettre les transports européens sur la voie de l'avenir [COM(2020) 789 final du 9.12.2020].

([17]) Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union [COM(2023) 753 final du 29.11.2023].

([18]) Voir l'annexe II du TFUE (https://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_fr.htm).

([19]) Article 355, paragraphe 5, point a), du TFUE.

([20]) Le règlement s'applique à l'Islande et à la Norvège conformément à l'accord sur l'Espace économique européen ainsi qu'à la Suisse conformément à l'accord entre la Communauté européenne et la Confédération suisse sur le transport aérien (1999).

2.1.2. *Notion de «vol» conformément à l'article 3, paragraphe 1, point a)*

La Cour a jugé qu'un voyage comportant un vol aller et un vol retour ne saurait être considéré comme un seul et unique vol. Il convient d'interpréter la notion de «vol» au sens du règlement (CE) n° 261/2004 de telle manière qu'il consiste, en substance, en une opération de transport aérien, étant ainsi, d'une certaine manière, une «unité» de ce transport, réalisée par un transporteur aérien qui fixe son itinéraire ([21]). Par conséquent, l'article 3, paragraphe 1, point a), du règlement (CE) n° 261/2004 ne s'applique pas à la situation d'un voyage aller-retour dans laquelle les passagers initialement partis d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre regagnent cet aéroport sur un vol assuré par un transporteur aérien d'un pays tiers et au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers. La circonstance que le vol aller et le vol retour fassent l'objet d'une réservation unique est sans incidence sur l'interprétation de cette disposition ([22]).

Si le voyage d'un passager (depuis son départ initial jusqu'à sa destination finale) se compose de plusieurs vols, ces vols sont considérés comme un ensemble aux fins du règlement s'ils ont été réservés comme une seule unité ou, en d'autres termes, s'ils font l'objet d'une réservation unique. Par conséquent, pour déterminer si le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique, il convient de tenir compte du lieu de départ initial et de la destination finale de l'ensemble du voyage, indépendamment de toute escale ou de tout aéroport fréquenté pendant le voyage ([23]).

2.1.3. *Vols relevant du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004*

Dans plusieurs arrêts, la Cour a précisé que le règlement peut s'appliquer aux interruptions de voyage sur les vols avec correspondances qui se sont produites en dehors de l'Union ou aux incidents concernant des vols avec correspondances effectués par un transporteur d'un pays tiers.

Une interruption de vol peut relever du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004 même si elle s'est produite en dehors de l'Union européenne sur un vol de correspondance au départ de l'Union vers un pays tiers comportant une escale en dehors de l'Union et un changement d'appareil. La Cour a confirmé que le droit à indemnisation en cas de retard important d'un vol s'applique lorsque deux ou plusieurs vols ont fait l'objet d'une réservation unique ([24]).

En ce qui concerne la partie tenue d'indemniser le passager en cas d'interruption de voyage, la Cour a précisé que tout transporteur aérien effectif qui a participé à l'exécution d'au moins un des vols de correspondance est tenu de verser cette indemnisation, que le vol effectué par ce transporteur ait ou non été à l'origine de l'interruption de voyage ([25]).

Ainsi, dans le cadre de vols avec correspondances qui ont fait l'objet d'une réservation unique et qui ont été effectués dans le cadre d'un accord de partage de code conclu avec un transporteur aérien de l'Union effectuant le premier vol (segment) et un transporteur aérien d'un pays tiers effectuant le second segment, un passager peut intenter un recours en indemnisation contre le transporteur aérien de l'Union, même si la cause du retard est survenue lors du second segment ([26]).

De même, dans le cadre de vols avec correspondances, faisant l'objet d'une réservation unique, au départ d'un pays tiers et à destination de l'Union européenne comportant une escale dans l'Union, la Cour a jugé que, si la cause d'un retard important survient lors du premier vol effectué dans le cadre d'un accord de partage de code par un transporteur aérien d'un pays tiers, un passager peut intenter un recours en indemnisation contre le transporteur aérien de l'Union qui a effectué le second vol ([27]).

Si un vol avec correspondance au départ de l'Union européenne et à destination d'un pays tiers a été effectué dans son intégralité par un transporteur aérien d'un pays tiers et que la réservation a été effectuée auprès d'un transporteur aérien de l'Union, un passager a droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien du pays tiers qui a effectué les vols pour le compte du transporteur aérien de l'Union, si ce passager a atteint sa destination finale avec un retard de plus de trois heures survenu lors du second segment dudit vol ([28]).

([21]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, point 40.
([22]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, point 53.
([23]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, point 18; arrêt de la Cour dans l'affaire C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, point 26; arrêt de la Cour dans l'affaire C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, point 25; arrêt de la Cour dans l'affaire C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, point 20.
([24]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, point 25.
([25]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, points 20 à 26.
([26]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, point 33.
([27]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, point 33.
([28]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-561/20, *United Airlines*, ECLI:EU:C:2022:266, point 44.

Alors que les exemples susmentionnés concernaient des vols avec correspondances effectués par des transporteurs aériens dans le cadre d'accords de partage de code, la Cour a précisé qu'aucune disposition du règlement n° 261/2004 ne fait dépendre la qualification de vol avec correspondances de l'existence d'une relation juridique particulière entre les transporteurs aériens effectifs assurant les vols qui le composent ([29]).

Par conséquent, le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique également aux passagers d'un vol avec correspondance composé d'un certain nombre de vols effectués par des transporteurs aériens effectifs distincts qui ne sont pas liés par une relation juridique particulière, lorsque ces vols ont été combinés par une agence de voyages ayant facturé un prix total et émis un billet unique pour cette opération ([30]).

2.1.4. *Vols ne relevant pas du champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004*

Le règlement (CE) n° 261/2004 ne s'applique pas aux passagers des vols avec correspondances effectués par un transporteur aérien de l'Union qui ont fait l'objet d'une réservation unique lorsque tant l'aéroport de départ du premier segment de vol que l'aéroport d'arrivée du second segment de vol sont situés dans un pays tiers, seul l'aéroport où l'escale a lieu étant situé sur le territoire d'un État membre ([31]). La Cour a donc précisé que l'applicabilité du règlement dans le cadre d'un vol avec correspondances devait être établie uniquement sur la base de la localisation géographique du premier aéroport de départ et de l'aéroport de destination finale du passager. Si les deux aéroports se situent en dehors du territoire de l'UE, les passagers de tels vols ne sont pas couverts par le règlement (CE) n° 261/2004, même s'ils avaient une ou plusieurs escales dans l'Union européenne.

2.1.5. *Champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004 en ce qui concerne l'indemnisation ou l'assistance reçue dans un pays tiers et incidences sur les droits des bénéficiaires au titre du règlement (CE) n° 261/2004*

Conformément à son article 3, paragraphe 1, point b), le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé en dehors de l'Union européenne (c'est-à-dire dans un pays tiers) et à destination de l'Union européenne lorsque le vol est assuré par un transporteur aérien titulaire d'une licence délivrée dans un État membre de l'Union européenne(transporteurs aériens de l'Union), à moins que ces passagers n'aient bénéficié de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans le pays tiers concerné.

La question peut se poser de savoir si les passagers d'un vol à destination de l'Union européenne au départ d'un aéroport d'un pays tiers bénéficient de droits en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 lorsqu'ils ont déjà bénéficié des droits suivants conformément à la législation d'un pays tiers sur les droits des passagers:

1) des prestations (par exemple, un chèque voyage) ou une indemnité [dont le montant peut différer de celui stipulé dans le règlement (CE) n° 261/2004]; et

2) une assistance (telle qu'un remboursement ou un réacheminement conformément à l'article 8, ainsi que des possibilités de se restaurer, des rafraîchissements, un hébergement à l'hôtel et des moyens de communication comme prévu à l'article 9 dudit règlement).

Dans ce contexte, la conjonction «et» est importante. Ainsi, lorsque les passagers n'ont bénéficié que de l'un de ces deux droits [par exemple, des prestations et une indemnité mentionnées au point 1)], ils peuvent toujours faire valoir l'autre droit [dans ce cas, une assistance mentionnée au point 2)].

Lorsque ces deux droits ont été octroyés au point de départ, soit sur la base de la législation locale ou sur une base volontaire, les passagers ne peuvent faire valoir aucun autre droit en vertu du règlement (CE) n° 261/2004, car celui-ci ne s'appliquerait pas ([32]).

Cependant, la Cour ([33]) a jugé qu'il ne saurait être admis qu'un passager puisse être privé de la protection accordée par le règlement (CE) n° 261/2004, dans la seule hypothèse où le passager est susceptible de bénéficier d'une *certaine* indemnisation dans un pays tiers. À cet égard, le transporteur aérien effectif devrait démontrer que l'indemnisation accordée dans un pays tiers répond à la finalité de l'indemnisation garantie par le règlement (CE) n° 261/2004 ou que les conditions auxquelles le bénéfice de l'indemnisation et de l'assistance est soumis ainsi que les différentes modalités de sa mise en œuvre sont équivalentes à celles prévues par le règlement (CE) n° 261/2004.

([29]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, point 28.
([30]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, point 31.
([31]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, point 41.
([32]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, points 18 et 25.
([33]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, point 28.

## 2.2. **Champ d'application matériel**

### 2.2.1. *Non-application du règlement (CE) nº 261/2004 aux passagers qui voyagent par hélicoptère*

Conformément à l'article 3, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 261/2004, le règlement ne s'applique qu'aux passagers transportés sur des avions motorisés à ailes fixes exploités par un transporteur aérien titulaire d'une licence. Il ne s'applique donc pas aux services de transport par hélicoptère.

### 2.2.2. *Non-application du règlement (CE) nº 261/2004 aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public*

Conformément à son article 3, paragraphe 3, le règlement (CE) nº 261/2004 ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public.

«Voyager gratuitement» signifie qu'un passager est transporté par le transporteur aérien sans aucune obligation pécuniaire de la part du passager. Les cas où le tarif aérien est réduit à zéro, mais où les passagers doivent tout de même payer des taxes et d'autres frais pour recevoir leurs billets, ne relèveraient pas de ce terme.

Si un billet a été obtenu à un tarif réduit, le facteur déterminant consiste à savoir si cette réduction est réservée à un groupe spécifique de personnes ou si elle est ouverte à toute personne souhaitant réserver, même si elle doit remplir certaines conditions ou exigences. De tels billets seraient toujours considérés comme «accessibles au public» et leurs titulaires seraient couverts par le règlement.

Toutefois, les tarifs réduits proposés par les transporteurs aériens à leur personnel relèvent bien de cette disposition. Le règlement (CE) nº 261/2004 ne s'applique pas non plus aux passagers qui voyagent avec un billet à tarif préférentiel délivré par un transporteur aérien dans le cadre d'une opération de parrainage d'événements, dont le bénéfice est limité à certaines personnes déterminées et dont la délivrance nécessite une autorisation préalable et individuelle de ce transporteur aérien ([34]).

En revanche, l'article 3, paragraphe 3, dispose que le règlement s'applique aux passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux.

En ce qui concerne les nourrissons, la Cour a jugé que les passagers qui voyagent gratuitement en raison de leur bas âge, mais qui ne disposent ni de siège attribué ni de carte d'embarquement et dont le nom ne figure pas sur les réservations effectuées par leurs parents ne relèvent pas du champ d'application du règlement (CE) nº 261/2004 ([35]).

### 2.2.3. *Obligation pour les passagers d'être présents à l'enregistrement*

Il découle de l'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004 que, pour être couverts par le règlement, les passagers: i) doivent être en possession d'une réservation confirmée; et ii) doivent se présenter à l'enregistrement en temps utile. La deuxième condition ne s'applique pas en cas d'annulation d'un vol.

Ces deux conditions sont cumulatives: la présence du passager à l'enregistrement ne saurait être présumée du fait que ce passager dispose d'une réservation confirmée pour le vol concerné ([36]). L'effet utile de l'article 3, paragraphe 2, requiert que les passagers se présentent en temps utile à l'aéroport, plus précisément auprès d'un représentant du transporteur aérien effectif, en vue d'être transportés vers la destination prévue, même s'ils se sont déjà enregistrés en ligne avant de se rendre à l'aéroport ([37]).

En ce qui concerne la preuve que les passagers se sont effectivement présentés à l'enregistrement, la Cour a confirmé que les passagers qui possèdent une réservation confirmée sur un vol et ont réalisé ce dernier doivent être considérés comme s'étant correctement acquittés de l'exigence de se présenter à l'enregistrement avant le vol, sans devoir fournir, à cette fin, la carte d'embarquement ou un autre document attestant leur présence, dans les délais prescrits, à l'enregistrement du vol retardé. Il appartiendrait au transporteur aérien de prouver que ces passagers n'ont pas été transportés sur ce vol ([38]).

([34]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-316/20, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2020:966, point 19.
([35]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-686/20, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2021:859, point 31.
([36]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, point 25.
([37]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, point 21.
([38]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, points 28, 29, 30 et 33.

La Cour a confirmé que l'obligation de s'être présenté à l'enregistrement est essentielle dans les cas où les passagers souhaitent demander une indemnisation pour des retards importants d'un vol à l'arrivée ([39]). Il convient de le noter dans les situations où les passagers sont informés à l'avance que leur vol sera retardé et décident de ne pas se présenter à l'aéroport, soit parce qu'ils ont décidé de ne plus voyager, soit parce qu'ils ont pris leurs propres dispositions pour trouver une autre solution de transport.

2.2.4. *Application aux transporteurs aériens effectifs*

Conformément à l'article 3, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 261/2004, les obligations découlant dudit règlement incombent toujours au transporteur aérien effectif et non, par exemple, à un autre transporteur aérien susceptible d'avoir vendu le billet. La notion de transporteur aérien effectif est décrite au considérant 7 du règlement (CE) n° 261/2004 comme étant le transporteur «qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol, indépendamment du fait qu'il soit propriétaire de l'avion, que l'avion fasse l'objet d'un contrat de location coque nue (*dry lease*) ou avec équipage (*wet lease*), ou s'inscrive dans le cadre de tout autre régime» ([40]).

La Cour a précisé que, dans le cas d'un «contrat de location avec équipage», dans lequel une compagnie aérienne (le bailleur) fournit un aéronef et un équipage à une autre compagnie aérienne (le preneur), le bailleur ne peut pas être considéré comme le transporteur aérien effectif aux fins du règlement (CE) n° 261/2004. En effet, c'est le preneur qui continue à assumer la responsabilité opérationnelle du vol, et non le transporteur aérien qui donne en location son aéronef et son équipage ([41]).

En ce qui concerne la licence d'exploitation d'un transporteur aérien, la Cour a précisé qu'une entreprise ayant sollicité une demande de licence d'exploitation qui n'a pas encore été octroyée à la date prévue d'exécution d'un vol envisagé n'est pas susceptible de relever du règlement (CE) n° 261/2004. Par conséquent, pour que les passagers aient droit à une indemnisation sur le fondement de l'article 5, paragraphe 1, point c), et de l'article 7, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 261/2004, le transporteur aérien doit être titulaire d'une licence d'exploitation *en cours de validité* ([42]).

2.2.5. *Événements auxquels s'applique le règlement (CE) n° 261/2004*

Le règlement (CE) n° 261/2004 protège les passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard, de surclassement et de déclassement. Ces événements, ainsi que les droits conférés aux passagers lorsqu'ils surviennent, sont décrits ci-dessous.

2.2.6. *Non-application du règlement (CE) n° 261/2004 aux voyages multimodaux*

Les voyages multimodaux comprenant plus d'un mode de transport dans le cadre d'un contrat de transport unique ne sont pas couverts en tant que tels par le règlement (CE) n° 261/2004. Pour plus d'informations à cet égard, voir la section 6.

2.2.7. *Champ d'application du règlement (CE) n° 261/2004 en ce qui concerne la directive (UE) 2015/2302 (directive sur les voyages à forfait)*

L'article 3, paragraphe 6, et le considérant 16 du règlement (CE) n° 261/2004 prévoient que celui-ci s'applique également aux vols effectués dans le cadre d'un voyage à forfait, sauf en cas d'annulation d'un voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation d'un vol (par exemple, en cas d'une annulation d'hôtel). Il est également indiqué que les droits accordés en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs en vertu de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil ([43]). Les passagers bénéficient donc, en principe, de droits par rapport, d'une part, à l'organisateur du voyage à forfait en vertu de la directive (UE) 2015/2302 et, d'autre part, au transporteur aérien effectif en vertu du règlement (CE) n° 261/2004. L'article 14, paragraphe 5, de la directive (UE) 2015/2302 prévoit également que les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par ladite directive ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, mais il précise toutefois que le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu des règlements sur les droits des passagers et de ladite directive doivent être déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

([39]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, point 34.
([40]) Voir également la définition de «transporteur aérien effectif» à l'article 2, point b).
([41]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-532/17, *Wirth*, ECLI:EU:C:2018:527, point 26.
([42]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-292/18, *Breyer*, ECLI:EU:C:2018:99, point 28.
([43]) Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj). Conformément à l'article 29 de la directive (UE) 2015/2302, les références faites à la directive 90/314/CEE dans le règlement s'entendent comme faites à la directive (UE) 2015/2302.

Toutefois, ni le règlement (CE) nº 261/2004 ni la directive (UE) 2015/2302 n'abordent la question de savoir qui de l'organisateur d'un voyage à forfait ou du transporteur aérien effectif a la charge ultime de supporter les frais découlant du chevauchement de leurs obligations ([44]). La réponse à cette question dépendra donc des dispositions contractuelles entre les organisateurs et les transporteurs aériens et du droit national applicable. Toute disposition prise à cet égard (y compris les modalités pratiques pour éviter une surcompensation) ne doit pas porter préjudice à la capacité des passagers d'adresser une réclamation soit à l'organisateur du voyage à forfait soit au transporteur aérien et d'obtenir les droits appropriés en vertu des droits qui ne découlent pas de la directive (UE) 2015/2302.

À cet égard, la Cour a jugé qu'en vertu de l'article 8, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004, les passagers qui disposent du droit de s'adresser à l'organisateur de voyages responsable du remboursement de leur billet d'avion en vertu de la directive sur les voyages à forfait n'ont, dès lors, plus la possibilité de demander le remboursement de ce billet auprès du transporteur aérien sur le fondement du règlement (CE) nº 261/2004, y compris lorsque l'organisateur de voyages est dans l'incapacité financière d'effectuer le remboursement du billet et n'a pris aucune mesure afin de le garantir ([45]). En d'autres termes, les passagers qui ont le droit de demander un remboursement à leur organisateur de voyages en vertu de la directive (UE) 2015/2302 ne sont pas en mesure de demander un remboursement au transporteur aérien en vertu du règlement (CE) nº 261/2004.

Toutefois, un voyageur peut demander directement une indemnisation au transporteur aérien pour des vols retardés de trois heures ou plus ou annulés, même s'il n'existe pas de contrat entre ce voyageur et le transporteur aérien concerné et si le vol fait partie d'un forfait ([46]).

## 3. ÉVÉNEMENTS DONNANT LIEU À DES DROITS AU TITRE DU RÈGLEMENT (CE) Nº 261/2004

### 3.1. Refus d'embarquement

#### 3.1.1. *Notion de «refus d'embarquement»*

La notion de «refus d'embarquement» vise non seulement les refus d'embarquement dus à des situations de surréservation, mais également les refus d'embarquement pour d'autres motifs, tels que des motifs opérationnels ([47]). Conformément à l'article 2, point j), du règlement (CE) nº 261/2004, le «refus d'embarquement» ne concerne pas les situations dans lesquelles il est raisonnablement justifié de refuser de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à temps à l'embarquement, par exemple pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats.

Lorsque le vol initial d'un passager disposant d'une réservation confirmée est retardé et que le passager est réacheminé sur un autre vol, cela ne constitue pas un refus d'embarquement au sens de l'article 2, point j), du règlement (CE) nº 261/2004.

Si le passager se voit refuser l'embarquement sur un vol retour parce que le transporteur aérien effectif a annulé le vol aller et a réacheminé le passager sur un autre vol, cela constituerait un refus d'embarquement et donnerait lieu à une indemnisation complémentaire par le transporteur aérien effectif.

La Cour a confirmé que la notion de «refus d'embarquement» inclut également un refus d'embarquement anticipé, qui vise les situations dans lesquelles un transporteur aérien effectif informe à l'avance un passager qu'il va lui refuser l'embarquement contre sa volonté sur un vol pour lequel il disposait d'une réservation confirmée ([48]).

La Cour a également précisé qu'en cas de refus d'embarquement anticipé, le transporteur aérien doit indemniser les passagers en vertu de l'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004, même si les passagers ne se sont pas présentés à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004 ([49]).

([44]) En ce qui concerne le «droit à la réparation des dommages», voir toutefois l'article 13 du règlement (CE) nº 261/2004 et l'article 22 de la directive (UE) 2015/2302.
([45]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-163/18, *Aegean Airlines*, ECLI:EU:C:2019:585, point 44.
([46]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, point 38.
([47]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, point 26.
([48]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, point 28.
([49]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, point 39.

Si les passagers titulaires d'une réservation comprenant un vol aller et un vol retour ne sont pas autorisés à embarquer sur le vol retour parce qu'ils n'ont pas pris le vol aller («non-présentation»), cette situation peut être considérée comme une violation des conditions générales du transporteur aérien. Il en va de même lorsque des passagers disposant d'une réservation comprenant des vols consécutifs ne sont pas autorisés à embarquer sur un vol parce qu'ils n'ont pas effectué le ou les vols précédents. Les conditions générales des transporteurs aériens doivent être conformes à la législation nationale transposant les dispositions du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs, telles que celles de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ([50]). La Cour ne s'est pas encore prononcée pour déterminer s'il s'agit d'un refus d'embarquement au sens de l'article 2, point j), du règlement (CE) n° 261/2004. En outre, une telle pratique peut être interdite par le droit national.

Si les passagers voyageant avec un animal de compagnie ne sont pas autorisés à embarquer parce qu'ils ne détiennent pas les documents appropriés concernant l'animal ou parce que le transport de l'animal ne respecte pas les conditions générales du transporteur aérien, cette situation ne constitue pas un refus d'embarquement.

Toutefois, lorsque des passagers se voient refuser l'embarquement en raison d'une erreur commise par le personnel au sol lors de la vérification de leurs documents de voyage (y compris les visas), cela constitue un refus d'embarquement au sens de l'article 2, point j), du règlement (CE) n° 261/2004.

À cet égard, la Cour a jugé que le règlement (CE) n° 261/2004 n'accorde pas au transporteur aérien concerné le pouvoir d'apprécier et de décider unilatéralement et de manière définitive que le refus est raisonnablement justifié et, par voie de conséquence, de priver les passagers en question de la protection dont ils sont censés bénéficier en vertu dudit règlement ([51]).

Les conditions générales de transport ne peuvent contenir de clause limitant ou levant les obligations du transporteur aérien, en vertu du règlement (CE) n° 261/2004, d'indemniser le passager en cas de refus d'embarquement en raison du caractère prétendument inadéquat de ses documents de voyage ([52]).

La situation est différente si le transporteur aérien et son équipage refusent d'autoriser un passager à embarquer pour des raisons de sûreté fondées sur des motifs raisonnables conformément à l'article 2, point j). Les transporteurs aériens devraient exploiter pleinement Timatic, la base de données de l'IATA, et consulter les autorités publiques (ambassades et ministères des affaires étrangères) des pays concernés pour contrôler les documents de voyage et les exigences en matière de visa (entrée) pour les pays de destination et conserver les dossiers appropriés afin d'éviter que des passagers ne se voient refuser l'embarquement à tort. Les États membres doivent transmettre à l'IATA/Timatic des informations exhaustives et actualisées relatives aux documents de voyage, notamment en ce qui concerne les exigences en matière de visa ou les exemptions à ces exigences.

En ce qui concerne les voyages effectués par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, il est fait référence à l'article 4 du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil ([53]) et aux lignes directrices interprétatives correspondantes ([54]).

3.1.2. *Droits liés à un refus d'embarquement*

Le refus d'embarquement contre la volonté du passager ouvre: i) le droit à «indemnisation» au sens de l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004; ii) le droit pour le passager de choisir entre un remboursement, un réacheminement ou un changement de réservation à un stade ultérieur comme prévu à l'article 8; et iii) le droit à une «prise en charge» conformément à l'article 9.

([50]) JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj);
voir aussi l'arrêt de la Cour dans l'affaire C-290/16, *Air Berlin/VZBV*, ECLI:EU:C:2017:523, points 46 à 49.
([51]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, points 92 et 94.
([52]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, point 103.
([53]) Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).
([54]) Lignes directrices interprétatives concernant l'application du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, [SWD(2012) 171 final du 11.6.2012] [à mettre à jour après l'adoption des lignes directrices révisées].

## 3.2. **Annulation**

### 3.2.1. *Définition de l'«annulation»*

L'article 2, point l), du règlement (CE) n° 261/2004 définit l'«annulation» comme étant «le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué».

L'annulation survient en principe lorsque la programmation du vol initial est abandonnée et que les passagers de ce dernier rejoignent ceux d'un vol également programmé, cela indépendamment du vol initialement prévu. Ledit article 2, point l), ne requiert pas l'adoption d'une décision explicite d'annuler le vol par le transporteur aérien ([55]).

Un vol effectué entre les lieux de départ et d'arrivée conformément à la programmation prévue, mais qui a donné lieu à une escale non programmée ne peut être considéré comme annulé ([56]).

En revanche, la Cour ([57]) estime qu'il ne peut être conclu, en principe, à l'existence d'un retard ou d'une annulation de vol sur le fondement de l'indication d'un «retard» ou d'une «annulation» portée sur le tableau d'affichage de l'aéroport ou donnée par le personnel du transporteur aérien. De même, le fait que les passagers récupèrent leurs bagages ou obtiennent de nouvelles cartes d'embarquement ne constitue pas, en principe, un élément décisif pour déterminer si un vol a été annulé. Ces circonstances ne sont pas liées aux caractéristiques objectives du vol en tant que tel et peuvent être imputables à différents facteurs. En particulier, la Cour a souligné que ces circonstances (c'est-à-dire l'indication d'un «retard» ou d'une «annulation» d'un vol) «peuvent être imputables à des erreurs de qualification ou à des facteurs prévalant dans l'aéroport concerné ou, encore, elles peuvent s'imposer au regard du délai d'attente et de la nécessité, pour les passagers concernés, de passer une nuit à l'hôtel».

### 3.2.2. *Modification de l'heure de départ*

Sans préjudice de la section 3.3.1 et afin d'éviter que les transporteurs aériens n'indiquent qu'un vol est continuellement «retardé» au lieu d'«annulé», il a été jugé utile de souligner la distinction entre les notions d'«annulation» et de «retard». Un vol peut généralement être considéré comme annulé lorsque le numéro de vol est modifié, mais, dans la pratique, cela peut ne pas toujours être un critère déterminant. En effet, il se peut qu'un vol subisse un retard tellement long que son départ ait lieu le lendemain du jour pour lequel il était programmé, et se voie donc attribuer un numéro de vol annoté (par ex. XX 1234a au lieu de XX 1234) afin de le distinguer du vol portant le même numéro programmé pour ce jour suivant. Toutefois, dans ce cas, il peut toujours être considéré comme un vol retardé et non comme un vol annulé. Cela doit être apprécié au cas par cas.

À titre d'exemple, un vol n'est pas considéré comme ayant été «annulé» si le transporteur aérien effectif reporte l'heure de départ du vol de moins de trois heures, sans apporter d'autres modifications à ce vol ([58]).

Toutefois, un vol doit être considéré comme ayant été «annulé» si le transporteur aérien effectif avance l'heure de départ du vol de plus d'une heure ([59]).

### 3.2.3. *Appareil revenant à son point de départ*

La notion d'«annulation», telle que définie à l'article 2, point l), du règlement (CE) n° 261/2004, s'applique également à un vol pour lequel l'appareil a décollé mais, pour quelque raison que ce soit, a ensuite été obligé de revenir à l'aéroport de départ où les passagers dudit vol ont été transférés sur d'autres vols. En effet, la circonstance que le décollage ait été assuré, mais que l'aéronef soit ensuite revenu à l'aéroport de décollage sans avoir atteint la destination figurant dans l'itinéraire, a pour effet que le vol, tel qu'il était prévu initialement, ne saurait être considéré comme ayant été effectué ([60]).

([55]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-83/10, *Sousa Rodríguez e.a.*, ECLI:EU:C:2011:652, point 29.
([56]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-32/16, *Wunderlich*, ECLI:EU:C:2016:753, point 27.
([57]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:2009:716, points 37 et 38.
([58]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20, *Azurair et autres*, ECLI:EU:C:2021:1038, point 87.
([59]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, point 35; arrêt de la Cour dans l'affaire C-395/20, *Corendon Airlines*, ECLI:EU:C:2021:1041, point 23.
([60]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-83/10, *Sousa Rodríguez e.a.*, ECLI:EU:C:2011:652, point 28.

3.2.4. *Vol dérouté*

Si un vol est dérouté vers un aéroport ne correspondant pas à l'aéroport indiqué comme destination finale conformément au plan de voyage initial, il doit être assimilé à une annulation, sauf si l'aéroport d'arrivée et l'aéroport initial de destination finale desservent la même ville ou région, auquel cas il peut être considéré comme retardé ([61]). Ainsi, si un vol dérouté atterrit à un aéroport distinct de celui initialement prévu et qui ne dessert pas la même ville, agglomération ou région, les passagers ont droit à une indemnisation au titre d'une annulation de vol ([62]).

3.2.5. *Charge de la preuve en cas d'annulation*

Conformément à l'article 5, paragraphe 4, du règlement (CE) n° 261/2004, il incombe aux transporteurs aériens de prouver qu'ils ont informé, de manière individuelle, les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel ils l'ont fait.

Sur l'obligation d'informer les passagers d'une annulation, voir également la section 4.4.6.

3.2.6. *Droits liés à une annulation*

L'annulation d'un vol ouvre: i) le droit à un remboursement, à un réacheminement ou à un vol retour au sens de l'article 8 du règlement (CE) n° 261/2004; ii) le droit à une «prise en charge» telle que définie à l'article 9; et iii) en vertu de l'article 5, paragraphe 1, point c), le droit à «indemnisation» au sens de l'article 7. Le principe qui sous-tend l'article 5, paragraphe 1, point c), est que l'indemnisation est payée si le passager n'a pas été informé de l'annulation suffisamment à l'avance.

Toutefois, l'indemnisation ne doit pas être versée si le transporteur est en mesure de prouver, conformément à l'article 5, paragraphe 3, que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ([63]).

3.3. **Retard**

3.3.1. *Retard au départ*

En vertu de l'article 6, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 261/2004, lorsqu'un vol est retardé par rapport à l'heure de départ prévue, les passagers concernés par ce retard ont droit à une prise en charge conformément à l'article 9, et à un remboursement et un vol retour conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a). Le principe qui sous-tend l'article 6, paragraphe 1, est que les droits sont subordonnés à la durée du retard et à la distance du vol. À cet égard, il convient de noter que le droit au réacheminement tel que prévu à l'article 8, paragraphe 1, point b), n'est pas couvert par l'article 6, paragraphe 1, puisque l'on peut considérer que le transporteur aérien s'efforce en premier lieu de régler la cause du retard afin de réduire au maximum les désagréments subis par les passagers.

3.3.2. *«Retard important» à l'arrivée*

La Cour a jugé qu'un retard à l'arrivée d'au moins 3 heures ouvre les mêmes droits en termes d'indemnisation que l'annulation ([64]) (pour de plus amples détails, voir la section 4.4.5 sur l'indemnisation).

3.3.3. *Calcul du retard à l'arrivée et notion d'«heure d'arrivée»*

La Cour a conclu que la notion d'«heure d'arrivée», utilisée pour déterminer l'ampleur du retard subi par les passagers d'un vol dont l'arrivée est retardée, désigne le moment où au moins l'une des portes de l'avion s'ouvre, étant entendu que, à cet instant, les passagers sont autorisés à quitter l'aéronef ([65]). La Commission considère que le transporteur aérien effectif devrait inscrire l'heure d'arrivée sur la base, par exemple, d'une déclaration signée par l'équipage de conduite ou l'agent d'assistance en escale. L'heure d'arrivée devrait être fournie gratuitement sur demande à l'organisme national chargé de l'application et aux passagers pour prouver le respect des dispositions du règlement (CE) n° 261/2004.

([61]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, point 44.
([62]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-253/21, *TUIfly GmbH*, ECLI:EU:C:2021:840, point 27.
([63]) Voir la section 5 sur les circonstances extraordinaires.
([64]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 69. Voir également l'arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-581/10 et C-629/10, *Nelson e.a.*, ECLI:EU:C:2012:657, point 40, et l'ordonnance de la Cour dans l'affaire C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, point 19.
([65]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, point 27.

L'«heure d'arrivée prévue» utilisée comme point de départ pour le calcul d'un retard est l'heure fixée dans le plan du vol et indiquée sur la réservation (billet ou autre preuve ([66])) détenue par le passager concerné ([67]).

Aux fins de déterminer l'ampleur du retard subi à l'arrivée par un passager d'un vol dérouté qui a atterri à un aéroport distinct de celui initialement prévu mais qui dessert la même ville, agglomération ou région, il y a lieu de prendre pour référence l'heure à laquelle le passager parvient effectivement, à l'issue de son transfert, à l'aéroport initialement prévu ou, le cas échéant, à une autre destination proche convenue avec le transporteur aérien effectif ([68]).

Si un vol est retardé de trois heures ou plus à l'arrivée et que ce retard trouve son origine en partie dans un événement relevant de la catégorie de circonstance extraordinaire et en partie dans une autre cause, le retard imputable à la circonstance extraordinaire doit être retranché du temps total de retard à l'arrivée du vol concerné afin d'apprécier si le retard à l'arrivée de ce vol doit faire l'objet d'une indemnisation ([69]).

### 3.4. **Surclassement et déclassement**

#### 3.4.1. *Définition du «surclassement» et du «déclassement»*

Le surclassement et le déclassement sont couverts respectivement par les paragraphes 1 et 2 de l'article 10 du règlement (CE) nº 261/2004.

Le droit des passagers correspondant est lié à un changement de la classe de cabine ou de la classe de service, à savoir classe économique, classe affaires ou première classe. Il ne s'applique pas aux avantages offerts par un tarif plus élevé dans la même classe (par exemple, en ce qui concerne des sièges ou des services de restauration spécifiques). L'achat d'un billet à tarif différent au sein de la même classe de passagers n'est donc pas considéré comme un surclassement ou un déclassement aux fins dudit article. De même, les passagers qui ne bénéficient pas d'un traitement de cabine correspondant à leur réservation (par exemple en ce qui concerne les sièges ou les services de restauration), mais qui continuent de voyager au sein de la même classe, ne sont pas déclassés. Toutefois, ils peuvent prétendre au remboursement du montant payé pour un service non reçu en vertu des conditions générales du transporteur aérien et/ou en vertu du droit national.

La définition du déclassement (ou du surclassement) s'applique à la classe de service pour laquelle le billet a été acheté et non aux avantages offerts dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux proposés par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages.

#### 3.4.2. *Droits liés à un surclassement et à un déclassement*

Dans le cas du surclassement, un transporteur aérien ne peut réclamer aucun supplément. Dans le cas du déclassement, une indemnisation sous la forme du remboursement d'un pourcentage du prix du billet est prévue par l'article 10, paragraphe 2, points a), b) et c), du règlement (CE) nº 261/2004.

Le prix à prendre en considération pour déterminer le remboursement dû aux passagers concernés est le prix du vol sur lequel ceux-ci ont été déclassés, à moins qu'un tel prix ne soit pas indiqué sur le billet établissant leur droit au transport sur ce vol. Dans ce cas, il convient de se fonder sur la partie du prix du billet correspondant au quotient de la distance dudit vol et de la distance totale du transport auquel a droit le passager. Ce prix n'inclut pas les taxes et redevances indiquées sur ce billet, à la condition que ni l'exigibilité ni le montant de celles-ci ne dépendent de la classe pour laquelle ledit billet a été acheté ([70]).

([66]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20, *Azurair e.a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, point 68.
([67]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-654/19, *FP Passenger Service*, ECLI:EU:C:2020:770, point 25.
([68]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, point 49.
([69]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-315/15, *Pešková et Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, point 54.
([70]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-255/15, *Mennens*, ECLI:EU:C:2016:472, points 32 et 43.

## 4. **DROITS DES PASSAGERS**

### 4.1. **Droit à l'information**

#### 4.1.1. *Droit général à l'information*

L'article 14, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 261/2004 précise le texte d'un avis devant être imprimé en caractères lisibles et affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement. Cet avis devrait être affiché sur support physique ou électronique, dans le plus grand nombre possible de langues pertinentes. Cet avis doit être affiché non seulement aux comptoirs d'enregistrement à l'aéroport, mais aussi sur les guichets à l'aéroport, en ligne et, idéalement, également à la porte d'embarquement.

En outre, chaque fois qu'un transporteur aérien fournit des informations partielles, trompeuses ou erronées aux passagers concernant leurs droits, soit individuellement, soit de façon générale au moyen d'annonces dans les médias et de publications mises sur son site internet, ceci devrait être considéré comme une infraction au règlement (CE) nº 261/2004 conformément à l'article 15, paragraphe 2, lu en liaison avec le considérant 20, et est également susceptible de constituer une pratique commerciale trompeuse et déloyale d'une entreprise vis-à-vis des consommateurs en vertu de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ([71]).

En cas de retard, de refus d'embarquement ou d'annulation, le transporteur aérien effectif est tenu d'informer les passagers aériens de la dénomination exacte et de l'adresse de l'entreprise auprès de laquelle ces passagers peuvent réclamer une indemnisation et, le cas échéant, de préciser les documents qu'ils doivent joindre à leur demande d'indemnisation. En revanche, le transporteur aérien effectif n'est pas tenu d'informer les passagers aériens du montant exact de l'indemnisation qu'ils peuvent éventuellement obtenir ([72]).

#### 4.1.2. *Informations à fournir en cas de retard, de refus d'embarquement ou d'annulation*

L'article 14, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004 dispose qu'un transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol doit présenter à chaque passager concerné une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance. Il dispose en outre que le transporteur aérien doit présenter «également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures». L'obligation de fournir aux passagers concernés une explication écrite détaillée concernant leurs droits s'applique donc explicitement aux cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard. Cependant, compte tenu du fait qu'un retard peut être subi au départ mais peut aussi survenir au lieu de destination finale, il conviendrait que les transporteurs aériens effectifs s'efforcent également d'informer les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins 3 heures. C'est le seul moyen de faire en sorte que chaque passager soit correctement informé conformément aux conditions expressément énoncées à l'article 14, paragraphe 2 ([73]). Une telle approche est pleinement conforme à l'arrêt de la Cour dans l'affaire *Sturgeon* ([74]), qui a établi que les passagers qui subissent un retard d'au moins trois heures doivent être assimilés aux passagers de vols annulés aux fins du droit à indemnisation en vertu de l'article 7 du règlement (CE) nº 261/2004.

L'obligation de communiquer des informations en vertu de l'article 14, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004 n'a aucune incidence sur les exigences en matière d'information prévues par d'autres dispositions du droit de l'Union, en particulier l'article 8, paragraphe 2, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ([75]) et l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE. L'omission d'informations substantielles et la fourniture d'informations trompeuses sur les droits des passagers peuvent également constituer une pratique commerciale déloyale vis-à-vis des consommateurs au sens de la directive 2005/29/CE.

([71]) Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) nº 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([72]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20, *Azurair e.a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, point 108.

([73]) Les informations fournies aux passagers concernant la liste des organismes nationaux chargés de l'application dans l'UE peuvent renvoyer au site internet de la Commission, qui contient toutes les coordonnées de ces organismes.

([74]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 69.

([75]) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

### 4.2. **Droit au remboursement, au réacheminement ou à nouvelle réservation en cas de refus d'embarquement ou d'annulation**

L'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 261/2004 impose aux transporteurs aériens l'obligation d'offrir aux passagers un triple choix, parmi ce qui suit:

— le remboursement du prix du billet ([76]) ([77])et, dans le cas de correspondances, un vol retour vers l'aéroport de départ dans les meilleurs délais;

— un réacheminement vers leur destination finale dans les meilleurs délais; ou

— un réacheminement dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Lorsqu'un transporteur aérien effectif doit offrir le choix entre un remboursement et un réacheminement, il doit présenter aux passagers concernés des informations complètes sur toutes les possibilités concernant le remboursement et le réacheminement. Conformément à l'article 5, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 261/2004, les passagers doivent recevoir des informations sur le réacheminement de la part du transporteur aérien effectif lorsqu'ils sont informés de l'annulation. Les passagers en question n'ont aucune obligation de contribuer activement à la recherche des informations ([78]).

En règle générale, lorsque le passager est refusé à l'embarquement ou a eu connaissance de l'annulation d'un vol et est correctement informé des possibilités qui s'offrent à lui, il ne doit faire son choix en vertu de l'article 8, paragraphe 1, qu'une seule fois. Dans ce cas, dès que le passager a choisi l'une des trois options indiquées à l'article 8, paragraphe 1, point a), b) ou c), le transporteur n'a plus aucune obligation liée aux deux autres options. Néanmoins, l'obligation d'indemnisation peut continuer de s'appliquer en vertu de l'article 5, paragraphe 1, point c), lu en liaison avec l'article 7.

Le transporteur aérien doit offrir simultanément le choix entre le remboursement ou le réacheminement. Dans le cas de vols avec correspondances, le transporteur aérien doit offrir simultanément le choix entre le remboursement ou un vol retour vers l'aéroport de départ et un réacheminement. Le transporteur aérien doit supporter les coûts du réacheminement ou d'un vol retour. Si le transporteur aérien ne respecte pas son obligation de proposer un réacheminement ou un retour dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais, il doit rembourser le coût d'un autre vol vers la destination finale du passager ou d'un vol retour supporté par le passager. La charge de prouver que le réacheminement a été effectué dans les meilleurs délais repose sur le transporteur aérien effectif ([79]). Il en va de même pour le vol retour vers le point de départ initial. Si le transporteur aérien n'offre pas le choix entre le remboursement et le réacheminement et, dans le cas de vols avec correspondances, le remboursement et un vol retour vers l'aéroport de départ et un réacheminement, mais décide unilatéralement de rembourser le passager, ce dernier a droit à un remboursement supplémentaire de la différence de prix avec le nouveau billet dans des conditions de transport comparables.

Si la réservation a été effectuée par l'intermédiaire d'un tiers, tel qu'une plateforme de réservation, il incombe au transporteur aérien, en cas d'annulation d'un vol, d'offrir aux passagers concernés une assistance consistant à leur proposer le remboursement de leur billet, au prix auquel il a été acheté, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers leur point de départ initial ([80]).

Cependant, lorsqu'un transporteur aérien peut démontrer qu'il a contacté les passagers ayant accepté de fournir leurs coordonnées personnelles et tenté de fournir l'assistance requise par l'article 8, mais que les passagers ont néanmoins pris leurs propres dispositions en matière d'assistance ou de réacheminement, le transporteur aérien peut conclure qu'il n'est pas responsable d'éventuels surcoûts supportés par les passagers et décider de ne pas les rembourser.

([76]) Le prix du billet est remboursé pour la ou les parties du voyage non effectuées, et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial du passager. En principe, si le passager choisit de retourner ensuite à son aéroport de départ, la ou les parties du voyage déjà effectuées ne présentent plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial.

([77]) 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 (arrêt de la Cour dans l'affaire C-601/17, *Harms*, ECLI: EU: C: 2018: 702, point 20).

([78]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, point 56.

([79]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, point 62.

([80]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, point 12.

En ce qui concerne la forme sous laquelle le remboursement doit être effectué, il ressort de la structure de l'article 7, paragraphe 3, 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 et/ou d'autres services se présente comme une modalité subsidiaire de remboursement, dès lors qu'il est subordonné à la condition supplémentaire d'un «accord signé du passager» ([81]).

À cet égard, la Cour a précisé 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, 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 ([82]).

En ce qui concerne la notion d'«accord signé», la Cour a également précisé qu'il ne doit pas nécessairement y avoir de signature manuscrite ou numérisée du passager pour autant que ce passager ait reçu des informations claires et complètes lui permettant d'effectuer un choix efficace et informé et de consentir de manière libre et éclairée à un remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage plutôt que d'une somme d'argent. Si ces conditions sont remplies, l'«accord signé» peut être réputé avoir été donné si le passager a rempli la partie correspondante d'un formulaire en ligne sur le site web du transporteur aérien ([83]).

Si des passagers se voient proposer la possibilité de poursuivre leur voyage ou d'être réacheminés, cela doit se faire «dans des conditions de transport comparables». La question de savoir si les conditions de transport sont comparables peut dépendre d'un certain nombre de facteurs et doit être appréciée au cas par cas. Selon les circonstances, les bonnes pratiques suivantes sont recommandées:

a) dans la mesure du possible, les passagers ne devraient pas être placés dans une classe inférieure à celle correspondant à leur réservation (en cas de déclassement, l'indemnisation prévue à l'article 10 s'applique);

b) le réacheminement doit être offert sans coût supplémentaire pour le passager, même si des passagers sont réacheminés par un autre transporteur aérien ou par un mode de transport différent ou dans une classe supérieure ou à un tarif plus élevé que celui payé pour le service initial;

c) des efforts raisonnables doivent être faits pour éviter des correspondances supplémentaires;

d) en cas de recours à un autre transporteur aérien ou à un autre mode de transport pour la partie du voyage non effectuée comme prévu, la durée totale du trajet devrait être aussi proche que raisonnablement possible de la durée du voyage initialement prévu, dans la même classe ou dans une classe supérieure si nécessaire;

e) si plusieurs vols sont disponibles, avec des temps de vol comparables, les passagers ayant droit à un réacheminement devraient accepter l'offre de réacheminement du transporteur, y compris par un transporteur aérien coopérant avec le transporteur aérien effectif; et

f) si l'assistance pour une personne handicapée ou à mobilité réduite a été réservée pour le voyage initial, cette assistance devrait aussi être disponible sur l'itinéraire de remplacement.

Pour que le transporteur aérien effectif puisse s'exonérer de son obligation d'indemnisation au titre de l'article 7, il doit mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer un réacheminement raisonnable, satisfaisant et dans les meilleurs délais, au nombre desquels figure la recherche d'autres vols directs ou indirects opérés éventuellement par d'autres transporteurs aériens appartenant ou non à la même alliance aérienne et arrivant à un horaire moins tardif que le vol suivant du transporteur aérien concerné ([84]). Un transporteur aérien ne peut être considéré comme ayant mis en œuvre tous les moyens dont il disposait en réacheminant le passager en cause par le vol suivant opéré par ses soins que s'il n'existe aucun siège disponible sur un autre vol direct ou indirect permettant au passager concerné d'atteindre sa destination finale à un horaire moins tardif que le vol suivant du transporteur aérien concerné ou que la réalisation d'un tel réacheminement constitue pour ce transporteur aérien un sacrifice insupportable au regard des capacités de son entreprise au moment pertinent ([85]).

Si le vol réacheminé accepté en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point b) ou c), est également annulé ou retardé d'au moins trois heures à l'arrivée, un nouveau droit à indemnisation au titre de l'article 7 est ouvert ([86]). La Commission recommande que les options soient clairement expliquées aux passagers lorsqu'une assistance doit être fournie.

([81]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, point 20.
([82]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, point 22.
([83]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, points 29, 34 et 37.
([84]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-74/19, *Transportes Aéros Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, point 59.
([85]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-74/19, *Transportes Aéros Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, point 61.
([86]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, points 31 et 33.

Si un passager a réservé un vol aller et un vol retour séparément auprès de transporteurs aériens différents et que le vol aller est annulé, le remboursement est dû pour ce vol uniquement. Toutefois, dans le cas de deux vols relevant du même contrat mais exploités par des transporteurs aériens différents, en plus de leur droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif, les passagers devraient se voir offrir le choix entre deux possibilités en cas d'annulation du vol aller:

a) le remboursement de la totalité du billet (c'est-à-dire les deux vols); ou

b) un réacheminement sur un autre vol pour le vol aller.

Enfin, dans le cadre très spécifique du rapatriement des passagers bloqués pendant la pandémie de COVID-19, la Cour a jugé qu'un vol de rapatriement, organisé par un État membre dans le contexte d'une mesure d'assistance consulaire, à la suite de l'annulation d'un vol, ne constitue pas un «réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables», au sens de l'article 8, paragraphe 1, sous b), du règlement (CE) n° 261/2004, qui doit être offert par le transporteur aérien effectif au passager dont le vol a été annulé. Ainsi, un passager qui est tenu de verser une participation obligatoire aux frais exposés par l'État membre concerné n'a pas droit au remboursement de cette participation aux frais à la charge du transporteur aérien effectif sur la base du règlement (CE) n° 261/2004 ([87]).

En revanche, afin d'obtenir une indemnisation à la charge du transporteur aérien effectif, un tel passager peut se prévaloir, devant une juridiction nationale, du non-respect par le transporteur aérien effectif, d'une part, de son obligation de rembourser le billet au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées ou devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial, ainsi que, d'autre part, de son obligation d'assistance, y compris de son devoir d'information au titre de l'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 261/2004. Une telle indemnisation devra néanmoins être limitée à ce qui, au vu des circonstances propres à chaque espèce, s'avère nécessaire, approprié et raisonnable pour pallier la défaillance dudit transporteur aérien effectif ([88]).

### 4.3. **Droit à une prise en charge en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard au départ**

#### 4.3.1. *Notion de droit à une prise en charge*

Lorsque les passagers, à la suite d'un refus d'embarquement, d'une annulation ou d'un retard au départ, sont d'accord avec le transporteur aérien pour le réacheminement à une date ultérieure à leur convenance [article 8, paragraphe 1, point c)], le droit à une prise en charge prend fin. En effet, le droit à une prise en charge ne subsiste qu'aussi longtemps que les passagers doivent attendre pour le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers leur destination finale et dans les meilleurs délais [article 8, paragraphe 1, point b)] ou pour un vol retour [article 8, paragraphe 1, point a), deuxième tiret].

#### 4.3.2. *Fourniture de repas, de rafraîchissements et d'hébergement*

L'objectif du règlement (CE) n° 261/2004 est que les besoins des passagers en attente d'un vol retour ou d'un réacheminement soient pris en charge de manière appropriée. Le caractère approprié de la prise en charge devra être apprécié au cas par cas, en tenant dûment compte des besoins des passagers dans les circonstances pertinentes et du principe de proportionnalité (à savoir: en fonction du délai d'attente). Le prix payé pour le billet ou le caractère temporaire des désagréments subis ne devrait pas influer sur le droit de prise en charge.

En ce qui concerne l'article 9, paragraphe 1, point a) concernant les repas et rafraîchissements, la Commission considère que l'expression «en suffisance compte tenu du délai d'attente» signifie que les transporteurs aériens effectifs devraient fournir aux passagers une prise en charge adéquate correspondant à la durée prévue du retard et du moment de la journée (ou de la nuit) où il survient, y compris dans l'aéroport de transit dans le cas de vols avec correspondances, afin de limiter les désagréments subis par les passagers dans la mesure du possible et tout en tenant compte du principe de proportionnalité. Une attention particulière doit être accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des enfants non accompagnés.

([87]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, point 33.
([88]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, point 50.

En outre, les passagers devraient bénéficier d'une prise en charge gratuite de manière claire et accessible, y compris, dans la mesure du possible, par des moyens de communication électroniques. Cela signifie que les passagers ne devraient pas avoir à prendre leurs dispositions eux-mêmes, par exemple trouver et payer un hébergement ou des repas. Au lieu de cela, il incombe aux transporteurs aériens effectifs d'offrir une prise en charge réelle. Les transporteurs aériens effectifs doivent en outre faire en sorte, si possible, que l'hébergement soit accessible aux personnes handicapées et à leurs chiens d'assistance.

Si la prise en charge n'a pas été offerte alors qu'elle aurait dû l'être, les passagers qui ont dû payer pour des repas et des rafraîchissements, un hébergement à l'hôtel, un transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement et/ou des services de télécommunications peuvent obtenir le remboursement des frais occasionnés par le transporteur aérien, pour autant que ces sommes s'avéraient nécessaires, appropriées et raisonnables ([89]).

Si les passagers refusent la prise en charge raisonnable du transporteur aérien qui doit être offerte en vertu de l'article 9 et prennent leurs propres dispositions, le transporteur aérien n'est pas tenu de rembourser les frais exposés par les passagers, sauf disposition contraire du droit national ou accord préalable du transporteur aérien. Afin d'assurer l'égalité de traitement entre les passagers, un tel remboursement ne peut jamais dépasser la valeur de l'«offre raisonnable» susmentionnée du transporteur aérien. Les passagers devraient également garder tous les reçus pour les frais encourus.

En tout état de cause, les passagers qui estiment être en droit d'obtenir davantage que le remboursement de leurs frais ou d'obtenir une réparation pour un préjudice subi en raison d'un retard, y compris des frais, conservent le droit de fonder leurs demandes sur les dispositions de la convention de Montréal, ainsi que sur l'article 3 du règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil, et d'engager une procédure devant les juridictions nationales contre le transporteur aérien ou de s'adresser à l'organisme national compétent. Dans certains États membres, il se peut que les passagers doivent se tourner vers des organes de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation (voir point 7.3).

En ce qui concerne l'obligation d'offrir gratuitement un hébergement à l'hôtel, la Cour a précisé que les termes «se voient offrir gratuitement [...] un hébergement à l'hôtel» répondent à la volonté du législateur de l'Union d'éviter que les passagers concernés aient à supporter eux-mêmes la charge de chercher une chambre d'hôtel et d'en payer les coûts, ces passagers devant être pris en charge par le transporteur aérien qui doit prendre les dispositions nécessaires à cet effet. En revanche, il ne ressort pas expressément du libellé de cette disposition que le législateur de l'Union ait voulu imposer aux transporteurs aériens, au-delà de cette prise en charge des passagers, l'obligation de prendre en charge également les modalités d'hébergement en tant que telles ([90]), par exemple en réservant une chambre spécifique au nom du passager.

Dans le même ordre d'idées, la Cour a statué que, dans le cas d'un incident survenu à l'hôtel, le transporteur aérien ne saurait être tenu, sur le fondement du seul règlement (CE) n° 261/2004, de dédommager un passager des préjudices causés par une faute commise par le personnel de l'hôtel dans lequel l'hébergement est fourni ([91]).

Il y a lieu de rappeler que, selon le considérant 18 du règlement (CE) n° 261/2004, la prise en charge peut être limitée ou refusée si sa fourniture elle-même est susceptible de causer un retard supplémentaire pour les passagers qui attendent un vol de remplacement ou un vol retardé. Dans le cas où un vol a subi un retard tard dans la soirée mais est susceptible de partir dans les heures qui suivent et que l'envoi de passagers vers des hôtels et leur retour à l'aéroport au milieu de la nuit pourraient entraîner un retard beaucoup plus long, le transporteur aérien devrait être autorisé à refuser de fournir un hébergement à l'hôtel et les transferts correspondants. De la même manière, le transporteur aérien devrait être autorisé à refuser de fournir cette prise en charge lorsqu'il est sur le point de donner des bons pour des repas et des boissons mais est informé que le vol est prêt pour l'embarquement. En dehors de ces cas, la Commission est d'avis que cette limitation ne doit s'appliquer que dans des cas tout à fait exceptionnels, car tout devrait être mis en œuvre pour atténuer les désagréments subis par les passagers.

Le droit à une prise en charge prévu par le règlement (CE) n° 261/2004 n'a aucune incidence sur les obligations des organisateurs de forfaits en vertu de la directive (UE) 2015/2302.

([89]) Arrêt dans l'affaire C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, point 66.
([90]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, point 24.
([91]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, point 40.

4.3.3. *Prise en charge dans des circonstances extraordinaires ou en cas d'événements exceptionnels*

En vertu du règlement (CE) nº 261/2004, le transporteur aérien est tenu de satisfaire à l'obligation de prise en charge même lorsque l'annulation d'un vol est due à des circonstances extraordinaires, c'est-à-dire des circonstances qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Le règlement (CE) nº 261/2004 ne contient aucun élément qui permettrait de conclure qu'il établit une catégorie distincte d'événements «particulièrement extraordinaires», allant au-delà des circonstances extraordinaires visées à l'article 5, paragraphe 3, qui conduirait à exempter un transporteur aérien de toutes ses obligations, notamment celles prévues à l'article 9 dudit règlement, même lorsque les circonstances extraordinaires perdurent dans le temps, notamment dans la mesure où les passagers sont particulièrement vulnérables dans de telles circonstances et lors de tels événements ([92]).

En cas d'événements exceptionnels, le règlement (CE) nº 261/2004 a pour objet de garantir qu'une prise en charge adéquate soit fournie, en particulier aux passagers en attente d'un réacheminement en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point b). Les compagnies aériennes ne devraient cependant pas être pénalisées lorsqu'elles peuvent prouver qu'elles ont tout mis en œuvre pour satisfaire à leurs obligations en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 compte tenu des circonstances particulières liées aux événements et du principe de proportionnalité.

## 4.4. **Droit à indemnisation en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard à l'arrivée, de réacheminement et à remboursement en cas de déclassement**

### A. ***Généralités***

Le transporteur aérien effectif est tenu d'informer les passagers de la dénomination exacte et de l'adresse du transporteur aérien auprès duquel ces passagers peuvent réclamer une indemnisation et, le cas échéant, de préciser les documents qu'ils doivent joindre à leur demande d'indemnisation. Toutefois, le transporteur aérien effectif n'est pas tenu d'informer les passagers du montant exact de l'indemnisation qu'ils peuvent éventuellement obtenir ([93]).

En cas de refus d'embarquement contre la volonté du passager, l'article 4, paragraphe 3, prévoit expressément que le passager doit être indemnisé «immédiatement». Cela signifierait que si l'indemnisation n'est pas versée sur place, au moins un engagement de paiement doit être effectué avant que le passager ne quitte l'aéroport.

Les passagers dont le vol a été annulé ou a subi un retard important peuvent exiger le paiement du montant de l'indemnisation dans la monnaie nationale ayant cours légal au lieu de leur résidence. Cela s'oppose à une réglementation ou à une pratique jurisprudentielle d'un État membre prévoyant que la demande formée à cet effet sera rejetée au seul motif que celui-ci l'a exprimée dans cette monnaie nationale ([94]).

### B. ***Indemnisation en cas de refus d'embarquement***

4.4.1. *Indemnisation, refus d'embarquement et circonstances exceptionnelles*

L'article 2, point j), et l'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004 doivent être interprétés en ce sens qu'une indemnisation est toujours due en cas de refus d'embarquement et que les transporteurs aériens ne peuvent valablement justifier un cas de refus d'embarquement et être exemptés du paiement d'une indemnité aux passagers en invoquant des circonstances extraordinaires ([95]).

4.4.2. *Indemnisation, refus d'embarquement et vols avec correspondances*

Les passagers de vols avec correspondances doivent être dédommagés lorsque, dans le cadre d'un contrat de transport unique avec un itinéraire comportant des vols immédiatement successifs et enregistrés concomitamment, ils se voient refuser l'embarquement par un transporteur aérien au motif que le premier vol compris dans leur réservation a subi un retard imputable audit transporteur aérien, qui a considéré, à tort, que ces passagers n'arriveraient pas à temps pour embarquer sur le second vol ([96]). En revanche, si les passagers ont deux billets distincts pour deux vols consécutifs et que le retard du premier vol a pour conséquence qu'ils ne peuvent pas s'enregistrer à temps sur le vol suivant, alors les transporteurs aériens ne sont pas obligés de verser d'indemnisation. Cependant, si le retard du premier vol est supérieur à trois heures, les passagers sont en droit de réclamer une indemnisation au transporteur aérien qui exploite ce vol.

([92]) Arrêt dans l'affaire C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, point 30.
([93]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20, *Azurair e.a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, point 108.
([94]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-356/19, *Delfly*, ECLI:EU:C:2020:633, point 34.
([95]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, point 40.
([96]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-321/11, *Rodríguez Cachafeiro et Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, ECLI:EU:C:2012:609, point 36.

4.4.3. *Montant de l'indemnisation*

L'indemnisation est calculée conformément à l'article 7, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 261/2004. Son montant peut être réduit de moitié si les conditions de l'article 7, paragraphe 2, sont remplies.

C. ***Indemnisation en cas d'annulation***

4.4.4. *Cas général*

L'indemnisation est due en cas d'annulation:

— si les passagers ne sont pas informés suffisamment à l'avance, c'est-à-dire au moins deux semaines avant le départ prévu, et

— s'ils ne sont pas réacheminés dans les délais fixés à l'article 5, paragraphe 1, point c), du règlement (CE) n° 261/2004 (voir section E),

— sauf si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, conformément à l'article 5, paragraphe 3 (en ce qui concerne les circonstances extraordinaires, voir section 5).

Il est important de noter que cette indemnisation doit être distinguée de l'indemnisation pour retard important à l'arrivée.

4.4.5. *Montant de l'indemnisation*

L'indemnisation est calculée conformément à l'article 7, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 261/2004. Son montant peut être réduit de moitié si les conditions de l'article 7, paragraphe 2, sont remplies, c'est-à-dire si les passagers sont réacheminés vers leur destination finale après l'annulation de leur vol initial et y arrivent avec un retard ne dépassant pas deux, trois ou quatre heures selon la distance.

4.4.6. *Obligation d'informer les passagers*

Le transporteur aérien effectif reste tenu de verser une indemnité si le passager n'a pas été informé de l'annulation d'un vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue parce que l'intermédiaire (par exemple, l'agent de voyage ou l'agence de voyages en ligne) avec lequel le passager a conclu le contrat de transport n'a pas transmis ces informations du transporteur aérien au passager en temps utile et que le passager n'a pas expressément autorisé le même intermédiaire à réceptionner l'information transmise par ledit transporteur aérien effectif ([97]).

De même, le transporteur aérien effectif est tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 5, paragraphe 1, point c), et à l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004 en cas d'annulation de vol n'ayant pas fait l'objet d'une information du passager au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue lorsque ce transporteur a transmis l'information en temps utile à la seule adresse électronique qui lui avait été communiquée lors de la réservation, sans cependant savoir que cette adresse permettait de contacter uniquement l'agent de voyage, par le truchement duquel la réservation avait été effectuée, et non pas de contacter le passager directement et que cet agent de voyage n'a pas transmis l'information au passager en temps utile ([98]), c'est-à-dire au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue.

([97]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-302/16, *Krijgsman*, ECLI:EU:C:2017:359, point 31; arrêt de la Cour dans l'affaire C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, point 56.

([98]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-307/21, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:729, point 30.

D. ***Indemnisation en cas de retard important à l'arrivée***

4.4.7. *«Retards importants» à l'arrivée*

En ce qui concerne les «retards importants», la Cour a jugé que des passagers retardés peuvent subir un désagrément similaire à celui de passagers dont le vol est annulé, à savoir une certaine perte de temps ([99]). Sur la base du principe d'égalité de traitement, les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins 3 heures ont droit à la même indemnisation (article 7) que les passagers dont le vol est annulé. La Cour a essentiellement fondé sa décision sur l'article 5, paragraphe 1, point c) iii), du règlement (CE) n° 261/2004, dans lequel le législateur de l'Union lie des conséquences juridiques, y compris le droit à une indemnisation, aux situations dans lesquelles les passagers dont le vol est annulé et auxquels il n'a pas été proposé un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue. La Cour en a déduit que le droit à indemnisation prévu à l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004 vise à compenser une perte de temps d'au moins trois heures. Cependant, un tel retard ne donne pas droit à une indemnisation en faveur des passagers si le transporteur aérien est en mesure de prouver que le retard important est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ([100]) (en ce qui concerne les circonstances extraordinaires, voir section 5).

4.4.8. *Indemnisation pour retard important à l'arrivée dans le cas de vols avec correspondances*

La Cour ([101]) estime qu'aux fins du droit à indemnisation prévu à l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004, un retard doit être apprécié par rapport à l'heure prévue d'arrivée du passager à la destination finale telle que définie à l'article 2, point h), du règlement (CE) n° 261/2004, laquelle, en cas de vols avec correspondances immédiatement successifs, doit être comprise comme la destination du dernier vol pris par le passager.

Conformément à l'article 3, paragraphe 1, point a), du règlement (CE) n° 261/2004, les passagers qui ont manqué une correspondance à l'intérieur de l'UE, ou à l'extérieur de l'UE avec un vol en provenance d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre, devraient avoir droit à une indemnisation, s'ils sont arrivés à leur destination finale avec un retard supérieur à trois heures. La question de savoir si le transporteur qui exploite les vols avec correspondances est un transporteur aérien de l'UE ou un transporteur aérien d'un pays tiers n'est pas pertinente.

Le passager n'a pas droit à indemnisation en cas de vol avec correspondances manqué en raison de retards considérables aux contrôles de sécurité ou de défaut de respect de l'heure d'embarquement du vol à l'aéroport de transit.

Dans le cas de vols avec correspondances faisant l'objet d'une réservation unique, l'indemnisation n'est pas due si le transporteur aérien transfère les passagers sur un vol ultérieur pour le premier segment tout en leur permettant d'embarquer à temps sur le second de leurs vols réservés ([102]).

4.4.9. *Indemnisation pour retard important à l'arrivée lorsqu'un passager accepte un vol à destination d'un aéroport autre que celui prévu dans la réservation*

Lorsqu'un passager accepte un vol à destination d'un aéroport autre que celui prévu dans la réservation, une indemnisation pour retard important à l'arrivée est due. L'heure d'arrivée qui doit être prise en considération pour le calcul du retard est l'heure réelle d'arrivée à l'aéroport initialement prévu dans la réservation ou une autre destination proche convenue avec le passager conformément à l'article 8, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004 ([103]). Les frais exposés pour le transport entre l'aéroport de remplacement et l'aéroport initialement prévu dans la réservation ou une autre destination proche convenue avec le passager doivent être supportés par le transporteur aérien effectif de sa propre initiative ([104]). Si le transporteur aérien ne fournit pas ou n'offre pas ce transport et que les passagers doivent prendre leurs propres dispositions, les passagers ont droit au remboursement des sommes qu'ils ont exposées et qui, au vu des circonstances propres à chaque espèce, restent dans les limites de ce qui s'avère nécessaire, approprié et raisonnable ([105]).

([99]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 54.
([100]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 69.
([101]) Arrêt dans l'affaire C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, point 47.
([102]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, point 34.
([103]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, point 49.
([104]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, point 66.
([105]) Arrêt dans l'affaire C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, point 73.

4.4.10. *Montant de l'indemnisation*

Il importe de préciser que le montant de l'indemnisation due à un passager en vertu de l'article 7, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 261/2004 peut être réduit de 50 % si les conditions prévues à l'article 7, paragraphe 2, de ce règlement sont réunies. Bien que l'article 7, paragraphe 2, ne fasse référence qu'au réacheminement des passagers, la Cour a jugé que la réduction du montant de l'indemnisation devrait s'appliquer mutatis mutandis aux passagers qui subissent un retard important à l'arrivée, soit de trois heures ou plus ([106]).

Il s'ensuit que le montant de l'indemnisation due au passager d'un vol retardé de trois heures ou plus, qui atteint sa destination finale trois heures ou plus après l'heure d'arrivée initialement prévue, peut être réduit de 50 % lorsque le retard reste inférieur à quatre heures ([107]).

En d'autres termes, si le retard à l'arrivée est supérieur à trois heures et inférieur à quatre heures pour un trajet de plus de 3 500 km, le montant de l'indemnisation peut être réduit de 50 % et s'élève donc à 300 EUR conformément à l'article 7, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004.

Toutefois, si un vol a été avancé d'une durée donnant lieu à un droit à indemnisation en vertu de l'article 7, le transporteur aérien effectif reste tenu de payer l'intégralité du montant. Il n'a pas la possibilité de réduire de 50 % le montant de toute indemnisation à verser au motif qu'il a offert aux passagers un réacheminement leur permettant d'arriver sans retard à leur destination finale ([108]).

4.4.11. *Calcul de la distance sur la base du «voyage» pour déterminer l'indemnisation en cas de retard important à la destination finale*

L'arrêt dans l'affaire *Folkerts* ([109]) renvoie explicitement à la notion de «voyage» composé de plusieurs vols avec correspondances. L'article 2, point h), du règlement (CE) nº 261/2004 définit la notion de «destination finale» comme étant la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol. Conformément à l'article 7, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 261/2004, la distance qui détermine le montant de l'indemnisation à verser en cas de retard important à la destination finale devrait se fonder sur la distance «orthodromique» entre le point de départ et la destination finale, c'est-à-dire le «voyage», et non en additionnant les distances «orthodromiques» entre les différents vols avec correspondances composant le «voyage» qui doivent être pris en compte ([110]).

Cette règle de calcul de la distance s'applique même s'il n'y a eu qu'un retard sur le second segment ou si le retard important à l'arrivée trouve son origine dans l'annulation du second segment, qui devait être assuré par un transporteur aérien autre que celui avec lequel le passager concerné a conclu le contrat de transport ([111]). Le même raisonnement s'appliquerait aux vols comportant plus de deux segments.

E. ***Indemnisation en cas de réacheminement***

4.4.12. *Obligation de réacheminer les passagers en temps utile*

En vertu de l'article 5, paragraphe 1, point c), les transporteurs aériens effectifs ne sont pas tenus de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 s'ils réacheminent les passagers conformément à ce qui suit:

— si les passagers sont informés entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue, un réacheminement doit leur permettre de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée initialement prévue;

— si les passagers sont informés moins de sept jours avant l'heure de départ prévue, un réacheminement doit leur permettre de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ initialement prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée initialement prévue ([112]).

([106]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 63.
([107]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 63.
([108]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20, *Azurair e.a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, point 94.
([109]) Arrêt dans l'affaire C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, point 18.
([110]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-559/16, *Bossen*, ECLI:EU:C:2017:644, point 33.
([111]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-939/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:316, point 22; ordonnance de la Cour dans l'affaire C-592/20, *British Airways*, ECLI:EU:C:2021:312, point 36.
([112]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, point 23.

4.4.13. *Réacheminement et arrivée plus de deux heures après l'heure d'arrivée prévue, mais moins de trois heures après cette dernière*

La Cour a confirmé que les passagers qui ont été informés de l'annulation de leur vol moins de sept jours avant l'heure de départ prévue de celui-ci ont droit à l'indemnisation visée par l'article 5, paragraphe 1, point c), dans le cas où le réacheminement offert par le transporteur leur a permis d'atteindre leur destination finale plus de deux heures après l'heure prévue d'arrivée du vol annulé, mais moins de trois heures après cette dernière ([113]).

Toutefois, si les passagers organisent eux-mêmes leur réacheminement, parce qu'ils ont reçu des informations ou disposent d'indices suffisants selon lesquels leur vol arrivera à destination avec un retard important, ils ne peuvent pas bénéficier d'une indemnisation s'ils atteignent leur destination finale (avec le nouveau vol) avec un retard de moins de trois heures par rapport à l'heure d'arrivée du vol initialement réservé ([114]).

### F. ***Remboursement en cas de déclassement***

4.4.14. *Calcul du montant*

Conformément à l'article 10 du règlement (CE) nº 261/2004, le remboursement est dû uniquement pour le vol sur lequel le passager a été déclassé et non pour l'ensemble du voyage couvert par un billet unique, qui peut comprendre deux ou plusieurs vols avec correspondances. Le remboursement susmentionné doit être versé dans un délai de sept jours.

### G. ***Indemnisation complémentaire***

L'article 7 du règlement (CE) nº 261/2004 prévoit une indemnisation fixe standardisée. L'article 12 souligne que les dispositions du règlement (CE) nº 261/2004 n'excluent pas le droit d'un passager à une indemnisation complémentaire. La Cour a jugé que la notion d'«indemnisation complémentaire» permet au juge national d'indemniser, dans les conditions prévues par la convention de Montréal ou par le droit national, le préjudice, y compris moral, résultant de l'inexécution du contrat de transport aérien ([115]). Le juge national compétent peut effectuer la déduction de l'indemnisation accordée en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 de l'indemnisation complémentaire, mais n'est pas obligé de le faire ([116]).

L'«indemnisation complémentaire» visée à l'article 12 du règlement (CE) nº 261/2004 peut également comprendre l'indemnisation d'un organisateur de voyages sur la base d'un droit à une réduction de prix en vertu du droit national ([117]).

## 5. **CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES**

### 5.1. **Principe**

Conformément à l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004, un transporteur aérien n'est pas tenu de verser d'indemnisation en cas d'annulation ou de retard important à l'arrivée s'il est en mesure de prouver que l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Afin d'être exempté du paiement de l'indemnisation, le transporteur aérien doit prouver simultanément:

a) l'existence de circonstances extraordinaires et le lien entre ces circonstances et le retard ou l'annulation; et

b) le fait que ce retard ou cette annulation n'aurait pas pu être évité bien que le transporteur aérien ait pris toutes les mesures raisonnables (voir section 5.3).

Une circonstance extraordinaire donnée peut causer plus d'une annulation ou d'un retard à la destination finale, comme dans le cas d'une décision relative à la gestion du trafic aérien, telle que visée au considérant 15 du règlement (CE) nº 261/2004.

([113]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, point 23.
([114]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-54/23, *WY* v *Laudamotion GmbH et Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2024:74, point 24.
([115]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-83/10, *Sousa Rodríguez e.a.*, ECLI:EU:C:2011:652, point 46.
([116]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, point 47.
([117]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-153/19, *DER Touristik GmbH*, ECLI:EU:C:2020:412, point 36.

En tant que dérogation à la règle principale, à savoir le paiement d'une indemnisation, qui répond à l'objectif de protection des consommateurs, l'exonération visée à l'article 5, paragraphe 3, doit être interprétée strictement ([118]). Par conséquent, toutes les circonstances extraordinaires entourant des événements tels que ceux mentionnés au considérant 14 du règlement (CE) nº 261/2004, à savoir l'instabilité politique, les conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, les risques liés à la sécurité, les défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol et les grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif, ne sont pas nécessairement des causes d'exonération de l'obligation d'indemnisation, mais nécessitent une évaluation au cas par cas ([119]).

La Cour a exposé deux conditions cumulatives pour qualifier des événements de circonstances extraordinaires, qui ont été appliquées de manière cohérente dans toute sa jurisprudence:

a) de par sa nature ou son origine, l'événement ne peut pas être inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné; et

b) de par sa nature ou son origine, l'événement doit échapper à la maîtrise effective de ce transporteur aérien ([120]).

Les transporteurs aériens peuvent fournir comme preuves des extraits de journaux de bord ou de rapports d'incidents ou des déclarations et documents externes. Si un transporteur aérien fait référence à une telle preuve dans sa réponse à la demande d'un passager ou à l'organisme national chargé de l'application, il devrait inclure ladite preuve dans sa réponse. Si le transporteur aérien cherche à invoquer comme argument les circonstances extraordinaires, il doit fournir ces preuves gratuitement à l'organisme national chargé de l'application et aux passagers, conformément aux dispositions nationales sur l'accès aux documents.

### 5.2. **Événements «internes» et «externes»**

#### 5.2.1. *Notion*

Selon une jurisprudence constante de la Cour relative à la notion de circonstances extraordinaires au sens de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004, les événements dont l'origine est «interne» doivent être distingués de ceux dont l'origine est «externe» au transporteur aérien effectif ([121]).

Les événements «externes» résultent de circonstances extérieures plus ou moins fréquentes en pratique, mais que le transporteur aérien ne contrôle pas, parce qu'elles ont pour origine un fait naturel ou celui d'un tiers, tel qu'un autre transporteur aérien ou un acteur public ou privé interférant dans l'activité aérienne ou aéroportuaire ([122]). Les événements «externes» sont généralement considérés comme des circonstances extraordinaires.

Les événements qui ne sont pas «externes» devraient être qualifiés d'«internes» au transporteur aérien effectif et ne constituent donc pas des circonstances extraordinaires.

#### 5.2.2. *Événements «internes»*

— Défaillances techniques de l'aéronef

La Cour ([123]) a précisé que des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des aéronefs ou dus à un défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des «circonstances extraordinaires». La Cour estime que, même si un problème technique survenu inopinément n'est pas imputable à un entretien défectueux et n'est pas détecté lors d'un entretien régulier, il ne relève pas de la définition de «circonstances extraordinaires», lorsqu'il est inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien.

([118]) Arrêt dans l'affaire C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, point 17 et jurisprudence citée.
([119]) Arrêt dans l'affaire C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, point 22.
([120]) Arrêt dans l'affaire C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, point 23; arrêt dans l'affaire C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, point 29; arrêt de la Cour dans l'affaire C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, point 36; et affaires ultérieures.
([121]) La Cour a opéré cette distinction pour la première fois dans l'affaire C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, point 39.
([122]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, point 41.
([123]) Arrêt dans l'affaire C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, point 25.

Par exemple, une panne causée par la défaillance prématurée de certaines pièces d'un aéronef peut constituer un événement inopiné. Cela étant, une telle panne demeure intrinsèquement liée au système de fonctionnement très complexe d'un aéronef, celui-ci étant exploité par le transporteur aérien dans des conditions, notamment météorologiques, souvent difficiles, voire extrêmes, étant entendu, par ailleurs, qu'aucune pièce d'un aéronef n'est inaltérable. Il convient, dès lors, de considérer qu'un tel événement inopiné est inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien ([124]).

Il en va de même, en principe, pour la défaillance d'une pièce qui n'est remplacée par une nouvelle pièce qu'en raison de sa défaillance (pièce dite «on condition») ([125]).

Toutefois, un vice de fabrication caché révélé par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente, ou des dégâts causés à l'aéronef par des actes de sabotage ou de terrorisme, sont susceptibles d'être considérés comme des circonstances extraordinaires. Cela vaut même lorsque le fabricant a informé le transporteur aérien de l'existence du vice plusieurs mois avant le vol ([126]).

— Escaliers mobiles d'embarquement

La Cour ([127]) a précisé que le choc d'un avion avec un escalier mobile d'embarquement ne saurait être qualifié de «circonstance extraordinaire» exonérant le transporteur aérien de son obligation d'indemnisation des passagers au titre de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004. Les escaliers ou passerelles mobiles sont nécessairement utilisés dans le contexte d'un transport aérien de passagers, de sorte que les transporteurs aériens se trouvent régulièrement confrontés à des situations résultant de l'utilisation de tels équipements. Un choc entre un avion et un escalier mobile d'embarquement constitue, dès lors, un événement inhérent à l'exercice normal de l'activité de transporteur aérien. Il s'agirait de circonstances extraordinaires, par exemple, si les dégâts à l'aéronef étaient causés par un acte extérieur aux services normaux d'un aéroport, tel qu'un acte de sabotage ou de terrorisme.

— Absence inopinée de membres de l'équipage

L'absence inopinée, en raison de la maladie ou du décès, d'un membre de l'équipage indispensable pour assurer un vol, intervenue peu de temps avant le départ prévu de ce vol, ne relève pas de la notion de «circonstances extraordinaires» au sens de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004 ([128]).

— Grèves du personnel de la compagnie aérienne

La Cour a jugé que les grèves du personnel d'un transporteur aérien effectif ne sauraient être qualifiées de «circonstance extraordinaire», lorsque ces grèves sont liées à des revendications afférentes aux relations de travail entre ledit transporteur et son personnel, comme dans le cas de négociations salariales ([129]).

Cette constatation vaut également pour les grèves déclenchées à l'appel de syndicats ([130]) et les «grèves sauvages» appelées par le personnel des compagnies aériennes à la suite de l'annonce surprise par un transporteur aérien d'une restructuration de l'entreprise ([131]). Un mouvement de grève du personnel d'un transporteur aérien effectif par solidarité avec celui qui a été lancé contre la société mère de ce transporteur aérien ne relève pas non plus de la notion de «circonstances extraordinaires» ([132]).

Les mesures de grève prises pour faire valoir les demandes de ces travailleurs auprès de la société mère ne relèvent pas de la notion de «circonstances extraordinaires», au sens de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004, l'existence de négociations préalables avec les représentants des travailleurs étant sans incidence à cet égard ([133]).

([124]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, points 40, 41 et 42.
([125]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, point 43.
([126]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-411/23, *D.*, ECLI:EU:C:2024:498, point 42; voir également l'arrêt de la Cour dans l'affaire C-385/23, *Finnair*, ECLI:EU:C:2024:497, points 37 et 39.
([127]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-394/14, *Siewert*, ECLI:EU:C:2014:2377, points 19 et 20.
([128]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-156/22, C-157/22 et C-158/22, *TAP Portugal*, ECLI:EU:C:2023:393, point 26.
([129]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, point 37.
([130]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, point 44.
([131]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-195/17, *Krüsemann e.a.*, ECLI:EU:C:2018:258, point 48.
([132]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-613/20, *Eurowings*, ECLI:EU:C:2021:820, point 34.
([133]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-287/20, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:1, point 33.

Si toutefois une telle grève trouve son origine dans des revendications que seuls les pouvoirs publics peuvent satisfaire et qui, dès lors, échappent à la maîtrise effective du transporteur aérien concerné, elle est susceptible de constituer une «circonstance extraordinaire» ([134]).

5.2.3. *Événements «extérieurs»*

Dans plusieurs affaires, la Cour a apprécié des situations qui ont pour origine un fait naturel ou celui d'un tiers. Ces faits peuvent généralement être considérés comme des circonstances extraordinaires.

En voici quelques exemples:

a) collisions aviaires

Une collision entre un aéronef et un volatile, ainsi que l'éventuel endommagement provoqué par cette collision, ne sont pas intrinsèquement liés à l'exploitation de l'aéronef. Ils ne sont pas, par leur nature ou leur origine, inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective. Partant, ladite collision peut être qualifiée de «circonstance extraordinaire» ([135]).

La Cour a également précisé qu'il est indifférent de savoir si cette collision a effectivement causé des dommages à l'aéronef concerné. L'objectif de garantir un niveau élevé de protection des passagers aériens, poursuivi par le règlement (CE) nº 261/2004 ainsi qu'il est spécifié au considérant 1 de celui-ci, implique de ne pas inciter les transporteurs aériens à s'abstenir de prendre les mesures requises par un tel incident en faisant prévaloir le maintien et la ponctualité de leurs vols sur l'objectif de sécurité de ces derniers ([136]).

Dans une autre affaire, la Cour a constaté que l'interruption de la phase de décollage d'un aéronef engendrée par la collision de celui-ci avec des volatiles et se traduisant par une manœuvre de freinage d'urgence endommageant les pneumatiques de cet aéronef relève de la notion de «circonstance extraordinaire», au sens de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004 ([137]).

b) collision avec d'autres aéronefs ou des véhicules aéroportuaires

Une collision entre un aéronef en position de stationnement et l'aéronef d'une autre compagnie aérienne, causée par le déplacement de ce dernier, relève de la notion de «circonstances extraordinaires» ([138]).

Une défaillance technique d'un avion, causée par la collision d'un véhicule de restauration appartenant à un tiers contre cet avion en position de stationnement à l'aéroport, est susceptible de relever de la notion de «circonstances extraordinaires» ([139]).

c) endommagement d'un aéronef causé par un objet étranger

L'endommagement d'un aéronef par un objet étranger, tel qu'un débris mobile, présent sur la piste d'un aéroport relève de la notion de «circonstance extraordinaire» ([140]).

d) essence sur la piste

La présence d'essence sur une piste d'un aéroport ayant entraîné la fermeture de l'aéroport, et, par voie de conséquence, le retard important d'un vol au départ ou à destination de cet aéroport, relève de la notion de «circonstances extraordinaires», lorsque l'essence en cause ne provient pas d'un aéronef du transporteur ayant effectué ce vol ([141]).

([134]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, point 45.
([135]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-315/15, *Pešková et Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, point 24.
([136]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-315/15, *Pešková et Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, point 25.
([137]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-302/22, *Freebird Airlines Europe Ltd.*, ECLI:EU:C:2022:748, point 23.
([138]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, point 26.
([139]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-659/21, *Orbest*, ECLI:EU:C:2022:254, point 27.
([140]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-501/17, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2019:288, point 34.
([141]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-159/18, *Moens*, ECLI:EU:C:2019:535, point 22.

e) défaillance du système d'approvisionnement en carburant des aéronefs

Lorsque l'aéroport d'origine du vol ou de l'avion concernés est responsable de la gestion du système d'approvisionnement en carburant des aéronefs, une défaillance généralisée de l'approvisionnement en carburant est susceptible d'être considérée comme une «circonstance extraordinaire» ([142]).

f) passagers indisciplinés; urgences médicales

Lorsque le comportement perturbateur d'un passager ou de plusieurs passagers ayant justifié que le pilote commandant de bord de l'aéronef déroute le vol concerné vers un aéroport différent de celui d'arrivée afin de procéder au débarquement de ce(s) passager(s) et de ses ou de leurs bagages, la situation relève de la notion de «circonstance extraordinaire», à moins que le transporteur aérien effectif n'ait contribué à la survenance de ce comportement ou n'ait omis de prendre les mesures appropriées eu égard aux signes avant-coureurs d'un tel comportement ([143]).

En outre, le débarquement d'un passager de l'aéronef en raison d'une urgence médicale relèverait de la notion de «circonstances extraordinaires».

g) éruption volcanique

Des circonstances telles que la fermeture d'une partie de l'espace aérien européen à la suite de l'éruption du volcan Eyjafjallajökull constituent des «circonstances extraordinaires» au sens du règlement (CE) n° 261/2004 ([144]).

h) Encombrement des aéroports en raison des intempéries

Conformément au considérant 14 du règlement (CE) n° 261/2004, des conditions météorologiques obligeant un transporteur aérien à retarder ou annuler un vol dans un aéroport congestionné, y compris si ces conditions donnent lieu à des pénuries de capacités, seraient considérées comme des circonstances extraordinaires.

i) grèves externes

Les grèves externes à l'activité d'un transporteur aérien, telles que des mouvements de grève suivis par des contrôleurs aériens ou du personnel d'un aéroport, sont susceptibles de constituer des «circonstances extraordinaires», étant donné que de tels mouvements de grève externe ne relèvent pas de l'exercice de l'activité du transporteur aérien et échappent ainsi à sa maîtrise effective ([145]).

j) manque de personnel fournissant des services de chargement des bagages

Le fait que le personnel de l'exploitant de l'aéroport responsable des opérations de chargement des bagages dans les avions soit en nombre insuffisant est susceptible de constituer une «circonstance extraordinaire» ([146]).

### 5.3. **Mesures raisonnables à prendre par un transporteur aérien dans des circonstances exceptionnelles**

Chaque fois que des circonstances extraordinaires surviennent, un transporteur aérien doit démontrer, afin d'être dispensé de l'obligation de verser une indemnisation, qu'il n'aurait pas pu les éviter même s'il avait pris toutes les mesures raisonnables à cet effet.

En d'autres termes, si de telles circonstances se présentent, il incombe au transporteur aérien effectif de démontrer qu'il a adopté les mesures adaptées à la situation en mettant en œuvre tous les moyens en personnel ou en matériel et les moyens financiers dont il disposait afin d'éviter que celle-ci conduise à l'annulation ou au retard important du vol concerné. Toutefois, il ne saurait être exigé de lui qu'il consente des sacrifices insupportables au regard des capacités de son entreprise au moment pertinent ([147]).

([142]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-308/21, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2022:533, point 28.
([143]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-74/19, *Transport Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, point 48.
([144]) Arrêt dans l'affaire C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, point 34.
([145]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, points 42 et 43.
([146]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-405/23, *Touristic Aviation Services Limited*, ECLI:EU:C:2024:408, point 30.
([147]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, point 36 et jurisprudence citée.

En outre, la Cour ([148]) a constaté que, en vertu de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 261/2004, un transporteur aérien peut être tenu d'organiser ses moyens en temps utile de manière à pouvoir effectuer un vol prévu, dès que les circonstances extraordinaires ont pris fin, c'est-à-dire pendant un certain temps après l'heure de départ prévue. En particulier, le transporteur aérien doit prévoir une certaine réserve de temps lui permettant, si possible, d'effectuer le vol dans son intégralité dès lors que les circonstances extraordinaires ont pris fin. Cette réserve de temps est évaluée au cas par cas.

En revanche, l'article 5, paragraphe 3, ne saurait être interprété comme imposant, au titre des mesures raisonnables, de planifier, de manière générale et indifférenciée, une réserve de temps minimale applicable indistinctement à tous les transporteurs aériens dans toutes les situations de survenance de circonstances extraordinaires. À cet égard, les transporteurs aériens disposeront généralement de plus de ressources disponibles à la base d'affectation qu'aux bases de destination, leur offrant ainsi plus de possibilités de limiter l'incidence des circonstances exceptionnelles. L'évaluation de la capacité du transporteur aérien d'effectuer l'intégralité du vol prévu dans les conditions nouvelles résultant de la survenance de circonstances extraordinaires doit être effectuée en veillant à ce que l'ampleur de la réserve de temps exigée n'ait pas pour conséquence d'amener le transporteur aérien à consentir des sacrifices insupportables au regard des capacités de son entreprise au moment pertinent ([149]).

En ce qui concerne les défaillances techniques, le fait qu'un transporteur aérien ait respecté les règles minimales d'entretien d'un aéronef ne saurait à lui seul suffire pour établir que ce transporteur aérien a pris toutes les mesures raisonnables pour se libérer de son obligation d'indemnisation ([150]).

### 5.4. **Circonstances extraordinaires lors d'un vol précédent avec le même aéronef**

En vue de s'exonérer de son obligation d'indemnisation des passagers en cas de retard important ou d'annulation d'un vol, un transporteur aérien effectif peut se prévaloir d'une «circonstance extraordinaire» ayant affecté un vol précédent opéré par lui-même au moyen du même aéronef, à condition qu'il existe un lien de causalité directe entre la survenance de cette circonstance et le retard ou l'annulation du vol ultérieur ([151]).

Dans une autre affaire, la Cour a précisé que, en cas de retard important d'un vol à l'arrivée, un transporteur aérien effectif peut se prévaloir d'une circonstance extraordinaire ayant affecté non pas ledit vol retardé mais un vol précédent opéré par lui-même au moyen du même aéronef dans le cadre de l'avant-avant-dernière rotation de cet aéronef, à la condition qu'il existe un lien de causalité directe entre la survenance de cette circonstance et le retard important du vol ultérieur à l'arrivée ([152]).

## 6. **DROITS DES PASSAGERS EN CAS DE PERTURBATIONS IMPORTANTES DU TRAFIC**

### 6.1. **Généralités**

Le règlement (CE) n° 261/2004 ne contient pas de dispositions spécifiques en cas de perturbations à grande échelle du trafic, telles que l'éruption volcanique de 2010 en Islande ou le début de la pandémie de COVID-19 en 2020. Toutefois, le droit à indemnisation en cas d'annulation est lié au fait que le transporteur aérien n'a pas suffisamment informé le passager de l'annulation. Cet aspect est donc couvert par les considérations de la section 4.4 relatives au droit à indemnisation.

### 6.2. **Droit au réacheminement ou au remboursement**

En ce qui concerne le réacheminement, les circonstances d'une perturbation importante du trafic peuvent entrer en conflit avec le droit de choisir un réacheminement dans «les meilleurs délais». Les transporteurs aériens peuvent se trouver dans l'impossibilité de réacheminer le passager à bref délai vers la destination prévue. De plus, il peut être difficile pendant un certain temps de savoir à quel moment le réacheminement sera possible. Cette situation peut, par exemple, se produire lorsqu'un État membre suspend des vols au départ ou à destination de certains pays. Selon le cas, les meilleurs délais de réacheminement peuvent dès lors s'allonger considérablement ou être soumis à une incertitude considérable. En conséquence, le remboursement du prix du billet ou le réacheminement à une date ultérieure à la «meilleure convenance du passager» pourrait être préférable pour le passager.

([148]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-294/10, *Eglītis et Ratnieks*, ECLI:EU:C:2011:303, point 37.
([149]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, point 33.
([150]) Arrêt dans l'affaire C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, point 43.
([151]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, point 55.
([152]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, point 57.

En ce qui concerne le remboursement, lorsque le passager a réservé le vol aller et le vol retour séparément et que le vol aller est annulé, le passager a uniquement droit au remboursement du vol annulé, c'est-à-dire le vol aller.

Toutefois, si le vol aller et le vol retour font partie de la même réservation, même s'ils sont assurés par des transporteurs aériens différents, les passagers devraient se voir proposer deux options si le vol aller est annulé: le remboursement de la totalité du billet (c'est-à-dire les deux vols) ou un réacheminement sur un autre vol pour le vol aller.

### 6.3. **Droit à une prise en charge**

Le règlement (CE) nº 261/2004 ne contient aucune disposition reconnaissant une catégorie distincte d'événements «particulièrement extraordinaires» au-delà des circonstances extraordinaires visées à son article 5, paragraphe 3. Par conséquent, le transporteur aérien est tenu de remplir ses obligations, y inclus celles en vertu de l'article 9 du règlement (CE) nº 261/2004, même si la situation à l'origine de ces obligations dure longtemps. Dans de telles circonstances et lors de tels événements, les passagers sont particulièrement vulnérables ([153]). En cas d'événements exceptionnels, le règlement (CE) nº 261/2004 a pour objet de garantir qu'une prise en charge adéquate soit fournie, en particulier aux passagers en attente d'un réacheminement en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point b), du règlement (CE) nº 261/2004.

### 6.4. **Droit à indemnisation**

Le droit à indemnisation en cas d'annulation prévu à l'article 5, paragraphe 1, et à l'article 7 du règlement (CE) nº 261/2004 ne s'applique pas aux annulations effectuées plus de quatorze jours à l'avance ou si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises par le transporteur aérien.

La Commission considère que, dès lors que les pouvoirs publics prennent des mesures destinées à contenir les effets d'une situation de crise entraînant des perturbations importantes du trafic, ces mesures, de par leur nature et leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité des transporteurs aériens et échappent de fait à leur contrôle.

L'article 5, paragraphe 3, prévoit une dérogation au droit à une indemnisation, à la condition que l'annulation en question soit «due» à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Cette condition devrait être considérée comme remplie lorsque les pouvoirs publics interdisent certains vols, ou restreignent la circulation de personnes d'une manière qui, de fait, exclut que le vol ait lieu.

Cette condition peut aussi être remplie lorsque l'annulation de vol survient dans des circonstances où la circulation de personnes correspondante n'est pas totalement interdite, mais limitée aux personnes bénéficiant de dérogations (par exemple aux ressortissants ou aux résidents de l'État concerné).

Si aucune de ces personnes ne devait prendre un vol donné, celui-ci resterait vide ou serait annulé. Dans une telle situation, il peut être légitime, pour le transporteur aérien, de ne pas attendre jusqu'au dernier moment, mais d'annuler le vol en temps utile afin que des mesures organisationnelles appropriées puissent être prises, y compris en ce qui concerne la prise en charge que les transporteurs aériens doivent assurer à l'égard de leurs passagers. Dans une telle situation, et selon les circonstances, l'annulation peut encore être considérée comme «due» aux mesures prises par les pouvoirs publics. Et toujours selon les circonstances, cela peut également être le cas pour les vols allant dans la direction opposée aux vols directement concernés par les restrictions de voyage imposées par les autorités publiques.

Lorsque la compagnie aérienne décide d'annuler un vol et prouve que cette décision était justifiée par des motifs de sécurité ou de sûreté de l'équipage, cette annulation devrait également être considérée comme «due» à des circonstances extraordinaires.

Les considérations qui précèdent ne sont pas et ne peuvent pas être exhaustives dans la mesure où d'autres circonstances spécifiques survenant dans une situation de crise particulière sont également susceptibles de relever du champ d'application de l'article 5, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004.

([153]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, point 30 et point 4.3.3 des orientations interprétatives.

## 7. INDEMNISATION, REMBOURSEMENT, RÉACHEMINEMENT ET PRISE EN CHARGE DANS LE CAS DES VOYAGES MULTIMODAUX

Les voyages multimodaux comprenant plus d'un mode de transport dans le cadre d'un contrat de transport unique (par exemple, un voyage par train et par avion vendu comme un seul voyage) ne sont pas couverts en tant que tels par le règlement (CE) nº 261/2004, ni par aucune législation de l'Union sur les droits des voyageurs d'autres modes de transport ([154]). Si un voyageur manque un vol en raison d'un retard de train, il ne bénéficiera de l'assistance accordée par le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil ([155]) qu'en ce qui concerne le trajet en train, et ce uniquement si le voyageur a subi un retard équivalent ou supérieur à 60 minutes à la destination ([156]). De même, les autres dispositions s'appliqueraient dans le cas d'un vol manqué à la suite d'un retard de voyage en bateau ou autocar dans le cadre d'un contrat de transport unique ([157]). Toutefois, si le voyage multimodal fait partie d'une association avec d'autres services de voyage (tels que le logement), l'organisateur de forfaits concerné peut également être tenu responsable, en vertu de la directive (UE) 2015/2302, pour les vols manqués et l'impact sur le forfait dans son ensemble.

## 8. PLAINTES AUPRÈS DES ORGANISMES NATIONAUX CHARGÉS DE L'APPLICATION, ORGANES DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LA COOPÉRATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS (RÈGLEMENT CPC)

### 8.1. Plaintes auprès des organismes nationaux chargés de l'application

Les passagers peuvent saisir tout organisme national chargé de l'application désigné par un État membre concernant une violation du règlement (CE) nº 261/2004 survenue dans tout aéroport situé sur le territoire d'un État membre ou concernant tout vol à destination d'un aéroport situé sur ce territoire et provenant d'un pays tiers ([158]).

Afin de veiller à ce que les procédures de plainte soient traitées de manière efficace et afin de fournir un environnement juridique sûr pour les transporteurs aériens et les autres entreprises pouvant être impliquées, la Commission recommande que les voyageurs soient invités à déposer plainte auprès de:

— l'organisme national chargé de l'application du pays de départ dans le cas de vols intra-UE et de vols au départ de l'UE à destination d'un pays tiers; et

— l'organisme national chargé de l'application du pays d'arrivée dans le cas de vols en provenance d'un pays tiers.

Les passagers qui estiment qu'un transporteur aérien a enfreint leurs droits devraient déposer plainte dans un délai raisonnable et dans les délais fixés par le droit national ([159]).

Les passagers doivent d'abord déposer plainte auprès du transporteur aérien. Les passagers ne devraient déposer plainte auprès d'un organisme national chargé de l'application que s'ils sont en désaccord avec la réponse du transporteur aérien ou si celui-ci n'a pas apporté de réponse satisfaisante. La Commission recommande que le transporteur aérien fournisse sa réponse dans un délai de deux mois et qu'aucune restriction ne soit imposée quant à l'usage de l'une des langues officielles de l'UE.

Il importe de noter que la Cour ([160]) a considéré qu'en vertu du règlement (CE) nº 261/2004, il n'est pas imposé aux organismes nationaux chargés de l'application d'agir à la suite de telles plaintes afin de garantir le droit de chaque passager individuel dans chaque cas. Par conséquent, un organisme national chargé de l'application n'est pas tenu d'adopter des mesures coercitives à l'encontre de transporteurs aériens visant à contraindre ceux-ci à verser l'indemnité prévue par le règlement (CE) nº 261/2004 dans des cas individuels, son rôle de sanction visé à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004 consistant à adopter des mesures faisant suite aux violations que l'organisme relève dans l'exercice de sa surveillance de caractère général prévue à l'article 16, paragraphe 1.

([154]) De telles règles sont proposées, voir la proposition COM(2013) 130 final et la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux [COM(2023) XXX du 29.11.2023].

([155]) Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([156]) Article 20 du règlement (UE) 2021/782.

([157]) Voir à cet égard le règlement (UE) nº 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj) et le règlement (UE) nº 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

([158]) Article 16, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004.

([159]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, point 33.

([160]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-145/15 et C-146/15, *Ruijssenaars e.a.*, ECLI:EU:C:2016:187, points 32, 36 et 38.

Toutefois, selon la Cour, le règlement (CE) nº 261/2004 n'empêche pas les États membres d'adopter une législation qui oblige l'organisme national chargé de l'application à adopter des mesures à la suite de plaintes individuelles ([161]). Les États membres disposent d'une marge de manœuvre concernant les compétences qu'ils souhaitent conférer à leurs organismes nationaux aux fins de la défense des droits des passagers.

Enfin, ces arrêts n'ont pas d'incidence sur l'obligation des organismes nationaux chargés de l'application de fournir aux plaignants, dans le respect des principes de bonne administration, une réponse circonstanciée à la suite de leurs plaintes. La Commission estime que l'approche des meilleures pratiques voudrait en outre que les voyageurs soient informés des possibilités de recours ou des autres actions envisageables s'ils ne sont pas d'accord avec l'évaluation de leur dossier. Tout passager a le droit de décider s'il souhaite être représenté par une autre personne ou entité.

### 8.2. **Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)**

Le cadre juridique de l'Union en matière de REL vise à permettre aux consommateurs de faire valoir effectivement leurs droits en cas de litiges avec des professionnels concernant l'achat d'un produit ou d'un service. Alors que l'investissement en termes de coûts et de temps que représente une action en justice peut être décourageant et que les outils informels peuvent être insuffisants, les organes de REL dont la qualité est certifiée en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil ([162]) devraient résoudre un litige dans un délai de 90 jours, sans frais ou moyennant des frais symboliques pour le consommateur.

Les consommateurs ont accès à des organes de REL dont la qualité est certifiée s'ils résident dans l'UE et que le professionnel est établi dans l'UE. Si les transporteurs aériens ne sont pas tenus, en vertu du droit national, de participer aux procédures devant les organes de REL, il est souhaitable qu'ils s'engagent volontairement à participer aux procédures pertinentes et à en informer leurs clients.

L'accès des consommateurs aux organes de REL s'ajoute à la possibilité pour les passagers de déposer plainte auprès des organismes nationaux chargés de l'application en vertu du règlement (CE) nº 261/2004.

### 8.3. **Autres moyens pour aider les parties prenantes à appliquer le règlement (CE) nº 261/2004**

Il existe un certain nombre de moyens pour aider les parties prenantes à appliquer le règlement (CE) nº 261/2004.

Le premier concerne la coopération en matière de protection des consommateurs conformément au règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ([163]), qui établit un mécanisme de coordination et de coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. La coopération entre ces autorités est essentielle pour faire en sorte que la législation relative aux droits des consommateurs soit appliquée uniformément dans l'ensemble du marché unique et pour créer des conditions d'égalité de concurrence pour les entreprises. Le règlement (UE) 2017/2394 couvre les situations dans lesquelles les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu et confère aux autorités nationales des pouvoirs d'enquête et d'exécution supplémentaires leur permettant de mettre un terme aux infractions aux règles de protection des consommateurs dans les affaires transfrontières.

Le règlement (UE) 2017/2394 fait mention du règlement (CE) nº 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens parmi les instruments juridiques qui protègent les intérêts des consommateurs. Cela signifie que les droits des passagers énoncés dans le règlement (CE) nº 261/2004 peuvent être appliqués dans le cadre du mécanisme de coordination et de coopération établi par le règlement (UE) 2017/2394 si les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu dans un contexte transfrontière.

([161]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-597/20, *LOT*, ECLI:EU:C:2022:735, point 26.

([162]) Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([163]) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) nº 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).

La directive (UE) 2020/1828 ([164]) prévoit un autre instrument pour faire respecter les droits des passagers à plus grande échelle. Il découle de cette directive que les actions représentatives sont des actions intentées par des entités qualifiées devant des juridictions ou des autorités administratives nationales au nom de groupes de consommateurs afin de demander des mesures de cessation (c'est-à-dire pour mettre un terme aux pratiques illégales des professionnels), des mesures de réparation (telles que le remboursement ou l'indemnisation) ou des mesures à la fois de cessation et de réparation. La directive vise à protéger les intérêts collectifs des consommateurs dans de nombreux domaines, notamment en ce qui concerne les voyages et le tourisme. Elle s'applique aux actions intentées en raison d'infractions au règlement (CE) nº 261/2004, qu'elle énumère comme faisant partie des actes du droit de l'Union relevant de son champ d'application. En outre, les passagers ayant rencontré des problèmes en situation transfrontière peuvent s'adresser au réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC) ([165]). Celui-ci informe les consommateurs de leurs droits en vertu de la législation de l'Union et du droit national de la consommation, fournit des conseils gratuits sur les moyens permettant de traiter les plaintes des consommateurs, fournit une assistance directe pour résoudre les plaintes à l'amiable avec les commerçants et réoriente les consommateurs vers un organe approprié si le réseau n'est pas en mesure d'intervenir. Les passagers peuvent également s'adresser aux organisations nationales de consommateurs pour obtenir des informations et une assistance directe afin de faire valoir leurs droits au titre du règlement (CE) nº 261/2004.

## 9. **INTENTER UNE ACTION AU TITRE DU RÈGLEMENT (CE) Nº 261/2004**

### 9.1. **Compétence en vertu de laquelle des actions peuvent être intentées au titre du règlement (CE) nº 261/2004**

À titre liminaire, il convient de relever que le règlement (CE) nº 261/2004 ne contient pas de règles relatives à la compétence internationale des juridictions des États membres, de sorte que la question de la compétence doit être examinée à la lumière du règlement (UE) nº 1215/2012 ([166]).

En cas de transport aérien d'un État membre à destination d'un autre État membre, effectué sur le fondement d'un contrat conclu avec un seul transporteur aérien effectif, le tribunal compétent pour connaître d'une demande d'indemnisation fondée sur le règlement (CE) nº 261/2004 est celui, au choix du demandeur, dans le ressort duquel se trouve le lieu de départ ou le lieu d'arrivée de l'avion, tels que ces lieux sont convenus dans ledit contrat ([167]), en application du règlement (UE) nº 1215/2012. En vertu de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) nº 1215/2012, les passagers conservent en outre la possibilité de saisir les tribunaux du lieu où le défendeur (c'est-à-dire le transporteur aérien) a son domicile.

Dans plusieurs arrêts, la Cour a confirmé que, même dans le cas de vols avec correspondances faisant l'objet d'une réservation unique confirmée pour l'ensemble du trajet et divisés en plusieurs segments, les passagers peuvent intenter une action au lieu de départ ou au lieu d'arrivée. Plus précisément, la Cour a jugé qu'en vertu du règlement (UE) nº 1215/2012, une action peut être intentée devant la juridiction nationale du lieu d'arrivée du second segment si le transport sur les deux vols a été effectué par deux transporteurs aériens différents et que le recours en indemnisation est fondé sur un incident ayant eu lieu sur le premier desdits vols, effectué par le transporteur aérien qui n'est pas le cocontractant des passagers concernés ([168]).

De même, une action peut être intentée devant la juridiction nationale du lieu de départ du premier segment si la demande d'indemnisation a pour origine l'annulation du dernier segment de vol et est dirigée contre le transporteur aérien chargé de ce dernier segment ([169]).

Toutefois, dans le cas de vols avec correspondances divisés en deux ou plusieurs segments sur lesquels le transport est effectué par des transporteurs aériens distincts, une action ne peut être intentée devant la juridiction nationale du lieu d'arrivée du premier segment si la demande d'indemnisation a pour seule origine un retard sur le premier segment de vol causé par un décollage tardif et est dirigée contre le transporteur aérien chargé d'effectuer ce premier segment de vol ([170]).

([164]) Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE (JO L 409 du 4.12.2020, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).
([165]) https://www.eccnet.eu.
([166]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, point 28.
([167]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, point 47.
([168]) Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-274/16, C-447/16 et C-448/16, *flightright*, ECLI:EU:C:2018:160, point 78.
([169]) Ordonnance de la Cour dans l'affaire C-606/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:101, point 36.
([170]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-20/21, *LOT Polish Airlines*, ECLI:EU:C:2022:71, point 27.

En ce qui concerne le bon destinataire de la procédure judiciaire, la Cour a jugé qu'une juridiction d'un État membre n'est pas compétente pour connaître d'un litige relatif à une demande d'indemnisation dirigée contre une compagnie aérienne établie dans un autre État membre au motif que cette compagnie dispose, dans le ressort de la juridiction saisie, d'une succursale, sans que celle-ci ait pris part à la relation juridique entre la compagnie et le passager concerné ([171]).

En ce qui concerne la possibilité pour un transporteur aérien d'interdire dans ses conditions générales que les passagers autorisent un tiers à présenter des réclamations en leur nom, la Cour a précisé que l'article 15 du règlement (CE) nº 261/2004 s'oppose à l'inclusion, dans un contrat de transport, d'une clause prohibant la cession des droits dont jouissent les passagers aériens à l'égard du transporteur aérien effectif en vertu des dispositions de ce règlement ([172]).

Si un vol fait partie d'un contrat de voyage à forfait, en vertu du règlement (UE) nº 1215/2012, un passager peut introduire un recours en indemnisation contre le transporteur aérien effectif, même si ce passager et ce transporteur aérien n'ont pas conclu de contrat entre eux ([173]).

En ce qui concerne la compétence pour les réclamations au titre de la convention de Montréal, la Cour a précisé ce qui suit: si la compétence territoriale pour une demande d'indemnisation au titre du règlement (CE) nº 261/2004 doit être appréciée au regard du règlement (UE) nº 1215/2012, la compétence pour examiner une demande de réparation d'un préjudice complémentaire relevant du champ d'application de la convention de Montréal doit être appréciée au regard de ladite convention ([174]).

### 9.2. **Délai imparti pour former un recours en vertu du règlement (CE) nº 261/2004**

Le règlement (CE) nº 261/2004 ne fixe pas de délais pour l'introduction de recours devant les juridictions nationales. Cette question est soumise à la législation nationale de chaque État membre en matière de prescription. Le délai de prescription de deux ans prévu dans la convention de Montréal ne s'applique pas aux plaintes déposées en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 et n'a pas d'incidence sur les législations nationales des États membres, étant donné que les mesures d'indemnisation prévues par le règlement (CE) nº 261/2004 n'entrent pas dans le champ d'application de la convention, puisqu'elles sont destinées à remédier aux désagréments subis par les passagers, tout en restant complémentaires au régime d'indemnisation prévu par la convention. Par conséquent, les délais peuvent varier d'un État membre à l'autre ([175]).

## 10. **RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS AUX TERMES DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL**

La convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, communément appelée «convention de Montréal», a été signée à Montréal le 28 mai 1999. L'UE est partie contractante à cette convention et certaines de ses dispositions ont été intégrées dans le droit de l'Union par le règlement (CE) nº 2027/97, qui vise à protéger les droits des passagers aériens dans l'UE, ainsi que le règlement (CE) nº 261/2004.

a) Compatibilité du règlement (CE) nº 261/2004 avec la convention de Montréal:

La Cour ([176]) a confirmé que les exigences concernant l'indemnisation en cas de retard à l'arrivée et l'assistance en cas de retard au départ sont compatibles avec la convention de Montréal. À cet égard, la Cour a estimé que la perte de temps inhérente à un retard de vol constitue un «désagrément» plutôt qu'un «préjudice» que la convention de Montréal vise à corriger. Ce raisonnement se fondait sur le constat qu'un retard excessif va, dans un premier temps, causer un désagrément presque identique pour chaque passager et que le règlement (CE) nº 261/2004 prévoit une indemnisation standardisée et immédiate, tandis que la convention de Montréal prévoit des voies de recours qui requièrent une appréciation au cas par cas de l'ampleur du préjudice causé qui ne peut, en conséquence, faire l'objet que d'une indemnisation a posteriori et individualisée. Dès lors, le règlement (CE) nº 261/2004 s'inscrit en amont de la convention de Montréal. L'obligation d'indemniser les passagers dont les vols sont retardés au titre du règlement (CE) nº 261/2004 n'entre donc pas dans le champ d'application de la convention de Montréal, mais reste complémentaire au régime d'indemnisation prévu par celle-ci.

([171]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-464/18, *Ryanair*, ECLI:EU:C:2019:311, point 36.
([172]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-11/23, *Eventmedia Soluciones SL*, ECLI:EU:C:2024:194, point 26.
([173]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, point 38.
([174]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-213/18, *Guaitoli e.a.*, ECLI:EU:C:2019:927, point 44.
([175]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, point 33.
([176]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-344/04, *IATA et ELFAA*, ECLI:EU:C:2006:10, points 43, 45, 46 et 47; arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, point 51.

b) Le règlement (CE) nº 2027/97 s'applique uniquement aux personnes voyageant avec un «transporteur aérien», à savoir une entreprise de transport aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable ([177]) au sens de l'article 2, paragraphe 1, point b), dudit règlement.

c) En vertu de l'article 17 de la convention de Montréal, un passager est une personne transportée sur la base d'un «contrat de transport» au sens de l'article 3 de ladite convention, même si un titre de transport individuel ou collectif n'a pas été émis ([178]).

d) La notion d'«accident» au sens de l'article 17, paragraphe 1, de la convention de Montréal, qui établit la responsabilité d'un transporteur aérien pour le préjudice subi en cas de décès ou de lésion corporelle d'un passager, a été interprétée par la Cour dans plusieurs arrêts, par exemple dans les affaires suivantes:

(i) **renversement de café** - les situations qui se produisent à bord d'un aéronef dans lesquelles un objet utilisé pour le service aux passagers a causé une lésion corporelle à un passager, comme lorsque du café chaud est renversé, sans qu'il soit nécessaire de rechercher si ces situations résultent d'un risque inhérent au transport aérien ([179]), peuvent constituer un «accident».

(ii) **chute dans les escaliers** - une situation dans laquelle, pour une raison indéterminée, un passager fait une chute dans un escalier mobile mis en place pour le débarquement des passagers d'un aéronef et se blesse relève de la notion d'«accident», au sens de l'article 17, paragraphe 1, de la convention de Montréal, y compris lorsque le transporteur aérien concerné n'a pas manqué à ses obligations de diligence et de sécurité à cet égard ([180]).

(iii) **atterrissage brutal** - la notion d'«accident» ne couvre pas un atterrissage qui s'est déroulé conformément aux procédures et aux limitations opérationnelles applicables à l'aéronef en cause, y compris les tolérances et les marges prévues concernant les facteurs de performance qui ont une incidence significative sur l'atterrissage, ainsi qu'en tenant compte des règles de l'art et des meilleures pratiques dans le domaine de l'exploitation des aéronefs, quand bien même le passager concerné percevrait cet atterrissage comme un événement imprévu ([181]).

(iv) une **lésion psychique** causée à un passager par un «accident», au sens de l'article 17, paragraphe 1 de la convention de Montréal, qui n'est pas liée à une «lésion corporelle», au sens de ladite disposition, doit être indemnisée au même titre qu'une telle lésion corporelle, pour autant que le passager démontre l'existence d'une atteinte à son intégrité psychique d'une gravité ou d'une intensité telles qu'elle affecte son état général de santé et qu'elle ne peut s'estomper sans traitement médical ([182]).

(v) l'**administration**, à bord d'un aéronef, de **premiers soins inadéquats** à un passager, qui ont entraîné une aggravation des lésions corporelles occasionnées par un «accident», au sens de l'article 17, paragraphe 1, de la convention de Montréal, doit être considérée comme relevant de cet accident ([183]).

e) L'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal doit être lu en combinaison avec l'article 3, paragraphe 3, de ladite convention, et être interprété en ce sens que le droit à indemnisation et la limitation de la responsabilité d'un transporteur aérien à 1 288 droits de tirage spéciaux (DTS) en cas de destruction, de perte, d'avarie ou de retard de bagages s'appliquent également au passager qui réclame cette indemnisation au titre de la perte, de la destruction, de l'avarie ou du retard de bagages enregistrés au nom d'un autre passager, pour autant que ces bagages contiennent effectivement les propres biens du premier passager. Par conséquent, chaque passager subissant la destruction, la perte, l'avarie ou le retard de bagages enregistrés sous le nom d'une autre personne doit avoir droit à une indemnisation dans la limite de 1 288 DTS s'il peut prouver que ses biens personnels étaient effectivement contenus dans les bagages enregistrés. Il appartient à chaque passager concerné de le prouver de façon satisfaisante devant une juridiction nationale, qui pourra tenir compte du fait que les passagers sont membres d'une même famille, ont acheté leurs billets ensemble ou ont voyagé ensemble ([184]).

([177]) Arrêt dans l'affaire C-240/14, *Prüller-Frey*, ECLI:EU:C:2015:567, point 29.
([178]) Arrêt dans l'affaire C-6/14, *Wucher Helicopter*, ECLI:EU:C:2015:122, points 36, 37 et 38.
([179]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-532/18, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2019:1127, point 43.
([180]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-589/20, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2022:424, point 24.
([181]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-70/20, *Altenrhein Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2021:379, point 43.
([182]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-111/21, *Laudamotion*, ECLI:EU:C:2022:808, point 33.
([183]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-510/21, *DB | Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:550, point 28.
([184]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-410/11, *Espada Sanchez*, ECLI:EU:C:2012:747, point 35.

f) La somme prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal (qui constitue la limite de la responsabilité du transporteur aérien en cas de destruction, de perte, de retard ou d'avarie des bagages enregistrés n'ayant pas fait l'objet d'une déclaration spéciale d'intérêt à la livraison) constitue un plafond d'indemnisation. Il s'agit d'une somme dont le passager concerné ne bénéficie pas de plein droit et forfaitairement ([185]).

g) L'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, qui fixe la limite de responsabilité du transporteur aérien pour le préjudice résultant, notamment, de la perte de bagages, inclut aussi bien le dommage matériel que le dommage moral ([186]). Cet article s'applique également en cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard dans le transport de fauteuils roulants enregistrés ou d'autres équipements de mobilité ou dispositifs d'assistance tels que définis à l'article 2, point a), du règlement (CE) nº 1107/2006. La responsabilité du transporteur aérien est dans ce cas limitée au montant mentionné au paragraphe précédent, sauf déclaration spéciale d'intérêt à la livraison faite par le passager au moment de la remise des bagages enregistrés au transporteur aérien et moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire.

h) Sur l'interprétation des articles 19, 22 et 29 de la convention de Montréal, la Cour ([187]) a considéré qu'un transporteur aérien peut être tenu responsable au titre de la convention envers un employeur, en cas de dommage résultant d'un retard de vol sur lequel ses employés étaient des passagers. La convention devrait donc être interprétée en ce sens qu'elle s'applique non seulement aux dommages causés aux passagers eux-mêmes, mais aussi aux dommages subis par un employeur avec lequel ils ont conclu un contrat de transport international de passagers. Dans son arrêt, la Cour ajoute que les transporteurs aériens ont toutefois la garantie que leur responsabilité ne peut excéder la limite applicable à chaque passager, telle que fixée par la convention, multipliée par le nombre d'employés/passagers concernés.

i) Une protestation doit être faite par écrit et dans les délais prescrits à l'article 31, paragraphe 2, de la convention de Montréal, sous peine d'irrecevabilité de tout type d'action contre le transporteur. Cette exigence est remplie si la protestation est introduite dans le système informatique du transporteur aérien par son représentant, pour autant que ce passager peut vérifier l'exactitude du texte de la protestation, telle que mise en forme écrite et introduite dans ce système et, le cas échéant, la modifier ou la compléter, voire la remplacer, avant que n'expire le délai prévu à l'article 31, paragraphe 2, de ladite convention. Enfin, la protestation n'est pas soumise à d'autres exigences de fond que celle consistant à ce que le transporteur aérien ait connaissance du dommage causé ([188]).

j) Dans le cas d'une demande d'indemnisation pour des dommages relevant de l'article 19 de la convention de Montréal, le voyageur a le choix entre plusieurs tribunaux désignés par la convention elle-même en vertu de son article 33: le tribunal du domicile du transporteur, le tribunal du siège principal d'exploitation du transporteur, le tribunal du lieu où il possède un établissement par le soin duquel le contrat a été conclu, ou le tribunal du lieu de destination. Dans ce cas, peu importe si ce lieu est situé sur le territoire de l'UE, puisque la compétence est fondée sur la convention, à laquelle l'UE est partie.

([185]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-86/19, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2020:538, point 35.
([186]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-63/09, *Walz*, ECLI:EU:C:2010:251, point 39.
([187]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-429/14, *Air Baltic Corporation*, ECLI:EU:C:2016:88, points 29 et 49.
([188]) Arrêt de la Cour dans l'affaire C-258/16, *Finnair*, ECLI:EU:C:2018:252, points 31, 37, 47 et 54.