



COUR DE JUSTICE
DE L'UNION EUROPÉENNE

LA COUR DE JUSTICE ET LES DROITS DES PASSAGERS AERIENS



INTRODUCTION

Depuis 1952, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) veille au respect et à la bonne application du droit de l'Union dans les États membres. Au fil du temps, elle a rendu des arrêts qui ont renforcé l'intégration européenne tout en conférant aux citoyens des droits de plus en plus étendus. Les pages suivantes présentent quelques arrêts marquants de la Cour sur les droits des passagers aériens.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX



Trois milliards de passagers empruntent l'avion chaque année. L'Union a adopté, en 2004, un règlement sur les droits des passagers aériens au départ ou à destination d'un aéroport situé dans un État membre (règlement n° 261/2004). La Cour est régulièrement appelée à interpréter ce règlement afin d'en assurer une application uniforme dans tous les États membres. Elle a notamment répondu à une question récurrente : dans quels cas et selon quelles conditions une compagnie aérienne doit-elle indemniser les passagers ?

Alors que le règlement de 2004 prévoit uniquement que les passagers d'un vol annulé, réacheminés à leur destination, ont droit à une indemnisation lorsqu'ils perdent trois heures ou plus par rapport à la durée initialement prévue, la Cour a déclaré en 2009 que les passagers dont le vol est retardé de trois heures ou plus ont eux aussi droit à une indemnisation. En effet, Il ne serait pas justifié de traiter différemment les passagers de vols retardés, lorsqu'ils atteignent eux aussi leur destination finale avec un retard d'au moins trois heures.

La Cour a précisé dans le même arrêt qu'en cas d'annulation ou de retard important d'un vol, les compagnies aériennes peuvent se délier de leur obligation d'indemnisation si elles prouvent que l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extraordinaires qui échappent à leur maîtrise effective et qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ([arrêt du 19 novembre 2009, Sturgeon, C-402/07](#)).



LES CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES



Les compagnies aériennes ne sont pas obligées d'indemniser les passagers en cas de « circonstances extraordinaires ». La Cour a été appelée au fil des années à préciser et concrétiser ce concept.

La Cour a spécifié que le choc d'un escalier mobile d'embarquement contre un avion ainsi qu'en principe, des problèmes techniques imprévus, tels qu'une panne ou le remplacement d'une pièce prématurément défectueuse, ne constituent pas des circonstances extraordinaires. Ainsi, les compagnies aériennes ne peuvent être déchargées de leur obligation d'indemnisation dès lors que de tels problèmes techniques sont inévitables au fonctionnement d'un avion et n'échappent pas à la maîtrise du transporteur aérien à qui il incombe d'en assurer l'entretien ([arrêt du 17 septembre 2015, van der Lans, C-257/14](#)) Elle a cependant précisé que certains problèmes techniques peuvent être considérés comme des circonstances extraordinaires (par exemple des vices cachés de fabrication qui affectent la sécurité des appareils déjà en service ou bien des dommages causés aux avions par des actes de sabotage ou de terrorisme) ([ordonnance du 14 novembre 2014, Siewert et autres, C-394/14](#)).

La Cour a également reconnu que la fermeture d'une partie de l'espace aérien européen suite à l'éruption du volcan Eyjafjallajökull en Islande constituait une circonstance extraordinaire, tout comme la collision entre un avion et un oiseau, et le temps passé par un expert dûment habilité pour effectuer les vérifications de sécurité requises par cette collision ([arrêt du 31 janvier 2013, McDonagh, C-12/11](#) ; [arrêt du 4 mai 2017, Pešková et Peška, C-315/15](#)).



LES RETARDS

À plusieurs reprises, la Cour a été amenée à préciser sa jurisprudence sur les vols ayant subi un retard de trois heures ou plus. Elle a notamment dû expliquer les modalités de calcul du retard ainsi que l'incidence des correspondances sur les retards.

La Cour a indiqué en 2014 que l'heure d'arrivée effective du vol correspond au moment où au moins une des portes de l'avion s'ouvre. En effet, ce n'est qu'au moment où les passagers sont autorisés à quitter l'appareil que ceux-ci peuvent reprendre leurs activités sans restriction ([arrêt du 4 septembre 2014, Germanwings, C-452/13](#)). Elle a en outre précisé que, lorsque le retard d'un vol est dû à la fois à des circonstances extraordinaires et à d'autres circonstances imputables à la compagnie aérienne, il fallait retrancher le temps de retard dû à la circonstance extraordinaire du temps total de retard à l'arrivée. Si, suite à cette déduction, le retard du vol à l'arrivée est de trois heures ou plus, les passagers ont alors droit à une indemnisation ([arrêt du 4 mai 2017, Pešková et Peška, C-315/15](#)).

En 2013, la Cour a par ailleurs indiqué que l'indemnisation n'est pas subordonnée à l'existence d'un retard au départ. Pour que l'indemnisation soit due, il suffit qu'un retard de trois heures ou plus soit subi à l'arrivée à la destination finale du passager, indépendamment du fait que le retard trouve son origine dans le vol de départ ou dans l'un des éventuels vols de correspondance ([arrêt du 26 février 2013, Folkerts, C-11/11](#)). En outre, la Cour a précisé, en 2017, que la distance du vol qui détermine le montant de l'indemnisation couvre uniquement, dans le cas des liaisons aériennes avec correspondance, la distance directe entre le lieu du premier décollage et la destination finale et doit être calculée « à vol d'oiseau » ([arrêt du 7 septembre 2017, Bossen et autres, C-559/16](#)).



LES ANNULATIONS ET REFUS D'EMBARQUEMENT

Tout comme pour les retards, la Cour a été confrontée à des cas particuliers dans lesquels elle a dû décider si le vol avait été annulé ou si la compagnie aérienne avait refusé à tort l'embarquement à un passager.

Lorsque l'avion n'est jamais arrivé à destination et a dû retourner à l'aéroport de départ sans que les passagers ne puissent le reprendre, la Cour a décidé qu'il y avait lieu de considérer que le vol avait été annulé, et ce, même si les passagers ont été réacheminés vers leur destination sur un autre vol. Le vol d'origine étant considéré comme annulé, les passagers peuvent prétendre dans un tel cas à une indemnisation ([arrêt du 13 octobre 2011, Sousa Rodríguez e. a., C-83/10](#)).

La Cour a également jugé que la notion de refus d'embarquement n'est pas limitée aux seuls cas de surréservation. Ainsi, la survenance de circonstances extraordinaires – telles qu'une grève – conduisant une compagnie aérienne à réorganiser des vols postérieurs à un vol annulé ne justifie pas de refuser l'embarquement aux passagers qui ont réservé une place sur ces vols postérieurs. Une compagnie aérienne qui laisse la place d'un passager à une personne dont le vol a été affecté par une grève refuse donc illégitimement l'embarquement à ce passager, si bien que ce dernier a droit à une indemnisation ([arrêt du 4 octobre 2012, Finnair, C-22/11](#)).



LES OBLIGATIONS DES COMPAGNIES AÉRIENNES



Selon le règlement de 2004, les compagnies aériennes doivent indemniser les passagers dont le vol est annulé ou retardé ou auxquels elles ont refusé illégitimement l'embarquement. Le règlement prévoit une indemnisation forfaitaire de 250 à 600 euros en fonction de la distance du vol programmé. En outre, les compagnies aériennes ont des obligations d'assistance (remboursement du billet ou réacheminement vers la destination finale notamment) et de prise en charge des frais (frais de restauration, d'hébergement et de télécommunication). La Cour a eu plusieurs fois l'occasion de préciser ces obligations.

En 2011, la Cour a indiqué que, lorsque l'indemnisation forfaitaire prévue par le règlement de 2004 ne couvre pas l'intégralité du préjudice matériel et moral subi par les passagers, ceux-ci peuvent réclamer le complément à la compagnie aérienne dans les limites fixées par le droit international et le droit national. La Cour a ainsi déclaré que les passagers devaient pouvoir obtenir une indemnisation intégrale de leur préjudice sous réserve des limites précitées ([arrêt du 13 octobre 2011, Sousa Rodríguez e. a., C-83/10](#)).

Lorsqu'une compagnie aérienne ne satisfait pas à ses obligations d'assistance et de prise en charge, les passagers peuvent réclamer le remboursement des sommes qui se sont avérées nécessaires, appropriées et raisonnables afin de suppléer la défaillance de la compagnie aérienne. La Cour a en outre précisé que l'existence de circonstances extraordinaires délie certes les compagnies aériennes de leur obligation d'indemnisation, mais pas de leur obligation d'assistance et de prise en charge ([arrêt du 31 janvier 2013, McDonagh, C-12/11](#)).



LES BAGAGES

Parmi les questions concernant les bagages, la Cour a dû préciser le montant maximum qu'un passager peut réclamer pour l'indemnisation de son préjudice matériel et moral suite à la destruction ou à la perte de ses bagages. Elle s'est également penchée sur la possibilité pour les compagnies aériennes de facturer aux passagers le prix du transport des bagages.

Selon la convention de Montréal de 1999, la responsabilité de la compagnie aérienne en cas de destruction ou de perte de bagages est limitée à la somme d'environ 1 300 euros. La Cour a précisé que ce plafond couvre tout type de préjudice, c'est-à-dire aussi bien le préjudice matériel que le préjudice moral. La Cour a en effet considéré que le plafonnement de l'indemnisation se rapporte à l'intégralité du préjudice subi par chaque passager, indépendamment de la nature du préjudice ([arrêt du 6 mai 2010, Walz, C-63/09](#)).

La Cour a par ailleurs reconnu que le prix du transport des bagages pouvait être facturé en plus du prix du billet d'avion, comme ce que pratiquent la plupart des compagnies aériennes à bas coûts. Toutefois, la Cour a précisé que les bagages transportés en cabine ne peuvent pas faire l'objet d'un supplément de prix, du fait qu'ils doivent être considérés comme un élément indispensable au transport des passagers ([arrêt du 18 septembre 2014, Vueling Airlines, C-487/12](#)).



LES RÉSERVATIONS DE VOLS

La Cour a eu l'occasion de préciser à plusieurs reprises les règles que les vendeurs de voyages aériens doivent respecter lorsqu'ils proposent des offres sur leur site Internet.

En 2012, la Cour a déclaré que les vendeurs de voyages aériens n'ont pas le droit d'inclure par défaut l'assurance « annulation de vol » dans le prix du billet. En effet, une telle assurance est un supplément de prix optionnel qui, selon un règlement de 2008 sur l'exploitation des services aériens, doit être communiqué de façon claire au début de la procédure de réservation, son acceptation devant résulter d'une démarche explicite de la part de l'acheteur ([arrêt du 19 juillet 2012, ebooker com Deutschland, C-112/11](#)).

Le même règlement de 2008 dispose en outre que le prix définitif à payer doit être précisé à tout moment. La Cour en a donc conclu que le prix définitif à payer doit être précisé pour chaque service aérien proposé, y compris lors de la première indication de prix. Cette obligation vise notamment à permettre aux clients de comparer effectivement le prix des services aériens pratiqués par différents transporteurs aériens ([arrêt du 15 janvier 2015, Air Berlin, C-573/13](#)).





COUR DE JUSTICE
DE L'UNION EUROPÉENNE

Direction de la communication
Unité publications et médias électroniques

Octobre 2017

