

**Affaire C-45/24****Demande de décision préjudicielle****Date de dépôt :**

24 janvier 2024

**Jurisdiction de renvoi :**

Oberster Gerichtshof (Autriche)

**Date de la décision de renvoi :**

13 décembre 2023

**Partie requérante :**

Verein für Konsumenteninformation

**Partie défenderesse :**

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV

L'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche), statuant en « Revision » [OMISSIS] dans la procédure opposant le Verein für Konsumenteninformation, 1060 Vienne [OMISSIS], partie requérante, à la Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Pays-Bas, 1182 GP Amstelveen [OMISSIS], partie défenderesse, et portant sur la somme de 95,14 euros [OMISSIS], saisie du recours en « Revision » formé par la partie requérante contre le jugement rendu en appel par le Landesgericht Korneuburg (tribunal régional de Korneubourg, Autriche), du 21 mars 2023, GZ 22 R 37/23f-23, par lequel le jugement du Bezirksgericht Schwechat (tribunal de district de Schwechat, Autriche) du 17 novembre 2022, GZ 20 C 232/21 z-1 7, a été réformé, a adopté, en chambre du conseil, l'

**Ordonnance**

[suivante] :

I. La Cour de justice de l'Union européenne est saisie à titre préjudiciel des questions suivantes en application de l'article 267 TFUE :

1 Le règlement (CE) n° 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) n° 295/91 [(JO 2004, L 46, p. 1)], et en particulier son article 8, paragraphe 1, sous a), doit-il être interprété en ce sens que 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 entreprise qui est intervenue comme intermédiaire, lorsque le transporteur aérien, certes, sait que cette entreprise facture une commission (frais d'intermédiation), mais n'en connaît pas le montant précis dans le cas concret ?

2. La charge de la preuve que le transporteur aérien avait dûment connaissance de la commission incombe-t-elle au passager qui demande le remboursement, ou le transporteur aérien doit-il prouver qu'il n'avait pas dûment connaissance de cette commission ?

II. Il est sursis à statuer sur le pourvoi de la partie requérante jusqu'à la réception de la décision préjudicielle de la Cour de justice de l'Union européenne [OMISSIS].

#### Motifs

##### A. Les faits

- 1 Les passagers disposaient de billets d'avion réservés sur le portail de réservation sur Internet Opodo pour les vols à effectuer par la partie défenderesse, une compagnie aérienne, KL 1840 et KL 743 le 19 août 2020, de Vienne à Lima via Amsterdam, et KL 744 et KL 1847, le 28 septembre 2020, de Lima à Vienne via Amsterdam. Opodo est une agence de voyages certifiée par l'International Air Transport Association (IATA) et, en tant que telle, elle est autorisée à émettre des billets d'avion pour la partie défenderesse. La partie défenderesse avait collaboré avec Opodo depuis déjà une décennie au moins. Au moment de la réservation, il existait entre la partie défenderesse et Opodo un contrat dit « Global Incentive », qui prévoyait certaines primes pour l'intermédiaire Opodo en fonction du nombre de billets de la partie défenderesse vendus. Ni les contrats IATA ni les contrats dits « Incentive » ne réglaient, entre la partie défenderesse et Opodo, la question de savoir si une commission d'intermédiation pouvait être facturée par Opodo aux passagers ni, dans l'affirmative, son montant.
- 2 Les passagers ont payé à Opodo un montant total de 2 053,48 euros. La partie défenderesse a annulé les vols en cause. Avant l'introduction de leur recours au fond, les passagers ont obtenu le remboursement de 1 958,34 euros au titre du coût des billets. La différence de 95,14 euros correspond aux frais d'intermédiation (commission d'intermédiation) de l'agent de voyages Opodo. La partie défenderesse n'avait pas connaissance de leur montant précis.

- 3 Les passagers ont cédé leurs créances de remboursement du coût des billets à la partie requérante, une association de protection des consommateurs, qui a accepté la cession.

## **B. Les prétentions des parties et les antécédents de la procédure**

- 4 Par son recours, la partie requérante réclame la somme de 95,14 euros, majorée des intérêts, à la partie défenderesse sur le fondement de l'article 8 du règlement n° 261/2004. Elle estime que le coût du billet doit être remboursé en incluant la commission. Selon elle, il suffit pour cela que la partie défenderesse sache qu'une commission est généralement fixée, et accepte le fait que c'est l'intermédiaire qui la fixe. En délivrant ses billets à des agences de voyages en ligne telles qu'Opodo, la partie défenderesse élargit sa sphère d'activité. Il serait inéquitable de ne pas lui imposer le remboursement de la commission d'intermédiation, d'autant plus qu'elle profite de l'intermédiation d'Opodo. La partie requérante considère que l'on ne saurait déduire de la jurisprudence de la Cour que l'inclusion de la commission dans le prix total à rembourser suppose que la partie défenderesse ait également approuvé le montant précis de la commission dans le cas concret.
- 5 La partie défenderesse a conclu au rejet de la requête. Elle a fait valoir qu'il n'existait aucun accord en vue de la facturation de frais d'intermédiation et que, de façon générale, elle ignorait si Opodo en facturait et, le cas échéant, quel en était le montant. La partie défenderesse affirme qu'elle n'a pas autorisé de variation du prix du billet ; selon elle, il résulte de la jurisprudence de la Cour qu'il aurait fallu qu'elle donne une telle autorisation pour que les passagers aient la possibilité de lui réclamer également le remboursement des frais d'intermédiation en cas d'annulation.
- 6 La juridiction de première instance s'est ralliée à l'opinion juridique de la partie requérante et a fait droit à la requête.
- 7 La juridiction d'appel a fait sienne l'opinion juridique de la partie défenderesse et a rejeté la requête.
- 8 La partie requérante a formé un pourvoi en « Revision » contre l'arrêt d'appel, dans lequel elle a formulé une demande en réformation visant à obtenir l'admission de la demande.
- 9 Dans sa réponse au pourvoi, la partie défenderesse conclut au rejet du pourvoi comme étant irrecevable ou, à titre subsidiaire, non fondé.

## **C. Le cadre juridique**

- 10 L'article 2, sous f), l'article 5, paragraphe 1, sous a), et article 8, paragraphe 1, [sous a),] premier tiret, du règlement n° 261/2004 disposent (avec leurs intitulés) :

« Article 2

**Définitions**

*Aux fins du présent règlement, on entend par :*

a) [...]

f) *“billet”, un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé ;*

g) [...]

Article 5

**Annulations**

*1. En cas d'annulation d'un vol, les passagers concernés :*

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

b) [...]

Article 8

**Assistance : droit au remboursement ou au réacheminement**

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

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

*– [...] »*

**D. La motivation du renvoi préjudiciel**

- 11 Le règlement n° 261/2004 vise à garantir un niveau élevé de protection des passagers (considérant 1 de ce règlement). En cas d'annulation d'un vol, les passagers doivent avoir la possibilité de se faire rembourser leur billet ou d'obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes, et bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur (considérant 13 dudit règlement).

- 12 Pour atteindre ces objectifs, l'article 5, paragraphe 1, sous a), du règlement n° 261/2004 prévoit que le transporteur aérien effectif, lorsqu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué [« annulation » au sens de l'article 2, sous l), de ce règlement] offre aux passagers concernés une assistance conformément à l'article 8 dudit règlement. L'article 8, paragraphe 1, du même règlement prévoit un droit d'option pour le passager. Selon l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, du règlement n° 261/2004, le passager peut demander le remboursement du billet « au prix auquel il a été acheté ».
- 13 L'article 2, sous f), du règlement n° 261/2004 définit le billet comme « un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé ».
- 14 Dans son arrêt du 12 septembre 2018, [Harms](#) (C-601/17, EU:C:2018:702 ; ci-après l'« arrêt Harms »), la Cour s'est déjà penchée sur l'étendue du droit au remboursement des passagers aériens au titre des dispositions combinées de l'article 5 et de l'article 8 du règlement n° 261/2004 en ce qui concerne les commissions d'intermédiation. Dans cette affaire, comme en l'espèce, les passagers avaient acheté des billets d'avion par le biais de la plateforme d'intermédiation Opodo. Après l'annulation du vol, le transporteur aérien n'a remboursé que le prix du billet, à l'exclusion de la commission d'intermédiation. Dans cet arrêt, la Cour a tout d'abord relevé, de manière générale, que le règlement n° 261/2004 a pour objectifs, non seulement d'assurer un niveau élevé de protection des passagers, mais également d'assurer un équilibre entre les intérêts de ces passagers et ceux des transporteurs aériens (point 15). Selon la Cour, à la lumière de ces objectifs, il y a lieu de considérer que, « si une commission perçue par un intermédiaire auprès d'un passager, lors de l'achat d'un billet, doit en principe être regardée comme constituant une composante du prix à rembourser à ce passager en cas d'annulation du vol correspondant, cette inclusion doit cependant être soumise à certaines limites, compte tenu des intérêts des transporteurs aériens qu'elle met en cause » (point 16). Pour la Cour, il découle de la définition du billet figurant à l'article 2, sous f), règlement n° 261/2004 que « les différents éléments d'un tel billet, dont son prix, doivent, dans l'hypothèse où ce billet n'est pas délivré par le transporteur aérien lui-même, en tout état de cause être autorisés par celui-ci, et donc ne pas être fixés à son insu » (point 17). La Cour estime que cette interprétation est corroborée par sa jurisprudence, dont il découle que le remboursement partiel du « prix du billet » prévu à l'article 10, paragraphe 2, sous a) à c), du règlement n° 261/2004, dans le cas où le transporteur aérien place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle ce dernier a acheté son billet, doit être déterminé en prenant en considération les seules composantes « inévitables » dudit prix, en ce sens qu'il est nécessaire de les payer pour bénéficier, en contrepartie, des services proposés par le transporteur aérien (point 18). En effet, toujours selon la Cour, une composante du prix du billet qui est fixée à l'insu du transporteur aérien ne saurait être regardée comme nécessaire pour bénéficier des services proposés par ce

dernier (point 19). La Cour en a conclu qu'il convenait de répondre à la question posée que le règlement n° 261/2004, et notamment son article 8, paragraphe 1, sous a), doit être interprété en ce sens que « *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* ». Il appartient à la juridiction de renvoi de le vérifier (point 20).

- 15 Cet arrêt Harms a clairement établi que la commission d'intermédiation est en principe incluse dans le remboursement auquel il est procédé au titre de l'article 8, paragraphe 1, sous a) du règlement n° 261/2004. Toutefois, l'exception prévue par la Cour, selon laquelle le remboursement des frais d'intermédiation (commission d'intermédiation) suppose que cette commission n'ait pas été « fixée à l'insu du transporteur aérien » (point 20), peut recevoir différentes interprétations. La question se pose notamment de savoir comment, concrètement, le transporteur aérien doit avoir été informé de l'existence et le cas échéant du montant de la commission, et à qui incombe la charge de la preuve de cette nécessaire connaissance ou de l'ignorance du transporteur aérien.
- 16 S'agissant de ces aspects, les juridictions des États membres ont jusqu'à présent appliqué l'arrêt Harms de diverses manières [sur ce qui suit, voir également Degott, in Schmid, *Fluggastrechte-Verordnung*, 28<sup>e</sup> éd., BeckOK, 2023, Article 8, point 4b] :
- 17 a) L'Amtsgericht Eilenburg (tribunal de district d'Eilenbourg, Allemagne) a par exemple considéré que le transporteur aérien a (lui aussi) connaissance du fait que les intermédiaires de vente de billets d'avion facturent en règle générale une commission pour leur service d'intermédiation, que le passager doit payer en plus du prix du billet d'avion versé au transporteur aérien afin que l'intermédiaire émette ou lui remette un billet d'avion. Selon cette juridiction, le transporteur aérien a implicitement accepté cette manière de procéder dans la mesure où il propose ses vols sur la plateforme d'intermédiation en vue de leur commercialisation par le biais de la société d'intermédiation. Pour cette juridiction, il n'est pas nécessaire que le transporteur aérien ait eu connaissance du montant précis de la commission facturée par la société d'intermédiation dans chaque cas particulier. Ladite juridiction considère que, dans le cadre d'une mise en balance équilibrée des intérêts, il suffit que le transporteur aérien ait su qu'une commission d'intermédiaire était due [Amtsgericht Eilenburg (tribunal de district d'Eilenbourg), 14 mai 2021, 2 C 706/20, BeckRS 2021, 12201].
- 18 b) L'Amtsgericht Frankfurt am Main (tribunal de district de Francfort-sur-le-Main, Allemagne) a jugé, en se fondant sur l'arrêt Harms, qu'il faut considérer que les commissions doivent en principe être remboursées par le transporteur aérien afin de garantir le plus haut niveau de protection des consommateurs. Selon

cette juridiction, le législateur de l'Union n'a pas pu vouloir qu'un transporteur aérien qui ferme délibérément les yeux sur les différentes commissions facturées en pratique puisse invoquer son ignorance [Amtsgericht Frankfurt am Main (tribunal de district de Francfort-sur-le-Main), 13 juillet 2021, 31 C 736/21 (96), publié sur dejure.org].

- 19 c) L'Amtsgericht Köln (tribunal de district de Cologne, Allemagne) a jugé, en réponse à l'objection d'une compagnie aérienne selon laquelle une commission avait été fixée à son insu, qu'il est évident qu'un agent de voyages actif sur le marché perçoit une commission lorsqu'il exerce une activité économique. Selon cette juridiction, la raison pour laquelle la compagnie aérienne aurait ignoré cette circonstance n'apparaissait pas et ladite compagnie aérienne ne l'a pas exposée suffisamment. Pour cette juridiction, le fait que la compagnie aérienne n'a peut-être pas connaissance au préalable du montant précis des frais d'intermédiation n'est pas pertinent. Cette juridiction estime que, à cet égard, il ne ressort pas de l'arrêt [Harms](#) qu'une connaissance exacte du montant de la commission soit nécessaire, d'autant plus que, dans ce cas, l'obligation de principe de remboursement de la commission, retenue par la Cour sur le fondement de l'article 8, paragraphe 1 du règlement n° 261/2004, serait totalement vidée de sa substance, et que la compagnie aérienne pourrait alors contourner cette obligation par des mesures appropriées [Amtsgericht Köln (tribunal de district de Cologne), 17 novembre 2021, 117 C 128/21, BeckRS 2021, 47798].
- 20 d) En se référant à l'arrêt [Harms](#), le Landgericht Landshut (tribunal régional de Landshut, Allemagne) a considéré que, dans le cas d'une compagnie aérienne qui n'a aucune influence sur la perception ou non d'une commission par l'agent de voyages choisi par les passagers ni sur le montant de cette commission, « mais qui, en connaissance de cause et volontairement, met ses billet à disposition pour qu'ils soient vendus par des agents de voyages à partir d'un système de réservation global, sans qu'aucune autre autorisation ne soit nécessaire, en sachant que les agents de voyages vendent les billets aux clients finaux à des prix qu'ils ont eux-mêmes fixés », il n'est pas nécessaire que celle-ci ait connaissance du montant précis des frais d'intermédiation perçus par les agents de voyages [Landgericht Landshut (tribunal régional de Landshut), 3 décembre 2021, 14 O 2303/21, BeckRS 2021, 55342].
- 21 e) Dans son jugement rendu en appel du jugement du Landgericht Landshut (tribunal régional de Landshut) cité ci-dessus, l'Oberlandesgericht München (tribunal régional supérieur de Munich, Allemagne) a en revanche déduit de la mise en balance effectuée par la Cour dans l'arrêt [Harms](#) que « c'est la connaissance concrète qu'a le transporteur aérien de la composition du prix du billet vendu qui est déterminante ». Selon cette juridiction, contrairement à l'opinion du Landgericht Landshut (tribunal régional de Landshut), la possibilité ou la probabilité abstraite, acceptée par le transporteur aérien, que l'agent de voyages facture des frais d'un montant qu'il ne connaît pas n'est pas suffisante. Pour cette juridiction, ce n'est que dans la mesure où le transporteur aérien sait qu'une commission versée par lui ou des frais d'intermédiation qui, à sa

connaissance, sont perçus par l'agent de voyages se reflètent dans le prix du billet d'avion qu'il est objectivement justifié d'exiger de lui le remboursement de ces montants en tant que partie du prix du billet en cas d'annulation du vol. Cette juridiction estime que, dans le cas contraire, il serait objectivement justifié de ne pas intégrer les frais d'intermédiation au prix du billet d'avion, car c'est le passager qui a fait appel à l'intermédiaire pour la réservation du billet, de sorte que la perception de frais d'intermédiation se rattache en principe à cette relation contractuelle [Oberlandesgericht München (tribunal régional supérieur de Munich), 20 juillet 2022, 20 U 8835/21e, BeckRS 2022, 17623].

- 22 En l'espèce également, les instances inférieures ont fait des interprétations différentes de l'arrêt [Harms](#). Alors que la juridiction de première instance a estimé qu'il n'était pas nécessaire que le transporteur aérien ait connaissance du montant précis de la commission, la juridiction d'appel défend la thèse inverse.
- 23 La chambre de céans estime qu'une clarification par la Cour s'impose afin de garantir une application uniforme par les juridictions des États membres de l'arrêt du 12 septembre 2018, [Harms](#) (C-601/17, EU:C:2018:702) à l'avenir. Ce faisant, il semble évident, pour la chambre de céans, que le transporteur aérien ne peut pas faire valoir qu'il ne connaissait pas le montant concret de la commission, tant que celle-ci n'est pas anormalement élevée, ce qu'il lui appartiendrait de prouver. Il est évident qu'un transporteur aérien doit partir du principe qu'un agent de billetterie commerciale avec lequel il collabore ne travaille normalement que pour une commission d'intermédiation.

Oberster Gerichtshof  
Vienne, le 13 décembre 2023  
[OMISSIS]