

# Version anonymisée

Traduction

C-663/23 – 1

**Affaire C-663/23**

**Demande de décision préjudicielle**

**Date de dépôt :**

9 novembre 2023

**Juridiction de renvoi :**

Tribunal régional de Düsseldorf (Allemagne)

**Date de la décision de renvoi :**

24 octobre 2023

**Partie requérante :**

UW

**Partie défenderesse :**

Etihad Airways P.J.S.C.

---

**Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf, Allemagne)**

**Ordonnance**

Dans le litige opposant

M. UW, [OMISSIS] Berlin (Allemagne),

requérant,

[OMISSIS]

à

Etihad Airways P.J.S.C., [OMISSIS] Francfort (Allemagne),

défenderesse,

[OMISSIS]

la 22<sup>e</sup> chambre civile du Landgericht Düsseldorf a, le 24 octobre 2023,

[OMISSIS]

**rendu l'ordonnance dont le dispositif est le suivant :**

Il est sursis à statuer.

Conformément à l'article 267, premier alinéa, sous b), et à l'article 267, troisième alinéa, TFUE, la Cour de justice de l'Union européenne est saisie des questions d'interprétation du droit de l'Union suivantes :

1.

Les dispositions combinées de l'article 5, paragraphe 1, sous a), de l'article 8, paragraphe 1, sous a), et de l'article 7, paragraphe 3, du 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), doivent-elles être interprétées en ce sens qu'un passager qui a acheté un billet pour le vol d'un transporteur aérien effectif, non pas au moyen d'une somme d'argent, mais en utilisant des points de fidélité dans le cadre d'un programme de fidélisation mis en place par un autre transporteur aérien, peut, en cas d'annulation de ce vol, réclamer au transporteur aérien effectif le remboursement du billet sous la forme d'une somme d'argent ?

2

Si la première question appelle une réponse affirmative : le prix du billet au sens de l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement n° 261/2004, dont le passager peut réclamer le remboursement sous la forme d'une somme d'argent, est-il alors calculé sur la base du tarif accessible au public, auquel le transporteur aérien effectif offre à la vente ledit vol annulé, ou sur la base de la valeur (moyenne) des points de fidélité utilisés ?

**Motifs :**

**I.**

Les faits à l'origine de la procédure préjudicielle sont les suivants :

Le requérant disposait d'une réservation confirmée pour un vol qui devait être assuré par la défenderesse, à savoir le vol des 6 et 7 avril 2021 au départ de Düsseldorf (Allemagne) et à destination du Caire (Égypte), avec une correspondance à Abou Dhabi (Émirats arabes unis) (numéros de vol : EY 24 et EY 653).

2

Le billet correspondant avait été acheté auprès d'American Airlines par la personne qui voyageait avec le requérant. Pour acheter le billet du requérant, celle-ci avait utilisé 42 500 points de fidélité du programme de fidélisation de la compagnie American Airlines ; le requérant, quant à lui, s'était acquitté d'une somme de 81,60 dollars au titre des taxes et des redevances.

Le tarif accessible au public pour le vol précité s'élève à 8 009,91 euros, taxes et redevances comprises.

La défenderesse a annulé le vol.

Le requérant a refusé le réacheminement qui lui était proposé et, le 6 février 2021, a mis en demeure la défenderesse de lui rembourser les points de fidélité utilisés et le complément versé avant le 15 février 2021. La défenderesse ne s'est pas exécutée et l'a invité à s'adresser à American Airlines.

Le 22 février 2021, le requérant a chargé son avocat d'examiner ses droits et de les défendre auprès de la défenderesse dans le cadre d'une démarche amiable. L'avocat lui a facturé à ce titre la somme de 850 euros.

La défenderesse a fait le nécessaire pour qu'American Airlines crédite le compte de fidélité du compagnon de voyage des 85 000 miles utilisés par ce dernier.

Dans le cadre du présent litige, le requérant conclut à ce que :

la défenderesse soit condamnée à lui verser la somme de 8 009,91 euros, intérêts en sus [OMISSIS] ainsi qu'un montant supplémentaire de 850 euros.

La défenderesse conclut à ce que :

le recours soit rejeté.

La défenderesse estime que le requérant peut tout au plus exiger de se voir créditer de points de fidélité, puisque le billet a été acheté au moyen de points de fidélité d'American Airlines, et non moyennant un paiement en argent. N'étant pas en mesure de le créditer des points de fidélité d'American Airlines, la défenderesse considère que c'est à cette dernière que le requérant doit s'adresser pour obtenir un remboursement.

## II.

L'issue du recours dépend des réponses qui seront apportées aux questions énoncées dans le dispositif.

En particulier :

le requérant peut se prévaloir, à l'égard de la défenderesse, d'un droit au remboursement du billet à hauteur de 8 009,91 euros, conformément à l'article 5, paragraphe 1, sous a), et à l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, du

règlement n° 261/2004, s'il peut réclamer le remboursement du billet sous la forme d'une somme d'argent bien que ce billet n'ait pas été acquis moyennant un paiement en argent, mais moyennant l'utilisation de points de fidélité.

La défenderesse ayant annulé le vol pour lequel le requérant disposait d'une réservation confirmée, elle est tenue, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, sous a), et de l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, du règlement n° 261/2004, de rembourser au requérant, si celui-ci en fait le choix, le billet dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, dudit règlement, au prix auquel il a été acheté.

a)

Le requérant a acquis le billet- en partie seulement – moyennant le versement d'une somme de 81,60 dollars des États-Unis au titre de taxes et de redevances, et a utilisé, pour le surplus, 42 500 points de fidélité cumulés par son compagnon de voyage au titre du programme de fidélité d'American Airlines.

Les modalités et le montant du remboursement sont définis à l'article 7, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004, auquel l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, du règlement n° 261/2004 renvoie expressément. Conformément à l'article 7, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004, le remboursement du billet d'avion est effectué en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services. On peut donc se demander si le requérant peut réclamer le remboursement de la contre-valeur en euros des points de fidélité utilisés. La chambre de céans estime qu'il convient de répondre à cette question par l'affirmative.

Selon elle, le fait que le billet d'avion ait été initialement acheté, non pas moyennant un paiement en argent, mais moyennant l'utilisation de points de fidélité, ne fait pas obstacle à un remboursement sous cette forme. L'article 7, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004, dispose clairement que le remboursement sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services, qui inclut la réinscription de points de fidélité au crédit du compte du passager, n'est possible qu'avec l'accord signé de ce dernier. Le requérant n'ayant, en l'espèce, pas donné d'accord en ce sens, la contre-valeur des points de fidélité doit lui être remboursée sous la forme d'une somme d'argent.

La chambre de céans considère que la circonstance que l'article 8, paragraphe 1, sous a), du règlement n° 261/2004, qui renvoie expressément à l'article 7, paragraphe 3, dudit règlement, envisage le cas de figure normal du paiement du billet au moyen d'une somme d'argent sans évoquer l'hypothèse du remboursement d'un billet payé au moyen de points de fidélité, n'est pas non plus de nature à remettre en cause cette analyse. En effet, l'article 3, paragraphe 3, deuxième phrase, du règlement n° 261/2004, dispose expressément que celui-ci s'applique aussi aux cas dans lesquels des billets ont été achetés dans le cadre

d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux d'un transporteur aérien. Les programmes de fidélisation à points de fidélité, tels que celui d'American Airlines, en font partie. On peut en déduire que le législateur a clairement envisagé le présent cas de figure et qu'il a néanmoins décidé, dans le cadre du droit au remboursement établi à l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret, du règlement n° 261/2004, de renvoyer sans réserve aux modalités de remboursement prévues à l'article 7, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004, de manière à éviter tout désagrément au passager qui se trouverait dans une telle situation.

À cet égard, il faut notamment tenir compte du fait qu'il n'est pas rare que les points de fidélité cumulés dans le cadre de programmes de fidélisation puissent être utilisés pour acheter également des billets d'autres compagnies aériennes membres de la même alliance – c'est le cas en l'espèce, puisque les points cumulés au titre du programme de fidélité d'American Airlines peuvent également être utilisés pour des vols de la défenderesse. Dans de tels cas, le transporteur aérien effectif auquel une demande de remboursement est adressée n'est pas en mesure de recrediter le compte de fidélité du passager des points de fidélité émis par une autre compagnie aérienne, ou alors seulement au prix de difficultés considérables. Pour éviter que le transporteur aérien effectif puisse alors renvoyer le passager, aux fins du remboursement, vers la compagnie aérienne qui a mis en place le programme de fidélité, le législateur a donc manifestement choisi d'accorder dans de tels cas de figure également un droit systématique au remboursement sous la forme d'une somme d'argent au profit du passager.

Cette approche est également conforme à l'objectif poursuivi par le règlement n° 261/2004, qui est d'assurer un niveau élevé de protection des passagers lorsqu'ils effectuent des voyages aériens. La Cour a également jugé, en ce qui concerne le droit à indemnisation prévu à l'article 7, paragraphe 1, du règlement n° 261/2004, que l'article 7, paragraphe 3, de ce même règlement devait être interprété largement de manière à garantir un niveau élevé de protection des passagers (arrêt du 3 septembre 2020, Delfly, C-356/19, EU:C:2020:633, [OMISSIS] : le passager peut exiger que le paiement de l'indemnisation s'effectue dans la monnaie nationale et non en euros).

Quand bien même les stipulations contractuelles du programme de fidélité d'American Airlines excluraient le remboursement en argent de la contre-valeur des points de fidélité et prévoieraient uniquement la réinscription de points de fidélité au crédit du compte du passager, ces stipulations seraient inopérantes, conformément à l'article 15 du règlement n° 261/2004, puisqu'il en résulterait une limitation inadmissible des droits que confèrent au requérant l'article 5, paragraphe 1, sous a), l'article 8, paragraphe 1, sous a), premier tiret et l'article 7, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004. De plus, aux termes de l'article 13 du règlement n° 261/2004, le transporteur aérien effectif peut se retourner contre le transporteur aérien qui a émis les points de fidélité.

b)

Le requérant réclame le paiement d'une somme de 8 009,91 euros. D'après l'exposé incontesté du requérant, il s'agit là de la somme qu'il aurait dû payer s'il avait réservé ce vol sur le marché libre. Même s'ils ne sont pas négociables, les points de fidélité ont une valeur, puisque le passager peut les utiliser, dans le cadre du programme de fidélité, en contrepartie de produits ou de services proposés (voir Bundesgerichtshof [Cour fédérale de justice, Allemagne], arrêt du 1<sup>er</sup> mars 2023 – IV ZR 112/22, r + s 2023, p. 448, 449, point 14). La chambre estime qu'il convient de déterminer la valeur des points de fidélité en fonction du prix d'achat théorique, conformément aux conclusions du requérant.

On ne peut se fonder sur une quelconque valeur objective de ces points de fidélité. La valeur des points de fidélité utilisés varie en fonction des vols pour lesquels ils sont employés. Selon le vol qui aura été réservé au moyen des points de fidélité, l'utilisation de ces points pourra s'avérer plus ou moins avantageuse pour le passager, la valeur des points de fidélité étant, en règle générale, plus élevée pour les vols long-courriers coûteux que pour les vols court ou moyen-courriers simples. Il serait toutefois irréaliste en pratique de vouloir déterminer une sorte de « valeur moyenne » des points de fidélité, en se fondant, le cas échéant, sur les déplacements aériens effectués par le passager par le passé ou sur le comportement d'un client moyen titulaire d'un compte de fidélité, et l'on ne saurait raisonnablement imposer un tel exercice au passager. La valeur que représentent les points de fidélité au moment de leur utilisation est totalement opaque aux yeux du passager. En règle générale, ce dernier n'a aucune idée du calcul effectué à cet égard par la compagnie aérienne ou des accords que celle-ci a conclus avec d'autres compagnies aériennes faisant partie de la même alliance en ce qui concerne l'acceptation des points de fidélité au moment de la réservation du vol. Le requérant affirme, sans que cela soit contesté, qu'en règle générale, il utilise les points de fidélité pour des vols très onéreux. La réservation du vol concerné, à savoir le vol des 6 et 7 avril 2021 au départ de Düsseldorf et à destination du Caire, avec une correspondance à Abou Dhabi, moyennant l'utilisation de 42 500 points de fidélité, a eu pour effet de « fixer » la valeur des points de fidélité utilisés au prix théorique du billet, qui est celui auquel le vol correspondant est proposé sur le marché libre. L'annulation du vol intervenue par la suite ne saurait conduire à priver le requérant de cet avantage. Lorsque la compagnie aérienne met en place des programmes de points de fidélité pour des raisons de fidélisation et de commercialisation, et que le passager utilise ces points pour réserver un vol, la compagnie aérienne doit – lorsqu'elle annule le vol concerné – s'en tenir à la valeur des points de fidélité telle qu'elle a été fixée pour cette réservation concrète, d'autant que le calcul sur lequel repose le programme de fidélisation est totalement opaque pour le passager.

Il importe peu que la défenderesse, ainsi qu'elle l'affirme, ait entretemps recredité des points de fidélité utilisés pour le vol le compte de fidélité du compagnon de vol du requérant, qui s'était chargé de la réservation. D'une part, cette opération ne conduit pas à un accroissement du patrimoine du requérant. D'autre part, comme cela a été indiqué, le billet ne peut être remboursé autrement que sous la forme d'une somme d'argent qu'avec l'accord signé du passager, conformément à

l'article 7, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004. Il n'y a pas de tel accord en l'espèce, d'où il suit que la réinscription des points de fidélité au crédit du compte de fidélité ne vaut pas exécution de l'obligation et qu'elle est sans effet utile. La défenderesse ne peut placer le requérant ou son compagnon de voyage devant le « fait accompli » en les créditant, contre leur gré, des points de fidélité utilisés.

c)

En ce qui concerne les questions soulevées ci-dessus, l'interprétation du règlement n° 261/2004 ne s'impose pas avec une évidence telle qu'elle ne laisserait place à aucun doute sur la réponse à y apporter au regard du libellé du règlement n° 261/2004 et de la jurisprudence actuelle de la Cour. [OMISSIS]

DOCUMENT DE TRAVAIL