



[Pagina iniziale](#) > [Formulario di ricerca](#) > [Elenco dei risultati](#) > [Documenti](#)



[Avvia la stampa](#)

Lingua del documento : ECLI:EU:C:2017:359

ARRÊT DE LA COUR (huitième chambre)

11 mai 2017 (*)

« Renvoi préjudiciel – Transports aériens – Règlement (CE) n° 261/2004 – Article 5, paragraphe 1, sous c) – Indemnisation et assistance des passagers en cas d’annulation d’un vol – Exonération de l’obligation d’indemnisation – Contrat de transport conclu par l’intermédiaire d’un agent de voyage en ligne – Transporteur aérien ayant informé en temps utile l’agent de voyage d’un changement d’horaire du vol – Agent de voyage ayant transmis ladite information à un passager par courrier électronique dix jours avant le vol »

Dans l’affaire C-302/16,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le rechtbank Noord-Nederland (tribunal des Pays-Bas septentrionaux), par décision du 18 mai 2016, parvenue à la Cour le 27 mai 2016, dans la procédure

Bas Jacob Adriaan Krijgsman

contre

Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV,

LA COUR (huitième chambre),

composée de M. M. Vilaras, président de chambre, MM. J. Malenovský et D. Šváby (rapporteur), juges,

avocat général : M. H. Saugmandsgaard Øe,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV, par M. A. J. F. Gonesh, advocaat,
 - pour le gouvernement français, par M. D. Colas ainsi que par M^{mes} E. de Moustier et M.-L. Kitamura, en qualité d’agents,
 - pour le gouvernement autrichien, par M. G. Eberhard, en qualité d’agent,
 - pour le gouvernement polonais, par M. B. Majczyna, en qualité d’agent,
 - pour la Commission européenne, par M^{me} N. Yerrell et M. F. Wilman, en qualité d’agents,
- vu la décision prise, l’avocat général entendu, de juger l’affaire sans conclusions,
rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l’interprétation de l’article 5, paragraphe 1, sous c), 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).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d’un litige opposant M. Bas Jacob Adriaan Krijgsman à Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (ci-après « SLM »), un transporteur aérien, au sujet du refus de celui-ci d’accorder à M. Krijgsman une indemnisation au titre de l’annulation de son vol.

Le droit de l’Union

Le règlement n° 261/2004

- 3 Les considérants 1, 7 et 12 du règlement n° 261/2004 énoncent :

« (1) L’action de la Communauté dans le domaine des transports aériens devrait notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers. Il convient en outre de tenir pleinement compte des exigences de protection des consommateurs en général.

[...]

(7) Afin de garantir l'application effective du présent règlement, les obligations qui en découlent devraient incomber au transporteur aérien effectif 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.

[...]

(12) Il convient également d'atténuer les difficultés et les désagréments pour les passagers, occasionnés par les annulations de vols. Il y a lieu à cet effet d'inciter les transporteurs à informer les passagers des annulations avant l'heure de départ prévue et en outre, leur proposer un réacheminement raisonnable, de sorte que les passagers puissent prendre d'autres dispositions. S'ils n'y parviennent pas, les transporteurs aériens devraient indemniser les passagers, sauf lorsque l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.»

4 L'article 2 de ce règlement dispose :

« Aux fins du présent règlement, on entend par :

[...]

b) "transporteur aérien effectif", un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager, ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager ;

[...] »

5 L'article 3, paragraphe 5, dudit règlement précise :

« Le présent règlement s'applique à tout transporteur aérien effectif assurant le transport des passagers visés aux paragraphes 1 et 2. Lorsqu'un transporteur aérien effectif qui n'a pas conclu de contrat avec le passager remplit des obligations découlant du présent règlement, il est réputé agir au nom de la personne qui a conclu le contrat avec le passager concerné. »

6 L'article 5, paragraphes 1 et 4, du même règlement est libellé en ces termes :

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

[...]

c) ont droit à une indemnisation du transporteur aérien effectif conformément à l'article 7, à moins qu'ils soient informés de l'annulation du vol :

i) au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue, ou

[...]

4. Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait. »

7 L'article 7, paragraphe 1, du règlement n° 261/2004 précise :

« Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à :

a) 250 euros pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins ;

b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres ;

c) 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

[...] »

8 L'article 13 de ce règlement dispose :

« Lorsqu'un transporteur aérien effectif verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent règlement, aucune disposition de ce dernier ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit national applicable. En particulier, le présent règlement ne limite aucunement le droit du transporteur aérien effectif de demander réparation à un organisateur de voyages ou une autre personne avec laquelle le transporteur aérien effectif a conclu un contrat. De même, aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme limitant le droit d'un organisateur de voyages ou d'un tiers, autre que le passager avec lequel un transporteur aérien effectif a conclu un contrat, de demander réparation au transporteur aérien effectif conformément aux lois pertinentes applicables. »

Le litige au principal et la question préjudicielle

9 Sur le site Internet www.gate1.nl (ci-après le « site Gate 1 »), M. Krijgsman a effectué une réservation pour un vol aller-retour Amsterdam Schiphol (Pays-Bas)-Paramaribo (Suriname), opéré par SLM. Le décollage du vol aller était prévu le 14 novembre 2014, à 15 h 15.

10 Le 9 octobre 2014, SLM a informé le site Gate 1 de l'annulation de ce vol.

11 Le 4 novembre 2014, M. Krijgsman a reçu un courrier électronique du site Gate 1 lui annonçant que son vol aller était désormais prévu le 15 novembre 2014 à 15 h 15.

- 12 Le 20 décembre 2014, M. Krijgsman a demandé à SLM de l'indemniser à ce titre, demande qui a été rejetée, le 5 mars 2015, au motif que l'information relative à la modification de la date de départ avait été transmise au site Gate 1, le 9 octobre 2014.
- 13 Le 12 juin 2015, le site Gate 1 a fait savoir à M. Krijgsman qu'il déclinait toute responsabilité pour le préjudice dont la réparation lui était demandée aux motifs, en substance, tout d'abord, que son mandat se limitait à la conclusion de contrats entre passagers et transporteurs aériens, ensuite, qu'il n'était donc pas responsable de modifications d'horaires effectuées par un transporteur aérien et, enfin, que la responsabilité d'informer les passagers dans une telle situation incombait au transporteur aérien, auquel était transmis, dans le dossier de réservation, l'adresse électronique du passager.
- 14 Le 12 juin 2015, M. Krijgsman a, de nouveau, réclamé à SLM le paiement de la somme forfaitaire de 600 euros visée à l'article 7, paragraphe 1, sous c), du règlement n° 261/2004. Cette demande a été rejetée le 3 septembre 2015.
- 15 M. Krijgsman a, par la suite, saisi le rechtbank Noord-Nederland (tribunal des Pays-Bas septentrionaux) afin d'obtenir la condamnation, par jugement exécutoire par provision, de SLM au paiement de ladite somme.
- 16 SLM s'oppose à cette demande. Elle fait valoir, tout d'abord, que M. Krijgsman avait conclu un contrat de voyage avec un agent de voyage. Elle souligne, ensuite, que tous les agents de voyage commercialisant ses billets, y compris le site Gate 1, ont été informés de l'annulation du vol du 14 novembre 2014. Enfin, elle relève qu'il est d'usage que les transporteurs aériens communiquent leurs informations relatives aux vols aux agents de voyages qui ont conclu le contrat de voyage et de transport au nom des passagers, ces agents devant répercuter ces informations auprès des passagers. Or, en l'occurrence, compte tenu de l'information délivrée par SLM au site Gate 1, le 9 octobre 2014, M. Krijgsman devrait être considéré comme ayant été informé de l'annulation de son vol plus de deux semaines avant l'heure de départ prévue de celui-ci.
- 17 La juridiction de renvoi estime que le règlement n° 261/2004 ne précise pas les modalités selon lesquelles le transporteur aérien doit informer les passagers en cas d'annulation de vol dans l'hypothèse d'un contrat de transport conclu par l'intermédiaire d'un agent de voyage ou d'un site Internet.
- 18 Dans ces conditions, le rechtbank Noord-Nederland (tribunal des Pays-Bas septentrionaux) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante :

« À quelles exigences (de forme et de fond) l'exécution de l'obligation d'information visée à l'article 5, paragraphe 1, sous c), du règlement n° 261/2004 doit-elle satisfaire lorsque le contrat de transport a été conclu par l'intermédiaire

d'un agent de voyage ou lorsque la réservation a été effectuée au moyen d'un site Internet ? »

Sur la question préjudicielle

- 19 Il ressort de la décision de renvoi que le demandeur au principal, un passager ayant acheté, par l'entremise d'une agence de voyage en ligne, un billet sur un vol opéré par SLM, réclame à ce transporteur aérien le paiement de l'indemnité prévue à l'article 5, paragraphe 1, sous c), et à l'article 7 du règlement n° 261/2004, au motif qu'il n'aurait pas été informé de l'annulation de ce vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue.
- 20 Il est toutefois constant, selon cette décision, que, plus de deux semaines avant l'heure de départ prévue du vol concerné, ledit transporteur aérien a informé l'agence de voyage en ligne de l'annulation du vol considéré, mais que cet agent n'en a informé le demandeur au principal que dix jours avant l'heure de départ prévue. À cet égard, il ne ressort nullement de ladite décision que ce demandeur conteste les modalités de cette information et le caractère effectif de celle-ci.
- 21 Ainsi, par sa question, la juridiction de renvoi demande si l'article 5, paragraphe 1, sous c), et l'article 7 dudit règlement doivent être interprétés en ce sens que le transporteur aérien effectif est tenu de verser l'indemnité prévue par ces dispositions en cas d'annulation de vol n'ayant pas fait l'objet d'une information du passager au moins deux semaines avant l'heure du départ prévue, y compris lorsque ce transporteur a informé de cette annulation, au moins deux semaines avant cette heure, l'agent de voyage par l'intermédiaire duquel le contrat de transport a été conclu avec le passager concerné et que ce dernier n'a pas été informé par cet agent dans ce délai.
- 22 L'article 5, paragraphe 1, sous c), du règlement n° 261/2004 énonce que, en cas d'annulation d'un vol, les passagers concernés ont droit à une indemnisation du transporteur aérien effectif conformément à l'article 7 de ce règlement, à moins qu'ils soient informés de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue.
- 23 Conformément à l'article 5, paragraphe 4, du règlement n° 261/2004, il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation du vol concerné ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.
- 24 De jurisprudence constante, aux fins de l'interprétation d'une disposition du droit de l'Union, il y a lieu de tenir compte non seulement des termes de celle-ci, mais également de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (arrêt du 16 novembre 2016, *e.aHemming*, C-316/15, EU:C:2016:879, point 27 ainsi que jurisprudence citée).

- 25 En l'occurrence, ainsi que l'ont relevé tant les gouvernements français, autrichien et polonais que la Commission européenne dans leurs observations écrites, il découle du libellé clair de ces dispositions que, dès lors que le transporteur aérien effectif n'est pas en mesure de prouver que le passager concerné a été informé de l'annulation de son vol plus de deux semaines avant l'heure de départ prévue, il est tenu de verser l'indemnité que ces dispositions prévoient.
- 26 Contrairement à ce que soutient SLM, une telle interprétation vaut non seulement lorsque le contrat de transport a été conclu directement entre le passager concerné et le transporteur aérien, mais également lorsque ce contrat a été conclu par l'entremise d'un tiers, tel que, comme dans l'affaire au principal, une agence de voyage en ligne.
- 27 En effet, ainsi qu'il découle tant de l'article 3, paragraphe 5, du règlement n° 261/2004 que des considérants 7 et 12 de celui-ci, le transporteur aérien effectif qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol est seul redevable de l'indemnisation des passagers du fait de manquements aux obligations découlant de ce règlement dont, notamment, l'obligation d'information prévue à l'article 5, paragraphe 1, sous c), de celui-ci.
- 28 Une telle interprétation est seule à même de répondre à l'objectif d'assurer un niveau élevé de protection des passagers énoncé au considérant 1 du règlement n° 261/2004, garantissant que le passager dont le vol a été réservé par l'entremise d'un tiers avant d'être annulé soit en mesure d'identifier le débiteur de l'indemnité prévue à l'article 5, paragraphe 1, sous c), et à l'article 7 de ce règlement.
- 29 Pour autant, il convient de relever que les obligations acquittées par le transporteur aérien effectif en vertu du règlement n° 261/2004 le sont sans préjudice pour celui-ci de son droit de demander réparation, conformément au droit national applicable, à toute personne étant à l'origine du manquement de ce transporteur à ses obligations, y compris des tiers, ainsi que le prévoit l'article 13 de ce règlement (voir, en ce sens, arrêt du 17 septembre 2015, van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, point 46 et jurisprudence citée).
- 30 Cet article précise, en particulier, que le règlement n° 261/2004 ne limite aucunement le droit du transporteur aérien effectif de demander réparation à un organisateur de voyages ou une autre personne avec laquelle le transporteur aérien effectif a conclu un contrat.
- 31 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la question que l'article 5, paragraphe 1, sous c), et l'article 7 du règlement n° 261/2004 doivent être interprétés en ce sens que le transporteur aérien effectif est tenu de verser l'indemnité prévue par ces dispositions en cas d'annulation de vol n'ayant pas fait l'objet d'une information du passager au moins deux semaines avant l'heure du départ prévue, y compris lorsque ce transporteur a informé de cette annulation, au moins deux semaines avant cette heure, l'agent de voyage par l'intermédiaire

duquel le contrat de transport a été conclu avec le passager concerné et que ce dernier n'a pas été informé par cet agent dans ce délai.

Sur les dépens

- 32 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (huitième chambre) dit pour droit :

L'article 5, paragraphe 1, sous c), et l'article 7 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, doivent être interprétés en ce sens que le transporteur aérien effectif est tenu de verser l'indemnité prévue par ces dispositions en cas d'annulation de vol n'ayant pas fait l'objet d'une information du passager au moins deux semaines avant l'heure du départ prévue, y compris lorsque ce transporteur a informé de cette annulation, au moins deux semaines avant cette heure, l'agent de voyage par l'intermédiaire duquel le contrat de transport a été conclu avec le passager concerné et que ce dernier n'a pas été informé par cet agent dans ce délai.

Signatures

* Langue de procédure : le néerlandais.

