

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 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) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil

(2016/C 214/04)

1. INTRODUCTION

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 ⁽¹⁾ (ci-après le «règlement»), est entré en vigueur le 17 février 2005. Il fixe un niveau minimal de qualité de la protection des passagers, apportant ainsi une dimension citoyenne importante à la libéralisation du marché de l'aviation.

Le livre blanc sur les transports adopté le 28 mars 2011 par la Commission ⁽²⁾ 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».

Suivant ce livre blanc, la Commission a déjà adopté des orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁽³⁾.

En ce qui concerne le transport aérien, la communication de la Commission du 11 avril 2011 ⁽⁴⁾ faisait le point sur les divergences d'interprétation des dispositions du règlement, 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.

Le 29 mars 2012, le Parlement européen a adopté une résolution ⁽⁵⁾ en réponse à la communication susmentionnée. 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 et de garantir une meilleure application du règlement par les transporteurs aériens et son exécution par les organismes nationaux chargés de faire appliquer la réglementation, la Commission a présenté une proposition de modification dudit règlement ⁽⁶⁾. Les modifications proposées tiennent compte également de l'impact financier sur le secteur du transport aérien et prévoient dès lors des mesures visant à plafonner les coûts. Cette proposition est actuellement examinée par le législateur de l'Union. Par les présentes orientations interprétatives, la Commission ne cherche pas à remplacer ou à compléter sa proposition.

La Commission présidée par Jean-Claude Juncker a fait du paquet «Mieux légiférer» l'une de ses dix priorités; l'objectif de ce paquet est de garantir l'efficacité de l'action de l'Union européenne à chaque étape du cycle politique (de la planification à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision ultérieure), comme c'est le cas pour le règlement. Un autre objectif de cette Commission est de réaliser un marché intérieur plus approfondi et plus équitable. Le 11 juin 2015 ⁽⁷⁾, la Commission a indiqué qu'elle examinerait la possibilité d'adopter à brève échéance des orientations interprétatives pour faciliter et améliorer la mise en œuvre du règlement et promouvoir les meilleures pratiques. C'est l'une des mesures proposées dans la communication du 7 décembre 2015 intitulée «Une stratégie de l'aviation pour l'Europe» ⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

⁽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⁾ JO C 220 du 4.7.2015, p. 1.

⁽⁴⁾ Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur l'application du 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 [COM(2011) 174 final], <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:FR:PDF>.

⁽⁵⁾ 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)], <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2012-0099+0+DOC+XML+V0//FR>.

⁽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 mars 2013.

⁽⁷⁾ Session du Conseil TTE (questions concernant les transports) du 11 juin 2015, Luxembourg.

⁽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 décembre 2015.

La jurisprudence a eu une incidence décisive sur l'interprétation du règlement. 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⁽⁹⁾ et une analyse d'impact réalisée en 2012⁽¹⁰⁾ 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 dans l'ensemble de l'Union européenne.

Par les présentes orientations interprétatives, la Commission vise à clarifier un certain nombre de dispositions contenues dans le règlement, en particulier à la lumière de la jurisprudence de la Cour⁽¹¹⁾, afin que les règles actuelles puissent être appliquées plus efficacement et de manière plus cohérente. 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. Elles se substituent aux informations (questions fréquemment posées et réponses, etc.) publiées antérieurement sur le site web de la Commission.

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 sont sans préjudice de l'interprétation du droit de l'Union par la Cour⁽¹²⁾.

Ces orientations concernent également le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident⁽¹³⁾, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁴⁾, ainsi que la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal)⁽¹⁵⁾. Le règlement (CE) n° 889/2002 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.

Les présentes orientations interprétatives devraient permettre de garantir une application et une exécution plus efficaces du règlement.

2. CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

2.1. Champ d'application territorial

2.1.1. Champ d'application géographique

Conformément à son article 3, paragraphe 1, le règlement 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 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 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'Union européenne ne s'applique pas aux pays et aux territoires dont la liste figure à l'annexe II du TFUE⁽¹⁶⁾. Ces pays et territoires font au contraire l'objet de régimes spéciaux d'association définis conformément à la quatrième partie du TFUE. Elle ne s'applique pas non plus aux Îles Féroé, à l'Île de Man et aux îles Anglo-Normandes, conformément aux actes d'adhésion du Danemark et du Royaume-Uni de Grande-Bretagne. Par conséquent, il y a lieu de considérer ces territoires comme des pays tiers au sens du règlement⁽¹⁷⁾.

Par ailleurs, en vertu de l'article 355 du TFUE, les dispositions des traités s'appliquent aux départements français d'outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, La Réunion, Mayotte, ainsi qu'à Saint-Martin, aux Açores, à Madère et aux îles Canaries. Dès lors, ces territoires font partie d'un État membre auquel le traité s'applique au sens du règlement.

⁽⁹⁾ Évaluation du règlement (CE) n° 261/2004, rapport final, rapport principal, par Steer Davies Gleave (février 2010).

⁽¹⁰⁾ 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 [SWD(2013) 62 final] du 13 mars 2013, et proposition de règlement modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 [COM(2013) 130 final].

⁽¹¹⁾ Elles contiennent systématiquement des références claires aux affaires pertinentes examinées par la Cour; lorsque aucune référence n'est indiquée, il s'agit de l'interprétation du règlement par la Commission.

⁽¹²⁾ Voir l'article 19, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne.

⁽¹³⁾ JO L 285 du 17.10.1997, p. 1.

⁽¹⁴⁾ JO L 140 du 30.5.2002, p. 2.

⁽¹⁵⁾ JO L 194 du 18.7.2001, p. 39.

⁽¹⁶⁾ Voir l'annexe II du TFEU (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_fr.htm).

⁽¹⁷⁾ Le règlement s'applique à l'Islande et à la Norvège conformément à l'accord EEE, 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 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⁽¹⁸⁾. Par conséquent, l'article 3, paragraphe 1, point a), du règlement 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 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⁽¹⁹⁾.

2.1.3. Champ d'application du règlement en ce qui concerne l'indemnisation et/ou l'assistance reçue dans un pays tiers et incidences sur les droits des bénéficiaires au titre du règlement

Conformément à son article 3, paragraphe 1, point b), le règlement 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 de l'Union européenne), 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 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); et
- 2) une prise en charge (restauration, rafraîchissements, hébergement à l'hôtel et accès à des moyens de communication).

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 prise en charge 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. Cependant, la Cour⁽²⁰⁾ a jugé qu'il ne saurait être admis qu'un passager puisse être privé de la protection accordée par le règlement, dans la seule hypothèse où il est susceptible de bénéficier d'une certaine indemnisation dans un pays tiers. À cet égard, il doit être établi par le transporteur aérien effectif que l'indemnisation accordée dans un pays tiers répond à la finalité de l'indemnisation garantie par le règlement et 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.

2.2. Champ d'application matériel

2.2.1. Non-application du règlement aux passagers qui voyagent par hélicoptère

Conformément à son article 3, paragraphe 4, 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 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 ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Les tarifs réduits proposés par les transporteurs aériens à leur personnel relèvent de cette disposition. En revanche, conformément à son article 3, paragraphe 3, le règlement s'applique aux passagers en possession d'un billet émis dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux.

2.2.3. Application aux transporteurs aériens effectifs

Conformément à son article 3, paragraphe 5, les obligations découlant du 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 présentée au considérant 7.

2.2.4. Événements auxquels le règlement s'applique

Le règlement 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.

⁽¹⁸⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, point 40.

⁽¹⁹⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, point 53.

⁽²⁰⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, point 28.

2.2.5. Non-application du règlement 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. Pour plus d'informations à cet égard, voir la section 6.

2.2.6. Champ d'application du règlement en ce qui concerne la directive sur les voyages à forfait

L'article 3, paragraphe 6, et le considérant 16 du règlement 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. Il est aussi précisé que les droits accordés en vertu du règlement n'affectent nullement les droits octroyés aux voyageurs en vertu de la directive sur les voyages à forfait ⁽²¹⁾. 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 sur les voyages à forfait et, d'autre part, au transporteur aérien effectif en vertu du règlement. L'article 14, paragraphe 5, de la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, qui deviendra pleinement applicable le 1^{er} juillet 2018, 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, 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 sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

Toutefois, ni le règlement ni la directive 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 ⁽²²⁾. La réponse à cette question dépendra donc des dispositions contractuelles entre les organisateurs et les transporteurs 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 d'un passager d'adresser une réclamation soit à l'organisateur du voyage à forfait soit au transporteur aérien et d'obtenir les droits appropriés.

3. ÉVÉNEMENTS DONNANT LIEU À DES DROITS EN VERTU DU RÈGLEMENT

3.1. Refus d'embarquement

3.1.1. Notion de «refus d'embarquement»

Conformément à l'article 2, point j), du règlement, 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. Toutefois, 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 ⁽²³⁾.

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 ⁽²⁴⁾ et aux lignes directrices correspondantes ⁽²⁵⁾, qui traitent précisément de ce point dans la réponse à la question 4.

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.

Lorsqu'un passager disposant d'une réservation comprenant un vol aller et un vol retour n'est pas autorisé à embarquer sur le vol retour parce qu'il n'a pas pris le vol aller (politique dite de «non-présentation»), cela ne constitue pas un refus d'embarquement au sens de l'article 2, point j). Il en va de même lorsqu'un passager disposant d'une réservation comprenant des vols consécutifs n'est pas autorisé à embarquer sur un vol parce qu'il n'a pas effectué le ou les vols précédents. Ces deux situations dépendent généralement des conditions applicables au billet acheté. Cette pratique peut toutefois être interdite par le droit national. 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

⁽²¹⁾ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59). Cette directive est abrogée avec effet au 1^{er} juillet 2018, date à laquelle les États membres devront appliquer les mesures nationales destinées à transposer les dispositions de la 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). La référence à la directive 90/314/CEE qui figure à l'article 3, paragraphe 6, du règlement (CE) n° 261/2004 doit être comprise comme étant également une référence à la directive (UE) 2015/2302 conformément à l'article 29 de cette dernière directive.

⁽²²⁾ En ce qui concerne le «droit à réparation», voir toutefois l'article 13 du règlement (CE) n° 261/2004 et l'article 22 de la directive (UE) 2015/2302.

⁽²³⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, point 26.

⁽²⁴⁾ 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).

⁽²⁵⁾ Document de travail des services de la Commission — Lignes directrices interprétatives sur 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 juin 2012.

de l'article 2, point j). Lorsqu'un passager voyageant avec un animal de compagnie n'est pas en mesure de poursuivre son voyage parce qu'il ne possède pas les documents appropriés concernant l'animal de compagnie, cela ne constitue pas non plus 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). En revanche, lorsque, conformément à l'article 2, point j), le transporteur aérien et son équipage refusent d'embarquer un passager pour des raisons de sécurité dûment justifiées, cela ne constitue pas un refus d'embarquement. Les transporteurs aériens doivent 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 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 l'exemption de ces exigences.

3.1.2. Droits liés à un refus d'embarquement

Le refus d'embarquement contre la volonté d'un passager ouvre le droit à «indemnisation» au sens de l'article 7 du règlement, le droit de choisir entre un remboursement, un réacheminement ou un changement de réservation à un stade ultérieur comme prévu à l'article 8 du règlement et le droit à une «prise en charge» conformément à l'article 9 du règlement.

3.2. Annulation

3.2.1. Définition de l'«annulation»

L'article 2, point l), du règlement 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 ⁽²⁶⁾.

En revanche, la Cour ⁽²⁷⁾ 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. La Cour a mis en évidence des cas concrets dans lesquels l'indication d'un «retard» ou d'une «annulation» peut être imputable «à des erreurs de qualification ou à des facteurs prévalant dans l'aéroport concerné ou, encore, [elle peut] 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. Distinction entre les notions d'«annulation» et de «retard»

Sans préjudice de la section 3.3.1 ci-dessous 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 à opérer entre les notions d'«annulation» et de «retard». Dans la pratique, bien qu'un vol puisse généralement être considéré comme annulé lorsque le numéro de vol est modifié, 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 exemple 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 annulé. Cela doit être apprécié au cas par cas.

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, 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'avion 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 ⁽²⁸⁾.

3.2.4. Vol dérouté

Un vol dérouté par lequel un passager arrive finalement à un aéroport ne correspondant pas à l'aéroport indiqué comme destination finale conformément au plan de voyage initial du passager est assimilé à une annulation, sauf si:

- le passager se voit proposer, par le transporteur aérien, un réacheminement dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais et vers l'aéroport de destination finale ou vers n'importe quelle destination convenue avec le passager, auquel cas le vol peut en définitive être considéré comme retardé,

⁽²⁶⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, point 29.

⁽²⁷⁾ Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, points 37 et 38.

⁽²⁸⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, point 28.

— l'aéroport d'arrivée et l'aéroport initial de destination finale desservent la même ville ou région, auquel cas le vol peut en définitive être considéré comme retardé. Dans ce cas, l'article 8, paragraphe 3, du règlement s'applique par analogie.

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

Conformément à l'article 5, paragraphe 4, du règlement, 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.

3.2.6. *Droits liés à une annulation*

L'annulation d'un vol ouvre le droit à un remboursement, à un réacheminement ou à un vol retour au sens de l'article 8 du règlement, le droit à une «prise en charge» au sens de l'article 9 du règlement et, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, point c), du règlement le droit à une «indemnisation» au sens de l'article 7 du règlement. Le principe qui sous-tend ledit 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, du règlement 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 ⁽²⁹⁾.

3.3. **Retard**

3.3.1. *Retard au départ*

En vertu de l'article 6, paragraphe 1, du règlement, 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 du règlement, et à un remboursement et un vol retour conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), du règlement. Le principe qui sous-tend l'article 6, paragraphe 1, du règlement 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), du règlement n'est pas couvert par ledit 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 trois heures ouvre les mêmes droits en termes d'indemnisation que l'annulation ⁽³⁰⁾ (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'appareil ⁽³¹⁾. 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 doit être communiquée, gratuitement et sur demande, à l'organisme national compétent et aux passagers, lorsque le transporteur aérien effectif cherche à s'appuyer sur l'heure d'arrivée pour prouver le respect des dispositions du règlement.

3.4. **Surclassement et déclassement**

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

Le surclassement et le déclassement sont définis, respectivement, à l'article 10, paragraphes 1 et 2, du règlement.

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) à c), du règlement.

La définition du déclassement (ou du surclassement) s'applique à la classe de réservation 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.

⁽²⁹⁾ En ce qui concerne les circonstances extraordinaires, voir la section 5.

⁽³⁰⁾ 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'arrêt de la Cour dans l'affaire C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, point 19.

⁽³¹⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, point 27.

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 énonce le texte d'un avis qui doit être affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement, 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 et en ligne.

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 conformément à l'article 15, paragraphe 2, de celui-ci, lu en liaison avec son considérant 20, et est également susceptible de constituer une pratique commerciale trompeuse ou déloyale d'une entreprise vis-à-vis des consommateurs en vertu de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³²⁾.

4.1.2. Informations à fournir en cas de retard

L'article 14, paragraphe 2, du règlement 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 stipule en outre que le transporteur «présente 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 effectifs s'efforcent également d'informer les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins trois 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, du règlement ⁽³³⁾. Une telle approche est pleinement conforme à l'arrêt de la Cour dans l'affaire Sturgeon ⁽³⁴⁾, 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.

Cette disposition est sans préjudice des exigences en matière d'information prévues par d'autres dispositions du droit de l'Union, notamment l'article 8, paragraphe 2, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁵⁾ et l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales. L'omission d'informations importantes et la fourniture d'informations trompeuses sur les droits des passagers peuvent aussi constituer une pratique commerciale trompeuse ou déloyale vis-à-vis des consommateurs en vertu de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur.

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 impose aux transporteurs aériens l'obligation d'offrir aux passagers le choix entre trois options: i) le remboursement du prix du billet ⁽³⁶⁾ et, s'il s'agit de correspondances, un vol retour vers leur aéroport de départ dans les meilleurs délais; ii) un réacheminement vers leur destination finale dans les meilleurs délais; ou iii) le réacheminement à une date ultérieure à la convenance du passager dans des conditions de transport comparables, sous réserve de la disponibilité de sièges. En règle générale, lorsque le passager a eu connaissance de l'annulation d'un vol et est correctement informé des choix qui s'offrent à lui, il ne doit faire son choix en vertu dudit 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), du règlement, 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), en liaison avec l'article 7, du règlement.

⁽³²⁾ 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) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽³³⁾ Les informations fournies aux passagers concernant la liste des organismes nationaux chargés de l'application dans l'Union européenne peuvent renvoyer au site internet de la Commission, qui contient toutes les coordonnées de ces organismes.

⁽³⁴⁾ Arrêt dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, point 69.

⁽³⁵⁾ 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).

⁽³⁶⁾ 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.

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 frais de réacheminement ou le coût d'un vol retour et rembourser le coût du vol supporté par le passager lorsqu'il ne s'acquitte pas de son obligation d'offrir un réacheminement ou un vol retour dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais. Dans le cas où 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, celui-ci a droit à un remboursement supplémentaire de la différence de prix avec le nouveau billet dans des conditions de transport comparables.

Cependant, lorsqu'un transporteur aérien peut démontrer qu'il a contacté un passager ayant accepté de fournir ses coordonnées personnelles et tenté de fournir l'assistance requise par l'article 8 du règlement, mais que le passager a néanmoins pris ses 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 le passager et décider de ne pas les rembourser.

Lorsque 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:

- 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 du règlement s'applique),
- le réacheminement doit être offert sans coût supplémentaire pour le passager, même lorsque 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,
- des efforts raisonnables doivent être faits pour éviter des correspondances supplémentaires,
- 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, si possible, être aussi raisonnablement proche que possible de la durée du voyage initialement prévu dans la même classe ou dans une classe supérieure si nécessaire,
- 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,
- si l'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite a été réservée pour le voyage initial, cette assistance devrait de la même manière être disponible sur l'itinéraire de remplacement.

Un nouveau droit à indemnisation en vertu de l'article 7 du règlement s'appliquera au vol de réacheminement accepté conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b) ou c), du règlement s'il est également annulé ou retardé à l'arrivée (voir section 4.4.11). La Commission recommande que les options soient clairement expliquées aux passagers lorsqu'une assistance doit être fournie.

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: i) le remboursement de la totalité du billet (c'est-à-dire les deux vols); ou ii) un réacheminement sur un autre vol pour le vol aller.

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 le passager, à la suite d'un refus d'embarquement, d'une annulation ou d'un retard au départ, est d'accord avec le transporteur aérien pour le réacheminement à une date ultérieure à sa convenance [article 8, paragraphe 1, point c), du règlement], 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), du règlement] ou pour un vol retour [article 8, paragraphe 1, point a), deuxième tiret, du règlement].

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

L'objectif du règlement est que les besoins des passagers en attente d'un vol retour ou d'un réacheminement soient convenablement pris en charge. L'adéquation de la prise en charge devra être appréciée 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 influencer sur le droit de prise en charge.

En ce qui concerne l'article 9, paragraphe 1, point a), du règlement (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.

Qui plus est, les passagers qui ont accepté de communiquer leurs données à caractère personnel devraient se voir proposer une prise en charge gratuite, de manière claire et accessible, y compris via des moyens de communication électronique. Dans le cas contraire, les passagers devraient se signaler au transporteur aérien effectif en cas d'interruption du voyage. 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, toutefois, 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'avèrent nécessaires, appropriées et raisonnables ⁽³⁷⁾.

Si le passager n'accepte pas l'offre raisonnable de prise en charge du transporteur aérien conformément à l'article 9 et prend lui-même ses dispositions, le transporteur aérien n'est pas tenu au remboursement des frais exposés par le passager, sauf disposition contraire du droit national ou accord préalable du transporteur aérien et, en tout état de cause, le remboursement se fait à hauteur du montant correspondant à «l'offre raisonnable» du transporteur aérien susmentionnée, afin de garantir l'égalité de traitement entre les passagers. Les passagers devraient également garder tous les reçus pour les frais encourus. Toutefois, les passagers n'ont pas le droit à indemnisation pour un préjudice subi en raison d'un défaut de prise en charge s'ils n'ont pas engagé de frais.

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, 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 s'adresser à des instances de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (voir section 7.3 ci-après).

Il y a lieu de rappeler que, selon le considérant 18 du règlement, 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. Le transporteur devrait être autorisé à refuser de fournir cette prise en charge 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 pour lequel le retard pourrait être allongé de beaucoup si les passagers devaient être répartis dans des hôtels et ramenés à l'aéroport au milieu de la nuit. De la même manière, le transporteur 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 ne porte pas atteinte aux obligations des organisateurs de forfaits en vertu des règles relatives aux voyages à forfait.

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

En vertu du règlement, 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 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, du règlement, qui conduirait à exempter un transporteur aérien de toutes ses obligations, notamment celles prévues à l'article 9 du règlement, même pendant une longue période, notamment dans la mesure où les passagers sont particulièrement vulnérables dans de telles circonstances et lors de tels événements ⁽³⁸⁾.

En cas d'événements exceptionnels, le règlement 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. Les compagnies aériennes ne devraient cependant pas être sanctionnées lorsqu'elles peuvent prouver qu'elles ont

⁽³⁷⁾ Arrêt dans l'affaire C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, point 66.

⁽³⁸⁾ Arrêt dans l'affaire C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, point 30.

tout mis en œuvre pour satisfaire à leurs obligations en vertu du règlement compte tenu des circonstances particulières liées aux événements et du principe de proportionnalité. Toutefois, les organismes nationaux chargés de l'application devraient appliquer des sanctions s'ils considèrent qu'un transporteur aérien a invoqué de tels événements pour se soustraire aux obligations qui lui incombent en vertu du règlement.

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. **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 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⁽³⁹⁾.

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, un transporteur aérien refuse l'embarquement à certains passagers au motif que le premier vol compris dans leur réservation a subi un retard imputable audit transporteur et que celui-ci a considéré, à tort, que ces passagers n'arriveraient pas à temps pour embarquer sur le second vol⁽⁴⁰⁾. 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 premier vol.

4.4.3. *Montant de l'indemnisation*

L'indemnisation est calculée conformément à l'article 7, paragraphe 1, du règlement. Son montant peut être réduit de moitié si les conditions de l'article 7, paragraphe 2, du règlement sont remplies.

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

4.4.4. *Cas général*

L'indemnisation est due en cas d'annulation, dans les conditions prévues à l'article 5, paragraphe 1, point c), du règlement, 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, du règlement (en ce qui concerne les circonstances extraordinaires, voir section 5).

4.4.5. *Montant de l'indemnisation*

L'indemnisation est calculée conformément à l'article 7, paragraphe 1, du règlement. Son montant peut être réduit de moitié si les conditions de l'article 7, paragraphe 2, du règlement sont remplies.

C. **Indemnisation en cas de retard**

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

En ce qui concerne les «retards importants», la Cour a jugé que des passagers, notamment des passagers retardés, peuvent subir un désagrément similaire à celui de passagers dont le vol est annulé, à savoir une certaine perte de temps⁽⁴¹⁾. Sur la base du principe d'égalité de traitement, les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins trois heures ont droit à la même indemnisation (article 7 du règlement) 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, dans lequel le législateur de l'Union tire des conséquences juridiques, y compris le droit à une indemnisation, pour les passagers dont le vol est annulé et auxquels 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 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⁽⁴²⁾ (en ce qui concerne les circonstances extraordinaires, voir section 5).

⁽³⁹⁾ Arrêt dans l'affaire C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, point 40.

⁽⁴⁰⁾ Arrêt dans l'affaire C-321/11, Rodríguez Cachafeiro et Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, point 36.

⁽⁴¹⁾ Arrêt dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, point 54.

⁽⁴²⁾ Arrêt dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, point 69.

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

La Cour ⁽⁴³⁾ estime qu'aux fins du droit à indemnisation prévu à l'article 7 du règlement, 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, laquelle, en cas de vols avec correspondances, doit être comprise comme la destination du dernier vol pris par le passager.

Conformément à l'article 3, paragraphe 1, point a), du règlement, les passagers qui ont manqué une correspondance à l'intérieur de l'Union européenne, ou à l'extérieur de l'Union européenne 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 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 de l'Union européenne ou un transporteur d'un pays tiers n'est pas pertinente.

Dans le cas de passagers partant d'un aéroport situé dans un pays tiers vers un aéroport situé sur le territoire d'un État membre, conformément à l'article 3, paragraphe 1, point b), du règlement pour rejoindre leur destination finale au moyen de vols avec correspondances exploités successivement par des transporteurs de pays tiers et des transporteurs de l'Union européenne ou bien seulement par des transporteurs de l'Union européenne, le droit à indemnisation en cas de retard important à l'arrivée à destination finale devrait être apprécié uniquement en ce qui concerne les vols exploités par des transporteurs de l'Union européenne.

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.

4.4.8. *Indemnisation pour arrivée tardive lorsqu'un passager accepte un vol à destination d'un aéroport autre que celui prévu dans la réservation*

Dans un tel cas, l'indemnisation est due. L'heure d'arrivée qui doit être prise en compte 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. 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 devraient être supportés par le transporteur aérien effectif.

4.4.9. *Montant de l'indemnisation*

Lorsque le retard à l'arrivée est inférieur à quatre heures pour un trajet de plus de 3 500 kilomètres faisant intervenir un aéroport situé en dehors de l'Union européenne, l'indemnisation peut être réduite de moitié [soit 300 EUR ⁽⁴⁴⁾], en application de l'article 7, paragraphe 2, du règlement.

4.4.10. *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 ⁽⁴⁵⁾ renvoie explicitement à la notion de «voyage» composé de plusieurs vols avec correspondances. La «destination finale» est définie à l'article 2, point h), du règlement comme étant la destination figurant sur le billet utilisé pour l'enregistrement ou, dans le cas de vols avec correspondances, la destination du dernier vol. Conformément à l'article 7, paragraphe 4, du règlement, 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.

D. **Remboursement en cas de déclassé**

4.4.11. *Calcul du montant*

Conformément à l'article 10 du règlement, le remboursement est dû uniquement pour le vol pour lequel le passager a été déclassé et non pour l'ensemble du voyage couvert par un seul billet, qui peut comprendre deux ou plusieurs vols avec correspondances. Le remboursement susmentionné doit être versé dans un délai de sept jours.

5. CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES

5.1. **Principe**

Conformément à l'article 5, paragraphe 3, du règlement, un transporteur aérien n'est pas tenu de verser d'indemnisation s'il est en mesure de prouver que l'annulation ou le retard est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

⁽⁴³⁾ Arrêt dans l'affaire C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, point 47.

⁽⁴⁴⁾ Arrêt dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, point 63.

⁽⁴⁵⁾ Arrêt dans l'affaire C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, point 18.

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

- l'existence et le lien entre les circonstances extraordinaires et le retard ou l'annulation, et
- le fait que ce retard ou cette annulation n'aurait pas pu être évité bien qu'il ait pris toutes les mesures raisonnables.

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.

En tant que dérogation à la règle normale, à savoir le paiement d'une indemnisation, qui répond à l'objectif de protection des consommateurs, elle doit être interprétée strictement⁽⁴⁶⁾. Dès lors, toutes les circonstances extraordinaires qui entourent un événement telles que celles énumérées au considérant 14 du règlement ne constituent pas nécessairement des causes d'exemption de l'obligation d'indemnisation, mais doivent faire l'objet d'une appréciation au cas par cas⁽⁴⁷⁾. Enfin, en cas de problèmes techniques, les circonstances extraordinaires doivent se rapporter à un événement qui satisfait à deux conditions cumulatives: premièrement, il n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné; deuxièmement, il échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine⁽⁴⁸⁾.

Les transporteurs peuvent fournir comme preuves des extraits de journaux de bord ou de rapports d'incidents et/ou des déclarations et documents externes. Dans les cas où il est fait référence à ces preuves dans la réponse au voyageur et/ou à l'organisme national chargé de l'application, elles doivent également être transmises. Lorsque 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. Défaillances techniques

La Cour⁽⁴⁹⁾ 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 défaut d'entretien et n'est pas détecté lors des contrôles de routine, il ne relève pas de la définition des «circonstances extraordinaires», lorsqu'il est inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien. Par exemple, une panne, telle que celle en cause, qui aurait été 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 de l'appareil, 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 que cet événement inopiné est inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien⁽⁵⁰⁾. 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.

5.3. Collision d'un escalier mobile d'embarquement avec un aéronef

La Cour⁽⁵¹⁾ a précisé que la collision d'un escalier mobile d'embarquement avec un aéronef ne saurait être qualifiée de «circonstance extraordinaire» exonérant le transporteur aérien de son obligation d'indemnisation au titre de l'article 5, paragraphe 3, du règlement. 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. Une collision entre un aéronef et un escalier mobile d'embarquement constitue, dès lors, un événement inhérent à l'exercice normal de l'activité du 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.

5.4. Encombrement des aéroports en raison des intempéries

Conformément au considérant 14 du règlement, 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.

5.5. 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.

⁽⁴⁶⁾ Arrêt dans l'affaire C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, point 17 et jurisprudence citée.

⁽⁴⁷⁾ Arrêt dans l'affaire C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, point 22.

⁽⁴⁸⁾ Arrêt dans l'affaire C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, point 23.

⁽⁴⁹⁾ Arrêt dans l'affaire C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, point 25.

⁽⁵⁰⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, points 40 à 42.

⁽⁵¹⁾ Arrêt dans l'affaire C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, points 19 et 20.

En outre, la Cour ⁽⁵²⁾ a constaté que, en vertu de l'article 5, paragraphe 3, du règlement, le transporteur aérien peut être tenu d'organiser ses ressources en temps utile afin de lui permettre d'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, ledit 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 ressources disponibles à la base d'affectation seront généralement plus importantes qu'aux bases de destination, 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 ces circonstances 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.

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 a pris toutes les mesures raisonnables pour libérer ledit transporteur de son obligation d'indemnisation ⁽⁵³⁾.

6. 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, ni par aucune législation de l'Union sur les droits des voyageurs d'autres modes de transport. Si un voyageur manque un vol en raison d'un retard de train, il ne bénéficiera des droits à l'indemnisation et à l'assistance accordés par le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁴⁾ qu'en ce qui concerne le trajet en train, et ce uniquement si le voyageur a subi un retard de plus de 60 minutes à la destination ⁽⁵⁵⁾. 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 ⁽⁵⁶⁾. Toutefois, les organisateurs de forfaits peuvent également être tenus responsables, au titre de la directive 90/314/CEE ou de la directive (UE) 2015/2302, pour les vols manqués et l'impact sur le forfait dans son ensemble si le voyage multimodal fait partie d'une association avec d'autres services de voyage, tels que le logement.

7. PLAINTES AUPRÈS DES ORGANISMES NATIONAUX CHARGÉS DE L'APPLICATION, INSTANCES DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION (RELC) ⁽⁵⁷⁾ ET RÈGLEMENT RELATIF À LA COOPÉRATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS ⁽⁵⁸⁾

7.1. Plaintes auprès des organismes nationaux chargés de l'application

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 dans lequel l'incident a eu lieu, dans un délai raisonnable, lorsqu'ils estiment qu'un transporteur aérien a enfreint leurs droits. Les passagers devraient déposer plainte auprès d'un organisme national chargé de l'application uniquement s'ils ont d'abord déposé plainte auprès de la compagnie aérienne et 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'Union européenne. Toutefois, la Cour ⁽⁵⁹⁾ a estimé qu'en vertu du règlement, les organismes nationaux

⁽⁵²⁾ Arrêt dans l'affaire C-294/10, Eglitis et Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, point 37.

⁽⁵³⁾ Arrêt dans l'affaire C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, point 43.

⁽⁵⁴⁾ Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

⁽⁵⁵⁾ Articles 17 et 18 du règlement (CE) n° 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ Voir à ce sujet le règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1) et le règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

⁽⁵⁷⁾ 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) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

⁽⁵⁸⁾ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

⁽⁵⁹⁾ Arrêt de la Cour dans les affaires jointes C-145/15 et C-146/15, Ruijsseenaars e.a., ECLI:EU:C:2016:187, points 32, 36 et 38.

chargés de l'application ne sont pas tenus de donner suite à ce type de plaintes afin de garantir, dans chaque cas, les droits des passagers. Par conséquent, un organisme national chargé de l'application n'est pas tenu d'adopter des mesures coercitives à l'encontre des transporteurs visant à contraindre ceux-ci à verser l'indemnité prévue par le règlement dans des cas individuels, son rôle de sanction visé à l'article 16, paragraphe 3, du règlement consistant en des mesures à adopter en réaction aux infractions constatées par l'organisme dans le cadre de ses activités de surveillance générale prévues à l'article 16, paragraphe 1, du règlement. Toutefois, selon la Cour, le règlement n'empêche pas les États membres d'adopter une législation qui impose à l'organisme national chargé de l'application d'adopter des mesures faisant suite aux plaintes individuelles, en l'absence d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges ou à défaut de réponse d'un tel organe lorsqu'il existe. Enfin, cette décision est sans préjudice de l'obligation des organismes nationaux chargés de l'application de fournir aux plaignants, dans le respect des principes de bonne administration et en l'absence de tels organes, 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.

7.2. Instances de RELC

Outre les plaintes au titre du règlement, pour autant que le transporteur aérien soit établi dans l'Union européenne et participe au RELC, les voyageurs résidant dans l'Union européenne peuvent également soumettre leurs litiges de nature contractuelle avec les transporteurs aériens aux instances de règlement extrajudiciaire des litiges (RELC) établies au titre de la directive relative au RELC. S'ils ont acheté leur billet en ligne, ils peuvent également soumettre de tels litiges à la plate-forme de règlement en ligne des litiges (RLL), établie par le règlement RLL, qui est accessible via le lien suivant: <http://ec.europa.eu/odr>.

Lorsque les transporteurs aériens ne sont pas tenus, en vertu du droit national, de participer aux procédures devant les organes de RELC, il est souhaitable qu'ils s'engagent volontairement à participer aux procédures pertinentes et à en informer leurs clients.

7.3. Autres moyens d'aider les parties prenantes à appliquer le règlement

Il existe un certain nombre de moyens pour aider les parties prenantes à appliquer le règlement. Le premier concerne le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁰⁾ relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC), qui établit les conditions générales et un cadre pour la coopération entre les autorités nationales chargées de l'application. La coopération entre ces autorités est essentielle pour garantir que la législation relative aux droits des consommateurs soit appliquée uniformément dans l'ensemble du marché intérieur et pour créer des conditions de concurrence équitables pour les entreprises. Elle concerne des situations où les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu et confère des pouvoirs d'enquête et d'exécution supplémentaires aux autorités nationales afin de mettre un terme aux violations des règles de protection des consommateurs si le commerçant et le consommateur sont établis dans des pays différents. Le règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens fait partie de l'annexe du règlement CPC. Par conséquent, les autorités nationales responsables de l'application du règlement (CE) n° 261/2004 doivent s'acquitter de leurs obligations en vertu du règlement CPC lorsque les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu dans un contexte transfrontière.

En outre, les passagers ayant rencontré des problèmes en situation transfrontière peuvent s'adresser au réseau des Centres européens des consommateurs ⁽⁶¹⁾. Celui-ci informe les consommateurs de leurs droits en vertu de la législation européenne et du droit national de la consommation, fournit des conseils 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 aussi s'adresser aux organisations nationales de consommateurs pour obtenir des informations et une aide directe au titre du règlement.

8. INTENTER UNE ACTION AU TITRE DU RÈGLEMENT

8.1. Compétence en vertu de laquelle des actions peuvent être intentées au titre du règlement

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 une seule compagnie aérienne qui est le transporteur effectif, le tribunal compétent pour connaître d'une demande d'indemnisation fondée sur le règlement 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 ⁽⁶²⁾, en application du règlement (CE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil («Bruxelles I») ⁽⁶³⁾. En vertu de l'article 4, paragraphe 1, du règlement Bruxelles I, les passagers conservent en outre la possibilité de saisir les tribunaux du lieu où le défendeur (le transporteur aérien) a son domicile.

⁽⁶⁰⁾ Voir note 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

⁽⁶²⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, point 47.

⁽⁶³⁾ Règlement (UE) n° 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).

8.2. Délai imparti pour former un recours en vertu du règlement

Le règlement 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 et n'a pas d'incidence sur les législations nationales des États membres, étant donné que les mesures d'indemnisation prévues par le règlement 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 ⁽⁶⁴⁾.

9. 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'Union européenne est partie contractante à cette convention ⁽⁶⁵⁾ et certaines de ses dispositions ont été mises en œuvre dans le droit de l'Union par le règlement (CE) n° 2027/97, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002. Ces règles s'inscrivent dans le cadre d'une série de mesures visant à protéger les droits des passagers aériens dans l'Union européenne, notamment le règlement (CE) n° 261/2004.

— Compatibilité du règlement avec la convention de Montréal:

- La Cour ⁽⁶⁶⁾ 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 estime 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 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 s'inscrit en amont de la convention de Montréal. L'obligation d'indemniser les passagers dont les vols sont retardés au titre du règlement n'entre donc pas dans le champ d'application de la convention, mais reste complémentaire au régime d'indemnisation prévu par celle-ci.
- Le règlement (CE) n° 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 ⁽⁶⁷⁾ au sens de l'article 2, paragraphe 1, point b), dudit règlement.
- 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 ⁽⁶⁸⁾.
- 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 du transporteur à 1 131 droits de tirage spéciaux (DTS) en cas de destruction, perte, avarie ou retard de bagages s'appliquent également au passager qui réclame cette indemnisation au titre de la perte, destruction, avarie ou 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, perte, avarie ou retard de bagages enregistrés sous le nom d'une autre personne a droit à une indemnisation dans la limite de 1 131 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 ⁽⁶⁹⁾.
- 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 ⁽⁷⁰⁾. Cet article s'applique également en cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard dans le

⁽⁶⁴⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, point 33.

⁽⁶⁵⁾ 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. 39).

⁽⁶⁶⁾ Arrêt dans l'affaire C-344/04, IATA et ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, points 43, 45, 46 et 47, et dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, point 51.

⁽⁶⁷⁾ Arrêt dans l'affaire C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, point 29.

⁽⁶⁸⁾ Arrêt dans l'affaire C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, points 36 à 38.

⁽⁶⁹⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, point 35.

⁽⁷⁰⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, point 39.

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) n° 1107/2006. La responsabilité du transporteur 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 et moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire.

- Sur l'interprétation des articles 19, 22 et 29 de la convention de Montréal, la Cour ⁽⁷¹⁾ 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 vols sur lesquels 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 il a 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.
- 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: soit devant le tribunal du domicile du transporteur, du siège principal de son exploitation ou du lieu où il possède un établissement par le soin duquel le contrat a été conclu, soit devant le tribunal du lieu de destination. Dans ce cas, peu importe si ce lieu est situé sur le territoire de l'Union européenne, puisque la compétence est fondée sur la convention, à laquelle l'Union européenne est partie.

⁽⁷¹⁾ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, points 29 et 49.

ANNEXE

Compétence des organismes nationaux de l'Union européenne chargés de l'application en cas de retard important à la destination finale de vols avec correspondances*Contexte juridique*

1. Arrêt dans l'affaire C-11/11, «Folkerts», ECLI:EU:C:2013:106 ⁽¹⁾

«33. Ce désagrément se matérialisant, en ce qui concerne les vols retardés, à l'arrivée à la **destination finale**, la Cour a jugé qu'un retard doit s'apprécier, aux fins de l'indemnisation prévue à l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004, par rapport à l'heure d'arrivée prévue à **cette destination** (voir arrêts précités *Sturgeon e.a.*, point 61, ainsi que *Nelson e.a.*, point 40).

34. Or, la notion de "destination finale" est définie à l'article 2, sous h), du règlement (CE) n° 261/2004 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.**

35. Il en résulte que, en cas de vol avec correspondances, **seul importe** aux fins de l'indemnisation forfaitaire prévue à l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004, **le retard constaté par rapport à l'heure d'arrivée prévue à la destination finale**, entendue comme la destination du dernier vol emprunté par le passager concerné.»

2. Article 16, «Violations», du règlement (CE) n° 261/2004

«1. Chaque État membre désigne un organisme chargé de l'application du présent règlement en ce qui concerne **les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports et provenant d'un pays tiers**. Le cas échéant, cet organisme prend les mesures nécessaires au respect des droits des passagers. Les États membres notifient à la Commission l'organisme qui a été désigné en application du présent paragraphe.

2. Sans préjudice de l'article 12, tout passager peut saisir tout organisme désigné en application du paragraphe 1, ou tout autre organisme compétent désigné par un État membre, d'une plainte concernant une violation du présent règlement 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. [...]

Exemples possibles ⁽²⁾

Clauses de non-responsabilité

— La présente liste d'exemples n'est pas exhaustive et repose sur l'hypothèse que ces itinéraires, comportant un ou plusieurs vols avec correspondances dans le cadre d'un contrat de transport unique, sont effectués par les transporteurs aériens concernés dans le respect de l'article 3 du règlement et sont autorisés en vertu des accords de services aériens existants conclus entre les États membres de l'Union européenne et/ou entre l'Union européenne et des pays tiers.

— Ces exemples ne prennent en considération que des situations de retard constaté par rapport à l'heure d'arrivée prévue à la destination finale en cas de vol avec correspondances.

— Il est supposé que le retard important à la destination finale est uniquement dû à une correspondance manquée, aucun autre type d'incident n'étant envisagé et aucune circonstance extraordinaire ne s'appliquant.

Voyage 1: départ d'un EM «A» de l'Union européenne (vol 1), correspondance dans l'EM «B» de l'Union européenne pour la destination finale dans un EM «C» de l'Union européenne (vol 2).

Selon l'article 16, paragraphe 1, l'ONA compétent est celui de l'EM «B». Le montant de l'indemnisation est basé sur l'ensemble du trajet.

Voyage 2: départ d'un EM «A» de l'Union européenne (vol 1), correspondance dans un pays tiers pour une destination finale dans un autre pays tiers (vol 2).

Selon l'article 16, paragraphe 1, l'ONA compétent est celui de l'EM «A». Le montant de l'indemnisation est basé sur l'ensemble du trajet.

Voyage 3: départ d'un pays tiers (vol 1 effectué par un transporteur de l'Union européenne), correspondance dans un EM «A» de l'Union européenne pour la destination finale dans un EM «B» de l'Union européenne (vol 2).

Selon l'article 16, paragraphe 1, l'ONA compétent est celui de l'EM «A». Le montant de l'indemnisation est basé sur l'ensemble du trajet.

⁽¹⁾ Les passages les plus pertinents sont marqués en gras.

⁽²⁾ UE (Union européenne), État membre (EM), ONA (organisme national chargé de l'application)