

L'application de la réglementation européenne sur la protection du consommateur en cas d'annulation ou retard d'un vol en Suisse

Chloé Grange (BLaw student, Université de Fribourg)

In diesem Beitrag werden zunächst die wichtigen Begriffe der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wiederholt, nämlich Annullierung, Verspätung und Entschädigung. Dabei wird ersichtlich, dass - auch wenn diese Begriffe klar erscheinen - es oft schwierig ist, sie eindeutig auseinanderzuhalten. Anschliessend wird untersucht, unter welchen Voraussetzungen Fluggesellschaften sich ihrer Verpflichtung zur Entschädigung von Fluggästen entziehen können. Zweitens wird die Anwendung der Verordnung in der Schweiz untersucht. Zwar wurden bisher nur wenige Fälle vor Gericht gebracht, jedoch haben sich mehrere Autoren zur Anwendung dieser europäischen Verordnung in der Schweiz geäußert.

Introduction

Le droit du transport aérien européen est une branche de droit privé régissant les droits et obligations des différentes parties à un contrat de transport aérien, soit le passager* et le transporteur¹. Ce droit est composé de nombreux règlements et conventions internationales, mais nous aborderons principalement le Règlement (CE) n° 261/2004². Ce dernier vise l'unification des règles en matière de refus d'embarquement, de retard et d'annulation de vol, mais au vu de l'ampleur de l'article, nous nous concentrerons uniquement sur le retard et l'annulation. Ce règlement est à la hauteur des attentes des praticiens du droit européen de la consommation concernant le niveau de protection des passagers mais il a été

immédiatement critiqué par les compagnies aériennes, notamment pour sa possible incompatibilité avec la Convention de Montréal³.

Cette contribution analysera dans un premier temps les notions d'annulation et de retard (infra I), ensuite le principe et l'exception de l'indemnisation (infra II), et finalement l'application du Règlement en Suisse (infra III).

I. L'annulation et le retard

L'art. 2 lit. 1 du Règlement établit la définition suivante du mot « annulation » : la non-exécution d'un « vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée ». En effet, cette définition très proche de celle du langage courant ne semble pas avoir besoin de quelconque éclaircissement. Néanmoins, d'autres situations peuvent s'apparenter à une annulation. C'est par exemple le cas d'un avion qui a décollé, mais a été contraint de retourner à son point de départ⁴.

Bien que le Règlement n'énonce pas de définition du « retard », il s'agit du retard au départ (art. 6 par. 1 Règlement)⁵. C'est-à-dire, lorsqu'un avion décolle postérieurement à l'heure prévue. Cependant, la Cour de Justice de l'Union européenne (ci-après : la Cour) a également statué, dans l'arrêt *Sturgeon*, sur un retard à l'arrivée à la lumière du Règlement 261/2004⁶.

Il convient de préciser que, même si les notions d'annulation et de retard semblent claires, la distinction n'est pas toujours aisée à établir. Afin d'illustrer notre

* Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.

¹ F. SCHUBERT, *Le droit aérien*, Genève/Zurich 2017, p. 1 s.

² Parlement européen et Conseil de l'Union européenne, Règlement (CE) no 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 (ci-après : Règlement).

³ J. PRASSL, *Reforming Air Passenger Rights in the European Union*, *Air and Space Law* 39/2014, p. 59 ss.

⁴ Communication relative au Règlement 261/2004, pt. 3.2.3 ; R. BIEBER/F. MAIANI, *Droit européen des transports*, 3^e éd., Genève/Zurich/Bâle 2020, p. 336.

⁵ CJCE, arrêt du 19.11.2009, *Sturgeon et Böck/Lepuschitz*, aff. jointes C-402/07 et C-432/07, (ci-après : *Sturgeon* (CJCE, arrêt du 19.11.2009)), pts 29 ss ; L. TRAN, *Le régime uniforme de responsabilité du transporteur aérien de personnes*, thèse Genève, Genève/Zurich/Bâle 2013, N 871.

⁶ *Sturgeon* (CJCE, arrêt du 19.11.2009) (n. 5), pt. 61 ; TRAN (n. 5), N 871.

propos, prenons la situation d'un avion qui devait partir le 11 mars à 13h00 et qui décolle finalement le 12 mars à 10h00. Il s'agit ici d'un retard de plus de 5 heures qui, de surcroît, oblige les passagers à passer une nuit à l'aéroport. Conformément à l'article 6 par. 1 pts ii) et iii) du Règlement, les consommateurs ont alternativement droit à un hébergement à l'hôtel accompagné du transport jusqu'à celui-ci ou du remboursement de leur billet ainsi qu'un vol retour vers l'aéroport de départ initial si leur plan de voyage est devenu caduc en raison du retard important de l'avion. À noter qu'il s'agit en principe d'une annulation si le numéro de vol de l'avion décollant le 12 mars à 10h00 est différent de celui qui devait partir le 11 mars à 13h00, néanmoins ce n'est qu'un indice qu'il faut analyser au cas par cas⁷. En effet, les compagnies aériennes (notamment Air France et Condor dans l'affaire *Sturgeon*) auraient préféré pouvoir reporter le vol retardé sur l'horaire du prochain vol prévu pour la même destination⁸. De cette manière, elles n'auraient pas eu besoin d'indemniser les passagers (*infra* II)⁹.

Afin de pallier ce moyen de contourner le Règlement 261/2004, la Cour de justice de l'Union européenne a arrêté, dans l'affaire *Sturgeon*, que les consommateurs subissant un retard d'au moins 3 heures, à la lumière du principe de l'égalité de traitement, doivent être assimilés à ceux faisant face à une annulation car leur

désagrément est fort similaire¹⁰. TRAN souligne en sus que la « situation dans laquelle se trouve un passager, dont le vol est annulé, et qui est réacheminé, est en tout point identique à celle dans laquelle se trouve un passager dont le vol est retardé »¹¹.

II. L'indemnisation

A. Le principe

Le retard ne peut en principe pas faire l'objet d'une indemnisation puisque le Règlement ne le prévoit pas¹². Toutefois, nous venons d'exposer qu'il est possible que le retard et l'annulation se confondent. Les consommateurs dont le vol a été retardé d'au moins 3 heures peuvent donc se faire indemniser au même titre que s'il avait été annulé¹³. La Cour a par ailleurs confirmé sa position dans les affaires *Folkerts* et *Nelson*¹⁴.

L'indemnisation se concrétise par un paiement en espèces, un virement bancaire, un chèque ou un bon à voyage qui peut être remplacé ou assorti d'un autre service (art. 7 par. 3 Règlement). Il convient de préciser que le passager n'a pas la faculté de choisir la manière dont il perçoit l'indemnisation, à l'exception du bon à voyage qu'il doit préalablement accepter¹⁵.

L'indemnisation par le biais d'un bon à voyage est privilégiée par les compagnies aériennes dans la mesure où elle ne représente pas une dépense effective ; de plus, il arrive que le passager ne fasse finalement pas usage de ce bon¹⁶. Le Règlement n'explicite aucune condition relative au bon à voyage mais la doctrine en déduit, à raison, que sa valeur doit être au moins

⁷ Commission européenne, Communication de la Commission concernant les orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 15 juin 2016 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, < [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=FR) >, (consulté le 7.4.2022), pt. 3.2.3 ; Cour d'appel de Paris, arrêt du 3.7.2008, S.A. LOOK VOYAGES et SOCIÉTÉ CORSAIR c. Mme Cécile A., M. Daniel C et SAS EXPÉDIA FRANCE, arrêt n°06/22704, p. 4 ; CJCE, Conclusions de l'Avocate générale Eleanor Sharpston du 2.7.2009, aff. jointes C-402/07 et C-432/07, pts. 72 s.

⁸ *Sturgeon* (CJCE, arrêt du 19.11.2009) (n. 5) ; K. ARNOLD, Application of Regulation (EC) No 261/2004 on Denied Boarding, Cancellation and Long Delay of Flights, *Air and Space Law* 32/2007, p. 93 ss.

⁹ ARNOLD (n. 8) ; C. VAN DAM, Air Passenger Rights after *Sturgeon*, *Air and Space Law* 36/2011, p. 259 ss.

¹⁰ *Sturgeon* (CJCE, arrêt du 19.11.2009) (n. 5), pt. 60.

¹¹ TRAN (n. 5), N 867.

¹² J. BALFOUR, Airline Liability for Delays : The Court of Justice of the EU Rewrites EC Regulation 261/2004, *Air and Space Law* 35/2010, p. 71 ss ; VAN DAM (n. 9), p. 261.

¹³ *Sturgeon* (CJCE, arrêt du 19.11.2009) (n. 5), pt. 54 ; BALFOUR (n. 12), p. 72 ; TRAN (n. 5), N 870.

¹⁴ CJUE, Conclusions de l'Avocat général Yves Bot du 15.5.2012, aff. jointes C-581/10 et C-629/10, pt. 39 ; CJUE, arrêt du 26.2.2013, *Folkerts*, C-11/11, pt. 47 ; CJUE, arrêt du 23.10.2012, *Nelson*, C-629/10, pt. 40.

¹⁵ K. SCHAEER, L'indemnisation des passagers aériens sous l'angle du Règlement européen 261/2004, travail de master 2017, p. 26 s., in : < https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_1C-26D6E0C0DB.P001/REF > (consulté le 14.3.2022).

¹⁶ *Idem*, p. 27.

égale au montant prévu pour l'indemnisation¹⁷. De manière générale, le transporteur effectif qui propose le bon à voyage à titre d'indemnisation le grève d'un délai de validité, d'une obligation d'utilisation pour un vol de la compagnie aérienne elle-même, ou encore d'une perte du solde non utilisé si le nouveau billet est acquis à un prix inférieur à la valeur du bon¹⁸. Il est aussi possible que le transporteur effectif propose un autre service qui peut notamment se traduire par un crédit de *miles*, c'est-à-dire des points qui représentent une somme d'argent qu'il est possible d'utiliser auprès de la compagnie aérienne, afin d'acheter un billet ou un surclassement par exemple¹⁹. Bien que le consommateur préfère généralement un virement bancaire, la crise de Covid-19 a permis de relever que les compagnies aériennes ne disposent pas de réserves suffisantes pour favoriser ce type d'indemnisation²⁰.

B. L'exception

Deux moyens permettent au transporteur aérien de se soustraire à l'obligation d'indemnisation : la notification préalable de l'annulation et la survenance de circonstances extraordinaires.

En effet, le Règlement prévoit à son art. 5 par. 1 lit. c que l'indemnisation n'est pas due si le transporteur effectif informe les passagers de l'annulation du vol avant l'heure de départ prévue pour autant que ce soit :

Au minimum 2 semaines avant l'heure de départ initialement prévue (pt. i) ;

Entre 2 semaines et 7 jours, si un réacheminement partant au maximum 2 heures avant l'heure de départ prévue et arrivant à la destination finale moins de 4 heures après l'heure d'arrivée prévue est offert (pt. ii) ; ou

Moins de 7 jours si un réacheminement partant au maximum 1 heure avant l'heure de départ prévue et arrivant à la destination finale moins de 2 heures après l'heure d'arrivée prévue (pt. iii).

¹⁷ *Ibidem*.

¹⁸ *Ibidem*.

¹⁹ *Ibidem*.

²⁰ S. FASSIAUX, *El difícil equilibrio entre la crisis del sector aéreo y los derechos de los pasajeros en la era de la COVID-19*, *Revista de Derecho Comunitario Europeo* 68, p. 185 ss, p. 201.

Le terme « circonstances extraordinaires » est une notion juridiquement indéterminée qui a entraîné de nombreuses questions préjudicielles de la part des États membres à la Cour²¹. En effet, le quatorzième considérant du Règlement mentionne les instabilités politiques, les conditions météorologiques, les risques liés à la sécurité ou encore les grèves, mais ces événements ne sont pas obligatoirement synonymes de circonstances extraordinaires. Ainsi, la Cour les a définies comme un événement qui n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine, ces deux conditions étant cumulatives²². À titre d'exemple nous pouvons mentionner l'éruption d'un volcan ou la collision de l'avion avec un corps étranger²³. Concernant les grèves, elles ne peuvent être assimilées à des circonstances extraordinaires que si la compagnie aérienne n'a réellement aucun contrôle sur elles, c'est-à-dire que la seule autorité capable de satisfaire à leurs revendications est le pouvoir public²⁴.

Les transporteurs aériens se prévalent passablement de cette notion pour contourner leur obligation d'indemnisation puisque le passager n'est généralement pas en mesure de constater de lui-même si les circonstances en question sont bel et bien extraordinaires²⁵. Force est de constater que l'exonération due à de telles circonstances ne vaut que pour l'indemnisation des passagers, partant, les autres obligations du transporteur (notamment le remboursement ou le réacheminement) doivent être respectées²⁶.

III. L'application en Suisse

Considérant que la Suisse n'est pas un État membre de l'Union Européenne, il a fallu qu'elle intègre à son ordre juridique le Règlement 261/2004 par le biais de l'Accord sur le transport aérien²⁷. Le Tribunal

²¹ ARNOLD (n. 8), p. 106 ; I. DIEDERIKS-VERSCHOOR/P. MENDES DE LEON, *An introduction to Air Law*, 9^e éd., Alphen-sur-le-Rhin 2012, p. 246.

²² CJUE, arrêt du 11.5.2017, *Krijgsman*, C-301/16, pt. 29 ; *Sturgeon* (CJCE, arrêt du 19.11.2009) (n. 5), pt. 70.

²³ CJUE, arrêt du 4.4.2019, *Germanwings GmbH*, C-501/17, pts. 24 et 34 ; CJUE, arrêt du 4.5.2017, *Peška*, C315/15, pt. 24.

²⁴ CJUE, arrêt du 23.3.2021, *Airhelp Ltd*, C-28/20, pts. 44 s.

²⁵ SCHAER (n. 15), p. 36.

²⁶ *Idem*, p. 35.

²⁷ Accord du 21 juin 1999 entre la Confédération suisse et la Communauté européenne sur le transport aérien,

fédéral n'a pas encore eu l'occasion de rendre un arrêt basé sur ce Règlement, ce qui laisse ouvertes les questions d'interprétation²⁸. Le juge suisse devrait pouvoir interpréter les dispositions en s'appuyant sur la doctrine nationale puisque l'interprétation du droit de l'Union mis en œuvre de manière autonome par la Confédération n'est soumise à aucune prescription de droit international²⁹. En droit helvétique, le droit du mandat s'applique par analogie au transport de passagers, ce qui est en contradiction avec les attentes du consommateur puisqu'il s'attend à ce que le transporteur aérien l'emmène à la destination prévue et non qu'il satisfasse simplement à son devoir de diligence³⁰. Comme les dispositions suisses relatives au contrat de mandat sont dispositives, le régime du Règlement est applicable si la situation rentre dans le champ d'application³¹. Ainsi, la majorité des cas d'inexécution du contrat relève du Règlement et non du CO, ce qui oblige notamment le juge helvétique à s'écarter de sa conception de la responsabilité puisque dans le cadre des transports aérien, la faute n'est pas nécessaire³². En Suisse, les obligations sont séparées en deux types: celles de résultat et celles de moyen. Dès lors qu'aucun ne répondait réellement aux exigences du transport aérien, un nouveau type d'obligations a vu le jour, les obligations de solution³³. Elles se concrétisent en l'obligation pour le transporteur aérien de réacheminer le passager, de l'héberger ou de le rembourser³⁴.

Le Règlement établit qu'il est applicable à tous les vols au départ ou à l'arrivée du territoire de l'Union (dont

l'une des destinations peut donc être sur le territoire d'un pays tiers) (art. 3 par. 1 Règlement). Néanmoins, la Suisse ne s'est engagée qu'envers l'Union – par les Bilatérales I – à créer un ciel commun³⁵. De plus, les vols reliant la Confédération à des États qui ne sont pas membres de l'UE sont déjà protégés par la Convention de Montréal. Par conséquent, du point de vue helvétique, il convient de restreindre l'application du Règlement aux transports aériens effectués entre la Suisse et l'Union³⁶.

Quant aux jurisprudences européennes, leur application par les tribunaux suisses n'est pas une obligation³⁷. En effet, les Bilatérales I stipulent que la Confédération n'est pas liée par la jurisprudence de la Cour rendue postérieurement à l'intégration de la législation européenne en Suisse³⁸. Malgré cela, le but de l'Accord sur le transport aérien est d'uniformiser ce domaine du droit³⁹. Partant, certains auteurs pensent que les arrêts européens, notamment la jurisprudence *Sturgeon*, devraient être applicables en Suisse même si, à l'heure actuelle, certains tribunaux cantonaux pensent le contraire⁴⁰.

Conclusion

Sachant que le Règlement est critiqué par les praticiens européens depuis son entrée en vigueur, les discussions relatives à une réforme ont débuté en 2013. Un des objectifs de la réforme est de codifier la jurisprudence, notamment l'affaire *Sturgeon*, afin que sa validité ne soit plus remise en question. En effet, certains tribunaux des États membres refusent de se conformer à la vision de la Cour⁴¹.

RS 0.748.127.192.68, (cité : Accord sur le transport aérien) ; B. CHEYNEL, Vols au départ ou à destination d'un État membre de l'Union avec escale en Suisse, PJA 6/2019, p. 622 ; S. MARCHAND, La protection du consommateur de voyages aériens selon le règlement (CE) 261/2004, in : B. Stauder (édit.), Droit de la consommation, Genève/Zurich/Bâle 2006, p. 264 ss, p. 270 ; TRAN (n. 5), N 171.

²⁸ F. WERRO (ET AL.), Un reflet de la jurisprudence européenne, in : A. Epiney/L. Hehemann (édit.), Annuaire suisse de droit européen 2017/2018, Berne 2018, p. 285 s.

²⁹ T. PROBST, Die Rechte des Flugzeugpassagiers – oder – « Wenn einer im verspäteten Flugzeug sitzt, dann kann er was erleben... », in : S. Emmenegger (ET AL.) (édit.), Brücken bauen – Festschrift für Thomas Koller, Berne 2018, p. 763 ss.

³⁰ MARCHAND (n. 27), p. 268.

³¹ TRAN (n. 5), N 864.

³² SCHAER (n. 16), p. 43; TRAN (n. 5), N 864.

³³ MARCHAND (n. 27), p. 295.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Conseil fédéral suisse, Accord du 21 juin 1999 entre la Confédération suisse, d'une part, et la Communauté européenne et ses États membres, d'autre part, sur la libre circulation des personnes, RS 0.142.112.681, <https://fedlex.data.admin.ch/eli/cc/2002/243>, consulté le 7.4.2022 (cité : Bilatérales I). R. DETTLING-OTT, Das bilaterale Luftverkehrsabkommen der Schweiz und der EG, in : D. Thürer (ET AL.) (édit.), Bilaterale Verträge I & II Schweiz - EU – Handbuch, Zurich/Bâle/Genève 2007, p. 551 ss, N 157.

³⁶ DETTLING-OTT (n. 35), N 157.

³⁷ SCHAER (n. 16), p. 41.

³⁸ *Ibidem*.

³⁹ PROBST (n. 29), p. 793.

⁴⁰ Tribunal de Bülach, arrêt du 2.2.2016, FV150044-C/U, in : RRa 6/2016, p. 302 ss ; CHEYNEL (n. 27), p. 622 ; PROBST (n. 29), p. 793.

⁴¹ PRASSL (n. 3), p. 75 s. ; O. BOKAREVA, Air Passengers' Rights

En Suisse, le Règlement a fait naître un nouveau type d'obligation : les obligations de solution. Elles consacrent un compromis entre les obligations de résultat et celles de moyen⁴². Par ailleurs, force est de constater que rares sont les consommateurs qui ont porté leur droit à être indemnisé devant un tribunal, c'est pourquoi la doctrine n'est pas unanime quant à la manière d'approcher les revendications des passagers, notamment par rapport à l'application de la jurisprudence européennes.

in the EU : International Uniformity versus Regional Harmonization, *Air and Space Law* 41/2016, p. 12 ; U. STEPLER/M. MUENNIG, No Compensation for Long Delay in Spite of Sturgeon : Will This New Jurisprudence Prevail ?, *Air and Space Law* 36/2011, p. 339 ; VAN DAM (n. 9), p. 262.

⁴² MARCHAND (n. 27), p. 295.