

AIX-MARSEILLE UNIVERSITE
FACULTÉ DE DROIT ET DE SCIENCE POLITIQUE



**INSTITUT DE FORMATION UNIVERSITAIRE ET DE RECHERCHE
DU TRANSPORT AERIEN**

MASTER 2 Professionnel
Droit et Management du Transport Aérien

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

Année 2016 - 2017

**« L'impact des sociétés de réclamation
sur l'indemnisation des passagers
en cas d'irrégularité d'exploitation »**

COTONI Lou

Sous la direction de :
Monsieur Cyril BLOCH
Professeur de droit à l'Université
d'Aix-Marseille
Directeur du Pôle Transport de la
Faculté de Droit et de Science
Politique d'Aix-Marseille

Monsieur Philippe DANDRIEUX
Président du Directoire d'Air Corsica

AIX-MARSEILLE UNIVERSITE
FACULTE DE DROIT ET DE SCIENCE POLITIQUE

INSTITUT DE FORMATION UNIVERSITAIRE
ET DE RECHERCHE DU TRANSPORT AERIEN

MASTER 2 PROFESSIONNEL
DROIT ET MANAGEMENT DU TRANSPORT AERIEN

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES 2016 - 2017

**L'IMPACT DES SOCIETES DE RECLAMATION SUR
L'INDEMNISATION DES PASSAGERS EN CAS
D'IRREGULARITE D'EXPLOITATION**

Par **LOU COTONI**

Sous la direction de :

Monsieur Cyril BLOCH, Professeur de droit à l'Université d'Aix-Marseille, Directeur
du Pôle Transport de la Faculté de Droit et de Science Politique d'Aix-Marseille

Monsieur Philippe DANDRIEUX, Président du Directoire d'Air Corsica

Remerciements

La réalisation de ce Mémoire a été possible grâce au concours de quelques personnes auxquelles je souhaiterais témoigner ma reconnaissance.

En premier lieu, je tiens à remercier tout particulièrement mon Directeur de Mémoire, Monsieur Cyril Bloch pour sa disponibilité, son indulgence et ses judicieux conseils, lesquels ont contribué à alimenter ma réflexion.

Je remercie également Monsieur Philippe Dandrieux, Président du Directoire d'Air Corsica, pour avoir accepté d'être mon Tuteur ainsi que de m'avoir orientée dans le choix du sujet de ce Mémoire.

J'adresse bien sûr mes remerciements à Maîtres Cyrille Lépine et Jean-Baptiste Charles pour toutes les informations transmises et les conseils prodigués pour mener à bien ce travail de fin d'études.

Je tiens à remercier aussi Monsieur Bertrand Moine ainsi que Madame Nathalie Vellutini pour leur collaboration par la transmission des outils nécessaires à la réalisation de ce Mémoire.

Je voudrais enfin pour terminer exprimer ma reconnaissance envers tous mes amis et collègues qui m'ont témoigné leur soutien moral et intellectuel tout au long de ma démarche, et envers tous ceux qui ont contribué à la relecture de ce Mémoire.

Sommaire

Introduction.....	7
Partie I - Les causes : la « forfaitisation ».....	16
Titre I – Un renforcement du droit des passagers aériens.....	16
Chapitre I – Le Règlement européen CE n° 261/2004 : un support juridique en faveur des passagers.....	16
Chapitre II - L'arrêt CJUE « Sturgeon »	26
du 19 novembre 2009.....	26
Titre II - Les causes d'exonération de responsabilité.....	32
du transporteur aérien.....	32
Chapitre I - La notion de « circonstances extraordinaires ».....	32
Chapitre II - Une « banalisation » du transport aérien.....	42
Partie II – Les conséquences : la « systématisation »	44
Titre I – L'apparition des sociétés de réclamation.....	44
Chapitre I – Vers un nouveau mode de règlement des conflits	45
Chapitre II – Des pratiques en marge de la légalité	58
Titre II – La mobilisation des transporteurs aériens.....	70
Chapitre I – Une massification des contentieux.....	70
Chapitre II – La création du « SAV.Flights »	82
Conclusion.....	100

Abréviations

- <i>Aff</i>	<i>Affaire</i>
- <i>Cass</i>	<i>Cour de Cassation</i>
- <i>CA</i>	<i>Cour d'Appel</i>
- <i>Civ</i>	<i>Civile</i>
- <i>Ch</i>	<i>Chambre</i>
- <i>CJCE</i>	<i>Cour de Justice des Communautés européennes</i>
- <i>CJUE</i>	<i>Cour de Justice de l'Union Européenne</i>
- <i>Aff</i>	<i>Affaire</i>
- <i>C/</i>	<i>Contre</i>
- <i>Rubr</i>	<i>Rubrique</i>
- <i>UE</i>	<i>Union Européenne</i>

Introduction

Ce Mémoire se contentera d'exposer une analyse objective des responsabilités qui pèsent sur le transporteur aérien depuis la ratification du Règlement européen CE 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

Il est également rédigé pour dénoncer la démocratisation - donc par analogie - la multiplication de sociétés de réclamation privées qui démarchent les passagers ayant subi un retard, une annulation de vol ou bien un refus d'embarquement afin de garantir l'application du Règlement.

Nous excluons la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international même si elle insiste dans son préambule, sur « *l'importance d'assurer la protection des consommateurs dans le transport aérien international et la nécessité d'une indemnisation équitable fondée sur le principe de réparation* ».

Si celle-ci aborde la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages causés aux passagers, aux bagages et aux marchandises lors de voyages internationaux, nous aurons l'occasion de démontrer que la plupart des sociétés de réclamation représentent les passagers sur la base du Règlement européen CE n°261/2004.

I. Présentation générale du transport aérien

1. - Le droit aérien, comme le transport aérien lui-même, subit une mutation. Ses principes fondateurs et ses régimes fonctionnels sont issus de conventions internationales qui ne sont plus nécessairement adaptées à l'évolution technologique et économique du transport aérien international et aux pressions qu'exerce le marché.

Ses structures, dans la mesure où elles sont liées aux souverainetés et à l'intervention des Etats, comportent des contraintes réglementaires qui contrastent avec la liberté de croissance d'autres secteurs économiques dans une économie en voie de mondialisation et avec l'évolution des pratiques commerciales du transport aérien.

Le droit positif international de l'air sauvegarde les intérêts nationaux des Etats souverains. Cette priorité de principe n'est plus en phase avec d'une part, la perte d'emprise des pouvoirs politiques sur l'économie et d'autre part, le taux de croissance du trafic aérien et dès lors, l'ampleur des opérations aériennes développées au niveau mondial.

Afin de garantir l'essor des compagnies aériennes de ses pays membres, l'Union européenne a mis en place une libéralisation progressive de son marché intérieur qui a accéléré la création de nouvelles lignes favorisant ainsi, toujours plus d'irrégularités d'exploitation.

2. - Les domaines du droit liés au transport aérien s'étendent : le droit de l'environnement, la protection de l'utilisateur, les fonctions et responsabilités des pouvoirs publics, des aéroports, des agences de sécurité aérienne, la concurrence, les données de la vie privée, la problématique des moyens électroniques, etc.

Si la sécurité reste la priorité, l'attribution des responsabilités et les régimes de compensation des préjudices sont en évolution.

La privatisation des compagnies aériennes, l'autonomie croissante de gestion des aéroports et des agences de contrôles de la navigation aérienne modifient le cadre légal dans certains pays importants du point de vue du trafic aérien.

Il est vrai que depuis les attentats du 11 septembre 2001, la sûreté dans le domaine du transport aérien est devenue primordiale. Pourtant, force est de constater que le droit aérien a permis l'expansion, dans de bonnes conditions, d'un mode de transport devenu le plus sûr au monde.

Toujours est-il que ce dernier est en constante évolution, ce qui ne garantit pas son uniformité à l'avenir. Une conception modernisée des régimes de responsabilité prévaut à présent avec des modalités diverses. Les règles changent faisant alors évoluer la jurisprudence.¹

II. Le droit des passagers aériens

3. - Le droit communautaire a insufflé une nouvelle vision au contrat de transport, au point d'assimiler le passager à un consommateur, qui bénéficie des mesures protectrices du droit de la consommation. L'analyse des postes de responsabilité du transporteur aérien permet de comprendre ce processus d'imbrication des sources, et la variété des solutions jurisprudentielles.

L'arrêt européen précurseur dans la matière est l'affaire « *Sousa Rodriguez* »². Il introduit pour la première fois la notion d'indemnisation des passagers dans tous les cas où la compagnie aérienne n'aurait pas prêté assistance aux passagers. Cette indemnisation comprendrait le remboursement des frais exposés et pourrait s'ajouter, dans les limites définies par les textes, aux indemnisations

¹ J. Naveau, M. Godfroid, P. Frühling, Précis de Droit Aérien, Bruylant, Précis de la Faculté de Droit - Université Libre de Bruxelles, 2e Edition, 2006, p.5, Avant-propos

² CJUE, 3e ch, 13 octobre 2011, aff. C-83/10, « Aurora Sousa Rodríguez et autres c/ Air France SA »

complémentaires prévues par la Convention de Montréal 1999 ; à savoir tant des dommages matériels que des dommages moraux.

L'arrêt est également extrêmement important en ce qui concerne la définition de « vol annulé ». En effet, contrairement à ce que l'on pourrait penser, un vol n'est pas uniquement un aéronef qui n'aurait pas décollé mais en fait un appareil n'ayant pas effectué « l'itinéraire » prévu ; à savoir « *le parcours à effectuer par l'avion de l'aéroport de départ à l'aéroport d'arrivée selon une chronologie établie* ».

L'arrêt Sousa Rodriguez c/ Air France est sans conteste une évolution majeure dans la compréhension des divers textes dans le domaine de la protection des droits des passagers. Il nous enseigne également que les litiges doivent faire l'objet de diverses vérifications tant juridiques qu'opérationnelles et que le professionnel ne devra plus se fier uniquement aux arguments avancés par les compagnies aériennes.³

4. - S'agissant spécifiquement de la réglementation visant à protéger le consommateur utilisant le transport aérien, celle-ci a connu une évolution avec l'adoption du règlement du Conseil et du Parlement européen CE n°261/2004 du 11 février 2004, entré en application le 17 février 2005, qui encadre plus strictement qu'auparavant les conditions de mise en œuvre de la surréservation.

Dans tous les cas d'annulation de vol pour lesquels les dispositions du Règlement Européen n°261/2004 s'appliquent, les compagnies aériennes ont obligation d'assister les passagers.

L'objectif du Règlement n°261/2004 était d'établir une obligation d'indemnisation des passagers refusés à l'embarquement ou dont le vol avait été annulé afin de décourager les compagnies aériennes de recourir de manière abusive à la pratique de la surréservation et annulation des vols pour des raisons économiques ou commerciales.

³ D. Sprecher, « Indemnisation des passagers : la force majeure battue en brèche par la Cour Européenne de Justice », *tourmag.com*, 2011

5. - En matière de règlement des litiges, le consommateur dont le contrat conclu avec le transporteur aérien n'a pas été respecté dispose de deux voies de recours traditionnelles : la sollicitation du prestataire de service ou bien la saisine du juge.

En dehors de ce qui peut résulter de l'action judiciaire, le règlement d'un litige dépend très largement du libre arbitre du fournisseur de service. Celui-ci donne suite ou non à la réclamation du client sur la base de critères qu'il a lui-même défini et qui font partie de sa politique commerciale.

Les réclamations des consommateurs sont parfois transmises à la compagnie aérienne par l'Administration auprès de qui les consommateurs sollicitaient régulièrement un soutien dans leurs démarches. Dans cette mission, la DGAC⁴ et la DGCCRF⁵ ne disposent ni d'un pouvoir de médiation, ni d'un pouvoir d'arbitrage.

L'une et l'autre peuvent dire le droit, au regard notamment des textes qu'elles ont la mission d'appliquer ; la DGCCRF peut, en ce qui concerne la protection du consommateur, constater et saisir le Parquet si le contrat a pu être faussé, au détriment du consommateur, par des pratiques répréhensibles (par exemple, publicité mensongère, non-respect des règles relatives à la vente à distance, etc.).

Elles ne disposent pas d'un pouvoir de médiation en ce sens qu'elles ne sont pas investies du pouvoir de dégager une solution au litige qui recueille l'accord des deux parties, elles ne disposent pas d'avantage d'un pouvoir d'arbitrage, c'est-à-dire de celui de trancher un litige en prenant une décision qui s'impose aux parties.

⁴ Direction Générale de l'Aviation Civile

⁵ Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

III. La modification des rapports entre les compagnies aériennes et leurs usagers

6. - Le Règlement européen est directement applicable dans les États membres de l'Union Européenne, ce qui signifie que les particuliers peuvent l'invoquer directement pour faire valoir leurs droits auprès des opérateurs économiques ou auprès des tribunaux. Il s'agit donc d'une avancée significative pour les passagers.⁶

Les garanties apportées par ce Règlement peuvent toutefois présenter un inconvénient : celui d'une application « systématique » de ce dispositif « pro-consumériste ».

« Pro-consumériste » parce que le Règlement européen possède un champ d'application très large ; territorialement, il ne se limite pas uniquement à l'Europe, il concerne également les pays tiers (à condition toutefois que le vol soit assuré par un transporteur communautaire).

De plus, certains recours peuvent s'avérer parfois beaucoup trop avantageux pour les consommateurs, surtout s'ils volent sur des compagnies *low-cost*⁷, puisque l'indemnité n'est pas proportionnelle au prix des billets.

Les compagnies attendaient beaucoup de la révision du Règlement européen, en discussion avec Bruxelles depuis quelques années. L'enjeu était de parvenir à un texte plus équilibré, en précisant mieux la notion de « circonstances extraordinaires »⁸.

7. - L'imprécision de ce Règlement sur le droit à une indemnisation forfaitaire en cas de retard de vol a conduit à rendre la décision « *Sturgeon* » en 2009. Il a été jugé qu'à partir de trois heures de retard à l'arrivée jusqu'à la destination finale, le transporteur aérien ne peut s'exonérer de ses obligations matérielles sauf s'il arrive à prouver que l'évènement est fortuit.

⁶ Rapport du Conseil National de la Consommation sur le Transport Aérien, 27 septembre 2005

⁷ Compagnies aériennes à bas prix

⁸ D. Fainsilber, « Chasseurs de primes dans le ciel européen », Les Echos Week-end, 05 mai 2017

Autrement dit, le simple aléa aéronautique qui n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien engage la responsabilité pécuniaire de la compagnie aérienne.

Les passagers se retrouvent souvent démunis face aux compagnies car ces dernières citent souvent les « circonstances extraordinaires » comme étant la cause de l'annulation des vols et dès lors rejettent toute demande d'indemnisation des passagers.

Il s'agit d'évènement ou d'incident indépendant de la volonté des compagnies qui peut être assimilé à la notion française du cas de force majeure.

Hélas, très peu d'évènements aléatoires sont reconnus comme ayant un caractère extraordinaire.

Puisque les compagnies savent qu'elles devront en tout état de cause indemniser le passager, et puisque le montant de l'indemnité et les prestations « compensatrices » sont prévus par le texte, elles pourraient être tentées de négliger la concertation avec les passagers concernés.

8. - Nous serons ainsi conduits à aborder dans une Première Partie la « forfaitisation » de l'indemnisation complémentaire prévue dans le Règlement européen n°261/2004 qui est une cause liée majoritairement à l'explosion des réclamations par le biais de ces sociétés de recouvrement, rebaptisées « *officines* » par les acteurs aériens.

En effet, c'est à la suite de trop de négligence que de nombreux sites internet sont apparus proposant d'accompagner les voyageurs dans leurs démarches d'indemnisation auprès des compagnies aériennes. Plusieurs opérateurs privés se sont positionnés sur la niche de l'indemnisation des voyageurs. L'apparition de ces sociétés mandataires n'est donc pas vraiment surprenante.

9. - Désormais, les transporteurs aériens font face à un schéma de « systématisation » puisqu'ils n'ont plus d'autres choix que de verser l'indemnisation due au passager lésé au regard de l'arrêt *Sturgeon*, et qui plus est la plupart du temps, à ces nouvelles sociétés de réclamation ; c'est ce qui fera l'objet de notre Deuxième Partie.

Les passagers cèdent en quelque sorte à la facilité puisqu'ils sont nombreux à ne même plus essayer d'entrer en contact avec les compagnies aériennes.

Ces plates-formes se chargent des démarches à la place des passagers, parfois jusqu'au procès, moyennant de solides commissions généralement comprises entre 25 à 35% de la somme en jeu. En contrepartie, elles promettent des taux de réussite supérieurs à 95% - quitte à ce que certains dossiers prennent des années. Souvent installés dans des pays d'Europe du Nord (Pays-Bas, Allemagne, Danemark, Grande-Bretagne) mais aussi en France, ces intermédiaires qui emploient des juristes travaillent indifféremment dans plusieurs langues. Sur Internet, ces sites pullulent désormais : *Vol-retardé.fr*, *Air Indemnité*, *Refund.me*, *AirHelp*, *Flightright*...

Au total, le réseau des Centres européens des consommateurs (ECC-Net) a recensé 36 sociétés de ce type en Europe.

10. - Ces sociétés affinent toujours plus leurs techniques. Elles ne se contentent plus d'attendre les courriers spontanés des internautes. Désormais, elles distribuent les prospectus dans les aéroports, rachètent des mots-clés pour figurer en pole position des pages Web sans parler de la publicité sur les réseaux sociaux.

Ainsi, ces sociétés privées s'allient désormais avec des grandes agences de voyages en ligne, voire même des maisons de crédit. Nous assistons donc à une industrialisation du métier.

Par ailleurs, Monsieur Bertrand Moine, ancien Conseiller du SCARA, assure que *« certaines de ces « officines » ne cherchent pas à obtenir une indemnisation auprès de la compagnie puisqu'elles assignent directement en justice. Elles font porter un risque au passager, qu'elles ne préviennent pas à savoir celui de se faire convoquer au tribunal et de payer les frais de procédure »*⁹.

Pour remédier à l'ascension de ces nouvelles pratiques, le SCARA a préféré créer une structure différente, le « SAV.Flights », pour mettre gratuitement l'internaute en relation avec le service clientèle d'une compagnie.

Les « officines » ont cependant, gardé la main mise sur les réclamations au nom et pour le compte des passagers malgré de nombreuses condamnations par les tribunaux.

⁹ D. Fainsilber, « Chasseurs de primes dans le ciel européen », Les Echos Week-end, 05 mai 2017

Partie I - Les causes : la « forfaitisation »

11. - Le Règlement CE n°261/2004 actualise le Règlement CEE n°295/91 et vient renforcer les droits des passagers en leur offrant une indemnisation et une assistance.

Titre I – Un renforcement du droit des passagers aériens

La réparation d'un préjudice moral et également un éventuel préjudice matériel sur le fondement de l'indemnisation complémentaire prévue à l'article 12 du Règlement n°261/2004 est désormais possible en réclamant des dommages et intérêts en application des règles de l'Union européenne.

Chapitre I – Le Règlement européen CE n° 261/2004 : un support juridique en faveur des passagers

Le Règlement européen n°295/91 a été remplacé à partir du 17 février 2005 par le Règlement n°261/2004 du 11 février 2004 qui vise tant les transports réguliers que non réguliers¹⁰.

Sa validité qui avait été mise en cause par l'IATA a été confirmée par le Cour de Justice des Communautés européennes par l'arrêt du 10 janvier 2006¹¹.

¹⁰ J. Naveau, M. Godfroid, P. Frühling, Précis de droit aérien, Bruylant, Précis de la Faculté de Droit - Université Libre de Bruxelles, 2e éd., 2006, p. 381 et s, n°246

¹¹ CJCE, 10 janvier 2006, aff. C-344/04, The Queen re. IATA e.a.c. Department for Transport, 2006, p.487 et s

Section I - Son champ d'application territorial

Ce Règlement reconnaît des droits aux passagers aériens dans les situations suivantes :

- en cas de refus d'embarquement contre la volonté du passager ;
- en cas d'annulation d'un vol, sauf en cas de force majeure ;
- en cas de vol retardé d'un laps de temps défini.

Il s'inscrit dans une politique de la Commission Européenne visant à renforcer les droits des passagers aériens.

- Le présent règlement s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre ainsi qu'aux passagers en provenance d'un Etat tiers à destination d'un Etat membre, lorsque le vol est assuré par un transporteur communautaire à moins qu'ils ne reçoivent déjà un traitement similaire dans le pays tiers. Le règlement 295/91 s'appliquait seulement aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre soumis aux dispositions du traité.
- Le présent règlement s'applique à l'ensemble des vols, tant réguliers que non réguliers, y compris les vols faisant partie d'un voyage à forfait. Le règlement précédant ne s'appliquait qu'aux vols réguliers, soit à la moitié du marché.
- Le présent règlement s'applique au transporteur aérien effectif qui réalise ou à l'intention de réaliser le vol, indépendamment du fait qu'il soit propriétaire de l'avion, que l'avion fasse l'objet d'un contrat de location d'aéronef ou dans le cadre de tout autre régime.
- Le passager doit disposer d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présenter à l'enregistrement soit selon les indications spécifiées à l'avance par le transporteur aérien, organisateur de voyages ou agent de voyage autorisé, soit 45 minutes avant l'heure de départ publiée si aucune autre heure n'a été précisée.

- Le règlement s'applique aussi pour les passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux.
- Le règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public ainsi que dans les cas d'annulation de voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation du vol.

Section II - Son champ d'application matériel

Le Règlement européen n° 261/2004 ne s'applique qu'en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vol.

I. En cas de surréservation

12. - Comme par le passé et chaque fois qu'il y a possibilité de refus d'embarquement, le transporteur doit tout d'abord faire appel à des volontaires qui renonceront à voyager en échange d'avantages à déterminer d'un commun accord entre le volontaire et l'opérateur outre le bénéfice de l'article 8 relatif au droit au remboursement du prix du billet pour la partie de celui-ci non utilisée ou devenue inutile, avec éventuellement un vol de retour vers le point initial de départ ou un réacheminement vers le lieu de destination finale dès que possible ou à une date ultérieure convenant au passager et dans des conditions de transport comparables.

Le passager dispose, en vertu de l'article 12, du droit à une « *indemnisation complémentaire* », à laquelle peuvent être déduites les sommes allouées en vertu du présent règlement. Les passagers ayant volontairement renoncé à leur réservation ne peuvent bénéficier de cette indemnisation complémentaire.

En effet, les « *volontaires* » n'ont en principe pas droit à une indemnité complémentaire sous réserve toutefois des « *principes et règles pertinents du droit national y compris la jurisprudence* ».

Les personnes, qui se verront refuser d'office l'embarquement, auront droit à une indemnité selon les modalités de l'article 7, paragraphe 1er, à savoir :

- 250€ pour les vols jusqu'à 1500 km ;
- 400€ pour les vols intracommunautaires de plus de 1500km et pour les autres vols entre 1500 et 3500 km ;
- 600€ pour tous les autres vols.

Cette indemnité est toutefois réduite de moitié chaque fois que, grâce à un ré-acheminement, le voyageur arrive à sa destination finale avec un retard par rapport à l'heure d'arrivée initiale de moins de deux, trois ou quatre heures selon la longueur du vol.

13. - Les passagers ont également droit au remboursement éventuel du billet ou au ré-acheminement tel que décrit ci-dessus ainsi qu'au bénéfice des aides prévues à l'article 9 comme : des repas, des rafraichissements et de deux appels téléphoniques ou autres aux frais du transporteur, une ou plusieurs nuitées si nécessaire, et le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement.

L'article 12, alinéa 1er, du Règlement leur laisse bien évidemment le droit de réclamer une indemnité complémentaire dont celle déjà versée en exécution du règlement viendra en déduction¹².

Si la compagnie aérienne a vendu un nombre de places supérieur à la capacité de l'appareil et si un passager ne peut pas embarquer, le contrat de transport est considéré comme rompu.

¹² J. Naveau, M. Godfroid, P. Frühling, Précis de droit aérien, Bruylant, Précis de la Faculté de Droit - Université Libre de Bruxelles, 2e éd., 2006, p. 382

Deux cas doivent ensuite être distingués. Si le passager renonce volontairement à sa réservation, vous avez le choix entre un transport ultérieur vers la destination ou le remboursement du billet dans un délai de 7 jours. La compagnie vous proposera une indemnisation.

Si la compagnie négocie l'indemnisation auprès du passager lésé et que ce dernier accepte ce que l'entreprise lui propose, il ne pourra prétendre à aucun recours.

En revanche, si le passager ne souhaite pas renoncer à son voyage et s'il ne peut pas embarquer, il dispose alors des mêmes droits qu'en cas d'annulation du vol. Celui-ci pourra alors réclamer l'indemnité complémentaire qui lui est dû en plus du remboursement ou du réacheminement¹³.

II. En cas d'annulation de vol

14. - En cas d'annulation d'un vol, le transporteur doit fournir aux passagers l'assistance prévue à l'article 9 et leur reconnaître les droits énoncés à l'article 8.

L'article 8 est relatif à l'assistance à savoir au droit au remboursement ou au réacheminement :

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

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

b) Un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou

¹³ P. Frasnetti, « Avion : vos droits en cas de litige avec votre compagnie aérienne », Le Figaro Particulier, 2014

c) Un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges ».

L'article 9 concerne le droit à une prise en charge pour les passagers :

« 1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers voient offrir gratuitement :

- des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;*
- un hébergement à l'hôtel au cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire;*
- le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).*

2. En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

3. En appliquant le présent article, le transporteur aérien effectif veille tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite ou de toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés ».

15. - En cas de réacheminement, le transporteur doit également procurer gratuitement aux voyageurs un hébergement en hôtel si un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits s'impose parce que l'heure de départ raisonnablement attendue du nouveau vol se situe au moins le lendemain du jour de départ du vol annulé.

Le transporteur aérien doit également verser une indemnisation conforme à l'article 7, sauf trois cas dont celui de l'information de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue.

Il est également fait exception à l'obligation de payer une indemnité lorsque le transporteur est *« en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances*

extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

La sévérité de ce texte est quelque peu tempérée par le quatorzième considérant du Règlement : *« Tout comme dans le cadre de la convention de Montréal, les obligations des transporteurs aériens effectifs devraient être limitées ou leur responsabilité exonérée dans les cas où un événement est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. De telles circonstances peuvent se produire, en particulier, en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi que de grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif ».*

Le quinzième considérant précise aussi que : *« Il devrait être considéré qu'il y a circonstance extraordinaire, lorsqu'une décision relative à la gestion du trafic aérien concernant un avion précis pour une journée précise génère un retard important, un retard jusqu'au lendemain ou l'annulation d'un ou de plusieurs vols de cet avion, bien que toutes les mesures raisonnables aient été prises par le transporteur aérien afin d'éviter ces retards ou annulations ».*

Il semble que l'esprit de ce texte, qui ne peut déroger aux règles de la Convention de Montréal, est bien de prévoir que l'annulation d'un vol, par suite de circonstances auxquelles il n'était pas possible d'obvier, n'engendre pas de responsabilité pécuniaire dans le chef du transporteur¹⁴.

16. - On pourra s'en référer à cet égard à la jurisprudence traditionnelle exonérant le transporteur aérien en cas d'évènement imprévisible, tel que le déclenchement intempestif de toboggans de secours, à rencontre duquel la compagnie

¹⁴ J. Naveau, M. Godfroid, P. Frühling, Précis de droit aérien, Bruylant, Précis de la Faculté de Droit - Université Libre de Bruxelles, 2e éd., 2006, p.384

« n'avait pu prendre les mesures nécessaires pour éviter le dommage »¹⁵, ou une panne de l'équipement hydraulique survenue 179 heures de vol après un contrôle, alors que ce système était contrôlé toutes les 230 heures de vol¹⁶.

La Cour de justice de l'Union européenne a par ailleurs, statué dans une décision publiée le 11 mai 2017. *M. Krijgsman* a acheté via une agence de voyages en ligne un vol aller-retour entre Amsterdam et Paramaribo au Suriname, opéré par la compagnie aérienne SLM¹⁷. Le décollage du vol aller était prévu le 14 novembre 2014. Le 9 octobre 2014, SLM a informé l'OTA¹⁸ de l'annulation du vol. Le 4 novembre 2014, le passager en a été averti par un e-mail de l'agence.

Invoquant le règlement de l'Union en matière d'indemnisation des passagers en cas d'annulation de vol, *M. Krijgsman* a réclamé à SLM le paiement de la somme forfaitaire de 600 euros. Ledit texte prévoit notamment que les passagers ont droit à une indemnisation de la part du transporteur, à moins qu'ils n'aient été informés de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue.

SLM a toutefois refusé d'indemniser le passager au motif que l'information relative à la modification de la date de départ avait été transmise au vendeur. *M. Krijgsman* a donc saisi le « *rechtbank Noord-Nederland* » (Pays-Bas) afin d'obtenir la condamnation de SLM au paiement des 600 euros. Estimant que le règlement européen ne précise pas les modalités selon lesquelles le transporteur aérien doit informer les passagers en cas d'annulation de vol dans l'hypothèse d'un contrat de transport conclu via une agence ou un site internet, ce tribunal a décidé d'interroger la CJUE.

La Cour rappelle que, conformément au Règlement, il incombe à la compagnie aérienne de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation du vol plus de deux semaines avant l'heure de départ prévue. Ceci vaut non seulement lorsque le contrat de transport a

¹⁵ CA Paris, 8e ch, 6 mars 2003, BTL, 2003, p. 480

¹⁶ CA Aix-en-Provence, 23 novembre 1983, RFD aérien, 1984, p. 298

¹⁷ CJUE, 8e ch, 11 mai 2017, aff. C-302/16, « *Krijgsman c/ SLM* »

¹⁸ Online Travel Agencies ou Agences de Voyage en Ligne

été établi directement entre le passager et le transporteur aérien, mais également lorsqu'il a été conclu par l'entremise d'une OTA. A défaut de pouvoir apporter de telles preuves, le transporteur est tenu de verser l'indemnité prévue¹⁹.

III. En cas de retard

17. - Le retard est régi par l'article 6 du Règlement mais dans la mesure seulement où il dépasse une durée d'au moins deux heures. En ce cas et en fonction de la durée du retard par rapport à la longueur du vol, le passager a droit à une assistance plus ou moins étendue.

Le transporteur doit offrir gratuitement aux passagers qui subissent un retard d'au moins deux heures pour les vols jusqu'à 1500 km, d'au moins trois heures pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour les autres vols de 1500 km à 3500 km, et d'au moins quatre heures pour tous les autres vols, des boissons, repas et appels téléphoniques ou assimilés. L'hébergement à l'hôtel est requis lorsque l'heure raisonnablement prévisible de départ est le lendemain du jour où le départ était initialement prévu. A partir de cinq heures de retard, le voyageur a droit au remboursement de son billet mais pas à un réacheminement.

L'indemnisation du préjudice subi par le voyageur en cas de retard reste entièrement régie par la Convention de Montréal ou éventuellement la Convention de Varsovie.

18. - La distinction entre la notion de retard et d'annulation n'est toutefois pas évidente, notamment lorsque le vol est effectué le lendemain et conserve son numéro d'origine.

En effet, le règlement cite au rang des vols retardés ceux effectués même « *lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue est au moins le jour suivant l'heure de départ initialement annoncée* » (article 8, paragraphe 1er) et l'article 2, paragraphe 1er,

¹⁹ L. Lainé, « Vol annulé : le passager doit être informé à temps », L'écho Touristique, 2017

du règlement n°261/2004 définit l'annulation comme « *le fait qu'un vol qui était prévu initialement (...) n'a pas pu être effectué* », ce qui suggère a contrario, qu'un vol effectué le lendemain sous le même numéro serait retardé et non annulé²⁰.

S'il était adopté, le projet de révision du Règlement européen sur le transport aérien pourrait conserver les mêmes montants de dédommagement mais modifierait les conditions pour être indemnisé. Le client obtiendrait 250€ à partir de 3 heures de retard sur un vol de moins de 2500km, 400€ pour 3 heures de retard sur un vol de 2 500 à 6000 km et, enfin, 600€ à partir de 4 heures de retard sur un vol de plus de 6000 km.

À partir de 5 heures de retard, les passagers peuvent exiger le remboursement intégral du voyage, quelle que soit la destination.

Cependant, on ne peut être indemnisé que si l'on emprunte un avion au départ d'un pays de l'UE, quelle que soit la compagnie que l'on emprunte et le lieu de destination, ou un avion à destination d'un pays de l'UE, à condition de voyager sur une compagnie européenne.

²⁰ J. Naveau, M. Godfroid, P. Frühling, Précis de droit aérien, Bruylant, Précis de la Faculté de Droit - Université Libre de Bruxelles, 2e éd., 2006, p.385-386

Chapitre II - L'arrêt CJUE « Sturgeon » du 19 novembre 2009

19. - L'arrêt rendu par la Cour de Justice confirme la volonté des autorités européennes à élargir les mesures de protection au consommateur en responsabilisant les transporteurs aériens.

Section I - L'ouverture à une compensation forfaitaire

Dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07 *Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH et Böck e.a/Air France* en date du 19 novembre 2009 et suite à plusieurs questions préjudicielles émanant de la Cour suprême judiciaire allemande, et d'un Tribunal de commerce autrichien, la Cour de Justice a décidé que lorsque les passagers d'un vol atteignent leur destination trois heures ou plus après l'arrivée prévue, ils ont la possibilité de demander une indemnisation forfaitaire à la compagnie aérienne, à moins que ce retard ne soit dû à des circonstances extraordinaires²¹.

Cependant, le Règlement n°261/2004 ne prévoit pas explicitement la même obligation de dédommagement en cas d'un simple retard de vol.

Ces deux affaires jointes ont pour origine, des recours de passagers à l'encontre de leurs transporteurs aériens pour cause de retards importants de leurs vols ; il s'agissait d'une part d'un retard de 25 heures et, d'autre part, d'un retard de presque 22 heures. Les juges saisis de ces recours ont interrogé la Cour de Justice notamment sur la question de savoir si dans des cas de retards de vols très importants, ceux-ci peuvent être assimilés à des annulations de vols donnant lieu à l'indemnisation forfaitaire des passagers.

²¹ B. Chouteau, « Le droit à indemnisation de passagers de vols retardés », Commentaire de l'arrêt Sturgeon, aff. C-402/07

La Cour précise en premier lieu qu'un vol retardé ne peut pas être considéré comme annulé indépendamment de la durée de ce retard, lorsque mis à part l'heure du départ prévue tous les autres éléments du vol, dont notamment l'itinéraire, restent inchangés.

Cependant, la Cour reconnaît aux passagers des vols retardés de plus de trois heures, le droit à la même indemnisation que celle explicitement prévue pour les passagers des vols annulés. Pour arriver à cette conclusion, la Cour se base d'une part, sur les considérants du règlement où le législateur lie la question d'indemnisation à celle du retard important tout en indiquant que le règlement vise à garantir un niveau de protection élevée des passagers, indépendamment du fait qu'ils se trouvent dans une situation de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard du vol.

D'autre part, la Cour interprète les dispositions pertinentes du règlement à la lumière du principe général d'égalité de traitement. Selon la Cour, la situation des passagers arrivés à leur destination avec un retard de plus de trois heures à la suite d'une annulation ou à la suite d'un simple retard de leur vol est comparable du point de vue de leur préjudice. Dès lors, ces deux catégories de passagers doivent pouvoir bénéficier d'un droit à dédommagement équivalent.

Enfin, la Cour rappelle que si les transporteurs aériens peuvent échapper à leur obligation de dédommager leurs clients en cas de « *circonstances exceptionnelles* », un problème technique survenu à un aéronef ne relève pas de cette notion, sauf si ce problème découle d'événements qui ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappe à sa maîtrise effective.

Section II - Une précision quant à la notion de retard dans le transport aérien

20. - L'indemnisation et l'assistance des passagers de vols subissant des retards trouvent leur source dans le droit de l'Union européenne à savoir le Règlement CE n° 261/2004. Peuvent s'en prévaloir les passagers disposant d'une réservation confirmée d'un vol (exception faite des cas d'annulation de vol) ou en correspondance, billet qu'ils ont payés.

Les passagers peuvent se prévaloir de droits minima dès lors qu'ils doivent faire face à un refus d'embarquement contre leur volonté, d'annulation de leur vol ou de vol retardé. Le refus d'embarquement ne sera pas envisagé ici, seuls le retard et l'annulation des vols étant l'objet de la jurisprudence récente de la CJUE.

Le Parlement européen a pris soin de définir l'annulation comme « *le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué* ».

Aucune définition de la notion de retard ne figure dans ce Règlement, si bien que le contentieux sur cette question semblait inévitable.

Cependant, il doit être remarqué que le présent Règlement opère manifestement une distinction entre retard et annulation, qui, si elle n'est pas visible dans les définitions opérées par le Parlement européen, l'est dans le régime applicable aux retards et à l'annulation.

L'absence de définition de la notion de retard dans le Règlement européen, ainsi que la différence notable dans les régimes applicables à chacun, fait naître une insécurité juridique pour les passagers.

Comme le note très justement Vincent Correia, Professeur agrégé de droit public à l'Université de Poitiers, de cette insécurité juridique « *naît inévitablement la*

revendication par les passagers de la requalification d'un retard en annulation lorsque celui-ci devient excessif, dans le but d'obtenir une indemnisation pécuniaire comparable à celle dont bénéficient les victimes d'annulation »²².

De plus, comme le remarquait Eleanor Sharpston, Avocate générale dans l'affaire *Sturgeon* « *cela soulève inévitablement la question fondamentale d'une éventuelle violation du principe de l'égalité de traitement par le Règlement* »²³.

21. - C'est ainsi que la CJUE s'est prononcée, dans l'affaire *Sturgeon*, sur la notion de retard. Un retard s'entend d'un vol « *effectué conformément à la programmation initialement prévue et si l'heure effective de son départ est retardée par rapport à l'heure de départ prévue* ».

En ce sens, retard et annulation ne peuvent être assimilés, la Cour de Justice affirmant qu'un retard ne puisse être requalifié en annulation, fût-ce t'il important ; en l'espèce, les deux plaignants, dont a été opérée la jonction des affaires, avaient subi des retards de 21 et 25 heures sur l'heure de départ initialement prévu.

Cependant, l'apport de cette décision *Sturgeon* est avant tout, l'interprétation osée de la Cour de Justice des dispositions européennes en matière de retard. En effet, si les plaignants avaient plaidé en la faveur de la réouverture de la procédure orale (permettant notamment aux Etats membres de présenter leurs observations), la Cour de Justice a étendu le droit à indemnisation des passagers qui ont vu leur vol annulé, aux passagers victimes de retard.

Se fondant sur les objectifs poursuivis et sa jurisprudence antérieure relative à l'interprétation d'un texte, la Cour de Justice énonce qu' « *il convient de constater que les passagers de vols retardés peuvent invoquer le droit à indemnisation prévu à*

²² N. Brunet, « Retard et annulation d'un vol : synthèse des droits des passagers », Actualités du Droit, 2013 - Commentaire sous CJCE, 4^{ème} ch., 19 novembre 2009, aff. C-402/07 et C-432/07, *STURGEON ET A.*, « *Extension jurisprudentielle du régime d'indemnisation des retards dus aux annulations de vols* », Vincent CORREIA, Rev. dr. transp. n°1, 2010, comm. 18

²³ N. Brunet, « Retard et annulation d'un vol : synthèse des droits des passagers », Actualités du Droit, 2013 - Conclusions de l'Avocat général, considérant 39, E. SHARPSTON, présentées le 2 juillet 2009

l'article 7 du règlement n°261/2004 lorsqu'ils subissent, en raison de tels vols, une perte de temps égale ou supérieure à trois heures, c'est-à-dire lorsqu'ils atteignent leur destination finale trois heures ou plus après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien ».

Par suite de cette décision de la Cour de Justice, les passagers victimes d'une annulation seront indemnisés s'ils arrivent deux heures après l'heure prévue et les passagers victimes d'un retard seront indemnisés s'ils arrivent trois heures après l'heure prévue.

22. - Le 23 octobre 2012, la Grande chambre de la Cour de Justice a pu réaffirmer sa position en ce que les passagers victimes de retard ou d'annulation « *doivent être considérés comme étant dans des situations comparables aux fins de l'indemnisation (...) car ces passagers subissent un désagrément similaire* » et non plus un préjudice similaire.

Partant, la Cour de Justice énonce de nouveau que doit exister une égalité de traitement entre ces deux passagers, et qu'en conséquence, une indemnisation des passagers retardés doit exister dans les conditions énoncées dans la décision *Sturgeon*.

A ce propos, relativement au régime de l'indemnisation, la Cour de Justice a tout récemment précisé que le passager d'un vol avec correspondances doit être indemnisé lorsqu'il a subi un retard au départ d'une durée inférieure aux seuils fixés par le Règlement, mais a atteint sa destination finale avec un retard égal ou supérieur à trois heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue²⁴.

En l'espèce, le passager avait subi un retard initial de deux heures et demie n'ouvrant pas droit à indemnisation, mais avait de fait manqué sa correspondance arrivant à destination finale avec onze heures de retard.

²⁴ CJUE, 26 février 2013, aff. C-11/11, « Air France SA c/ Heinz-gerke Folkerts et Luz-Tereza Folkerts »

La Cour rappelle à cet effet que l'objet du Règlement n°261/2004 est de « *réparer, d'une manière standardisée et immédiate, les préjudices que constituent les désagréments dus aux retards dans le transport aérien des passagers* ».

En conséquence, la Convention de Montréal est parfaitement invocable outre l'indemnisation standard fondée sur le Règlement envisagé, de sorte qu'il n'y a pas d'incompatibilité entre les textes.

De plus, ces affaires ont été pour la Cour l'occasion de rappeler que le transporteur n'est pas tenu à l'indemnisation de plein droit en faveur des passagers victimes d'annulation, dès lors qu'« *ils sont en mesure de prouver que l'annulation ou le retard important sont dus à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, à savoir les circonstances qui échappent à la maîtrise effective du transporteur aérien* ».

Le droit à indemnisation des passagers précédemment décrit est donc bien de plein droit, le transporteur aérien pouvant toutefois s'y soustraire dès lors qu'il rapporte la preuve de circonstances extraordinaire échappant à sa maîtrise effective.

Reste à préciser ce qu'il faut entendre par circonstances extraordinaires²⁵.

²⁵ N. Brunet, « Retard et annulation d'un vol : synthèse des droits des passagers », Actualités du Droit, 2013

Titre II - Les causes d'exonération de responsabilité du transporteur aérien

23. - Dans le Règlement européen, « *les obligations des transporteurs aériens effectifs devraient être limitées ou leur responsabilité exonérée dans les cas où un événement est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. De telles circonstances peuvent se produire, en particulier, en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi que des grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif* ».

La compagnie aérienne n'est cependant pas tenue de verser l'indemnité prévue si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées.

Chapitre I - La notion de « circonstances extraordinaires »

Le Règlement européen n° 261/2004 ne donne pas d'exemple précis, mais indique « *qu'il y a circonstance extraordinaire lorsqu'une décision relative à la gestion du trafic aérien concernant un avion précis pour une journée précise génère un retard important, un retard jusqu'au lendemain ou l'annulation d'un ou de plusieurs vols de cet avion, bien que toutes les mesures raisonnables aient été prises par le transporteur aérien afin d'éviter ces retards ou annulations* ».

Section I - La responsabilité des compagnies en cas d'événements de force majeure

24. - Le débat sur les conséquences juridiques consécutives à l'éruption du volcan islandais *Eyjafoll*²⁶ en avril 2010 est loin d'être clos si l'on en juge d'après les arrêts de la Cour de Cassation en date du 8 mars 2012 dans les affaires « *Océane* »²⁷ et « *Thomas Cook* »²⁸ qui posent une fois de plus la question de la responsabilité du prestataire en cas de force majeure.

Dans une autre affaire mettant en cause Ryanair, toujours à cause de ce volcan, l'Avocat Général de la Cour de Justice de l'Union Européenne ne fixe pas de limite temporelle ou pécuniaire de prise en charge des passagers et qu'in fine, le coût de l'obligation de la prise en charge par les transporteurs aériens peut être compensé par une répercussion sur le prix du passager.

Ceci, après le même genre de raisonnement entendu dans le cas de la mise en œuvre de la taxe carbone par l'Union européenne engendrant par ailleurs une polémique internationale, ne manque pas de nous plonger dans une certaine perplexité quant à la pertinence des arguments communautaires.

La responsabilité des transporteurs et la nécessaire révision du Règlement 261/2004 a donné lieu à des développements jurisprudentiels remettant en cause la notion de circonstances extraordinaires exonératoires de responsabilité des transporteurs.

²⁶ CJUE, ch. 3e, 31 janvier 2013, C-12/11 « Denise McDonagh c/ Ryanair LTD »

²⁷ Cass, Civ 1, 8 mars 2012, pourvoi n°10-25.913, arrêt n° 274

²⁸ Cass, Civ 1, 8 mars 2012, pourvoi n°11-10.226, arrêt n° 273

I. Une activité réglementée et contrôlée

25. - Cette situation est due aux contraintes très particulières de ce mode de transport en raison de ses obligations de sécurité et de sûreté.

C'est le respect de ces contraintes qui a permis de faire du transport aérien le mode de transport le plus sûr si l'on tient compte du nombre de passagers transportés et des distances parcourues.

En contrepartie, le transport aérien est soumis d'une façon absolue aux contraintes de la technique, aux aléas de la météorologie et des éléments naturels. Il est également tributaire des événements politiques et sociaux.

II. Des règles juridiques particulières quant à la nature du transport aérien

26. - Pour cet ensemble de raisons, le transport aérien est régi par des règles juridiques particulières définies par deux textes fondamentaux : la Convention de Montréal et le Règlement européen n° 261/2004.

Ces textes ont été établis pour un équilibre précis entre les obligations des compagnies aériennes et les droits des passagers, en particulier en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retards importants de vols.

Cet équilibre juridique est actuellement mis en danger par une évolution jurisprudentielle qui interprète les textes dans un sens exagérément favorable aux passagers au regard des contraintes du transport aérien.

Dans ces textes, la responsabilité de la compagnie aérienne est exclue ou limitée dans tous les cas où des événements imprévisibles et insurmontables ont empêché la

compagnie d'exécuter le contrat de transport dans les conditions prévues. Sa responsabilité est également exclue ou limitée dans tous les cas où elle a pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être prises pour éviter les dommages aux passagers²⁹.

Section II - Une progression inquiétante de la jurisprudence européenne

27. - La CJUE a, par un certain nombre de décisions, remis très sérieusement en cause la notion de force majeure introduisant ainsi des droits nouveaux constitutifs d'une source majeure d'insécurité juridique et financière pour les compagnies dans un contexte économique particulièrement critique.

I. Une prise en charge obligatoire des passagers

La Cour de Justice a eu à se prononcer pour éclairer la notion de circonstances extraordinaires.

Pour l'Avocat Général de la Cour de Luxembourg, Yves Bot, pas de doute : Ryanair doit indemniser les passagers qui ont été bloqués par l'éruption du volcan islandais *Eyjafjöll* en avril 2010. Il avait été appelé à se prononcer sur l'affaire qui opposait la compagnie aérienne à une voyageuse irlandaise dont le vol avait été annulé et réclamait 1130 € pour rembourser les frais engagés³⁰.

Le transporteur aérien a dû annuler un vol par suite de la fermeture de l'espace aérien irlandais consécutif à l'éruption du volcan *Eyjafjallajökull*, le plaignant n'ayant pu effectuer le trajet prévu qu'une semaine après. Le passager a assigné le transporteur

²⁹ J-P. Sauvage, « La responsabilité des compagnies aériennes en cas d'événements de force majeure ou de circonstances extraordinaires », *deplacementspros.com*, 2012

³⁰ CJUE, 3e ch, 31 janvier 2013, aff. C-12/11 « Denise McDonagh c/ Ryanair LTD »

aérien en remboursement de ses frais de restauration, d'achat de rafraîchissements, d'hébergement et de transport exposés durant cette période.

Le transporteur aérien a fait valoir que la fermeture de l'espace aérien d'une partie de l'Europe à la suite de l'éruption du volcan constitue, non pas des « *circonstances extraordinaires* » au sens du Règlement n°261/2004, mais des « *circonstances éminemment extraordinaires* », la déliant non seulement de son obligation d'indemnisation, mais également de ses obligations de prise en charge au titre des articles 5 et 9 de ce Règlement.

L'Avocat Général de la Cour de Luxembourg déclare dans ses conclusions que le transporteur aérien doit prendre en charge les passagers dont le vol a été annulé en raison de circonstances extraordinaires, telles que la fermeture de l'espace aérien à la suite de l'éruption du fameux volcan.

Présenté le 22 mars 2012, l'avis du magistrat précise également que « *le droit de l'Union ne prévoit pas d'exonération ni de limitation temporelle ou pécuniaire implicites de cette obligation de prise en charge des passagers (hébergement, repas, rafraîchissements)* ».

Selon lui, cette obligation n'est pas disproportionnée puisque « *ces derniers sont libres de répercuter les coûts engendrés sur les prix des billets d'avion* ». Son avis ne fait pas office de sentence, mais dans 80 % des affaires traitées par la Cour européenne de justice les juges de Luxembourg suivent les conclusions qui leur ont été remises.³¹

28. - N'étant pas définies à l'article 2 du Règlement envisagé, la Cour de Justice rappelle que la définition doit être établie « *conformément au sens habituel en langage courant de ceux-ci, tout en tenant compte du contexte dans lequel ils sont utilisés et des objectifs poursuivis par la réglementation dont ils font partie* ».

³¹ Article « Ryanair doit indemniser les passagers bloqués par Eyjafjöll », deplacementspros.com, 2012

Pour la Cour donc, les circonstances extraordinaires dans le contexte du transport aérien désignent « *un événement qui n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur concerné et échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine* ».

La Cour donne une première définition, pour toute satisfaisante qu'elle est de ces circonstances extraordinaires, et fournit par la même occasion une illustration en ce que l'éruption est bien considérée comme des circonstances extraordinaires.

Cependant, elle opère une distinction quant au régime de l'exonération. Ainsi, si la preuve de circonstances extraordinaires exonère le transporteur aérien de son obligation d'indemnisation, elle ne le délie pas de son obligation de prise en charge.

Il faut dire que le transporteur aérien en avait particulièrement conscience en ce qu'il invoquait que l'éruption pût être qualifiée de « *circonstances éminemment extraordinaires* » l'exonérant de l'ensemble de ces obligations consécutives à un retard ou, en l'espèce, d'une annulation.

Le remboursement des sommes engagées par le passager du fait de l'annulation ou du retard sera mise à la charge du transporteur aérien, à condition qu'elles s'avéraient « *nécessaires, appropriées et raisonnables afin de suppléer la défaillance du transporteur aérien dans la prise en charge* ». Il appartient au juge national d'apprécier, en fonction des cas d'espèces qui ne manqueront pas de lui être soumis³².

³² N. Brunet, « Retard et annulation d'un vol : synthèse des droits des passagers », Actualités du Droit, 2013

II. Une notion de « circonstances extraordinaires » de plus en plus restrictive

29. - La définition d'une circonstance extraordinaire reste floue pour le grand public. Quand une circonstance devient-elle extraordinaire ?

A. Les évènements relevant de la catégorie des circonstances extraordinaires

Il existe une catégorie de circonstances extraordinaires pour lesquelles le transporteur aérien peut encore obtenir gain de cause devant les tribunaux :

- L'instabilité politique : comme le déroutement d'un avion lié à une situation de guerre ;
- Les risques liés à la sécurité et à la sûreté du vol : comme un acte de terrorisme ;
- Une grève soudaine et extérieure à la compagnie ;
- La fermeture de l'espace aérien.

En règle générale, les juridictions sont réticentes à s'éloigner du Règlement dès lors que le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter les conséquences dommageables d'un retard ou d'une annulation.

A l'inverse, le transporteur pourrait être reconnu responsable si la juridiction venait à considérer qu'il n'a pas mis en œuvre tous les moyens personnels, matériels, financiers dont il disposait ou qu'il connaissait avant le vol la probabilité qu'un tel incident ou événement survienne.

B. Les évènements exclus de la catégorie des circonstances extraordinaires

Le juge reconnaît le caractère extraordinaire des circonstances suivantes mais condamne néanmoins les compagnies.

En effet, même si la compagnie démontre qu'elle ne pouvait pas prendre d'autres décisions, elle est déclarée responsable des dommages subis par le passager :

- Les conditions météorologiques ;
- La panne technique d'un appareil³³ ;
- Un problème technique qui est survenu inopinément, qui n'est pas imputable à un entretien défectueux et qui n'a pas non plus été décelé lors d'un entretien régulier³⁴
- En cas d'indisponibilité du personnel de vol ;
- Toutes autres difficultés d'organisation interne inhérentes à l'exercice normal de l'activité de transporteur comme le retard induit par des vols successifs ;
- La réserve de temps minimale à prévoir pour pallier les circonstances extraordinaires³⁵ ;
- L'heure d'arrivée correspond à l'heure d'ouverture des portes en vue de procéder au débarquement des passagers³⁶ ;
- La mise en œuvre de mesures nécessaires pour éviter que ces circonstances conduisent à l'annulation d'un vol³⁷ ;
- Un événement naturel extraordinaire³⁸ ;
- Une décision étatique (décision de fermeture du ciel européen par les aviations civiles européennes).

³³ CJCE, 4e ch., 22 décembre 2008, C-549/07, « Wallentin c/ Alitalia » - CJCE, 13 octobre 2011, C-83/10, « Rodriguez Souza c/ Air France »

³⁴ CJUE, 9e ch., 17 septembre 2015, C-257/14, « Van Der Lans c/ KLM »

³⁵ CJUE, 3e ch., 12 mai 2011, aff. C-294/10, « Air Baltic »

³⁶ CJUE, 9e ch., 4 septembre 2014, aff. C-452/13, « Germanwings GmbH c/ Ronny Henning »

³⁷ Cass., civ. 1, 19 mars 2014, n°12-20917, Bull. civ.

³⁸ CJUE, ch. 3e, 31 janvier 2013, aff. C-12/11 « Denise McDonagh c/ Ryanair LTD »

Dans un arrêt daté du 4 mai 2017³⁹, la Cour européenne a estimé qu'une compagnie aérienne n'avait pas à indemniser ses clients en cas de retard dû à une panne de l'avion occasionnée par une collision avec des oiseaux.

L'avocat général de la CJUE avait estimé que « *le péril animalier dans l'activité du transport aérien est un phénomène connu et parfaitement appréhendé par les acteurs de ce secteur* ». Dès lors, une compagnie ne peut pas être exonérée pour ces motifs de ses responsabilités et obligations indemnitaires.

La Cour n'a pas suivi les arguments de l'Avocat général puisque pour elle, il s'agit bien d'une circonstance extraordinaire ; « *Une collision entre un aéronef et un volatile ainsi que l'éventuel endommagement provoqué par cette collision [...] ne sont pas, par leur nature ou origine, inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective* », ont justifié les juges.

Ils ont toutefois rappelé que la compagnie devait entreprendre tous les efforts raisonnables d'un point de vue économique afin d'éviter l'annulation ou le retard d'un vol⁴⁰.

C. Les évènements à l'égard desquels la jurisprudence demeure partagée

Les considérant 14 et 15 du Règlement CE 261/2004 dressent une liste non exhaustive de circonstances extraordinaires.

Les juridictions ont donc admis d'autres cas de circonstances extraordinaires. Pour ces cas, la jurisprudence demeure partagée. L'admission d'un événement en tant que circonstance extraordinaire dépend essentiellement de la juridiction saisie.

³⁹ CJUE, 3e ch, 4 mai 2017, aff. C-315/15, « Marcela Pešková, Jiří Peška / Travel Service a.s ».

⁴⁰ A. De Blauwe, « Avion : Pas d'indemnisation en cas de collision avec un oiseau », quechoisir.org, 2017

Bien que les positions varient d'une juridiction à l'autre, certains événements seraient susceptibles d'être qualifiés de circonstances extraordinaires et pourraient motiver à ce titre, un refus d'indemnisation :

- L'impact d'un appareil avec un élément étranger « *FOD* »⁴¹ ;
- Fait d'un tiers : comme par exemple un accident sur piste causé par un prestataire extérieur ;
- Malaise d'un passager.

30. - Nous constatons que les profits sont devenus aléatoires, l'équilibre entre qualité du service et maîtrise des coûts est plus difficile à assurer, alors même que la croissance du volume de l'activité et son changement de nature bouleversaient les cultures d'entreprises.

La concurrence a bousculé des habitudes commerciales paisibles et mis à mal les tarifications confortables du temps où le transport aérien était un produit de luxe destiné à l'élite de l'argent⁴².

⁴¹ « Foreign Object Debris » désignant un corps étranger ou débris totalement étranger à un aéronef mais pouvant lui causer des dommages

⁴² M. Volle, « *E-conomie* », Chapitre X, éd. Economica, 2000

Chapitre II - Une « banalisation » du transport aérien

Le caractère exceptionnel du transport aérien à savoir un déplacement en altitude exigeant des conditions de sécurité absolues n'est plus reconnu contrairement aux fondements mêmes du droit aérien.

Les compagnies aériennes sont responsables de dommages dont elles ne sont ni la cause ni le vecteur. Elles sont responsables sans limite de temps et donc sans plafond d'indemnisation.

Elles sont donc de fait transformées en compagnies d'assurance tous risques. Or, l'assurance n'est juridiquement pas leur objet social et elles ne sont pas rémunérées pour cela.

Au vu des événements survenus au cours de l'année 2010 (éruption du volcan, épisodes neigeux du mois de décembre), l'application et l'interprétation du Règlement n° 261/2004 faites par la CJUE se posent avec une acuité nouvelle.

Ces événements ont mis en évidence une situation exorbitante vécue par les compagnies aériennes qui ont eu à supporter pour des durées indéterminées le coût de l'assistance aux passagers alors qu'elles n'étaient pas en mesure d'opérer leurs vols en raison de la décision des pouvoirs publics de fermer l'espace aérien ou d'annuler des programmes du fait de la paralysie des aéroports.

Les grèves des employés des services de sûreté engendrent également de nombreux retards ou annulations provoqués par une absence d'accomplissement de services entrant dans les obligations de l'Etat.

Se pose dès lors la question de la responsabilité des tiers responsables des retards ou annulations telle que prévue par l'article 13 du Règlement n° 261/2004.

31. - Le régime de responsabilité des compagnies aériennes est, depuis 1929 et réaffirmé pour les retards en 1999, un régime basé sur une obligation de moyens en faisant prévaloir l'impératif de sécurité sur celui de la célérité et le maintien de ce principe est essentiel pour les compagnies aériennes qui n'entendent pas y renoncer.

L'indemnisation des passagers par les compagnies ne peut être dissociée des droits de recours de celles-ci contre les éventuels responsables des aléas.

Il serait intéressant de voir la position d'un juge face à un appel en garantie de l'Etat ou d'ADP dans une instance où la compagnie aérienne se verrait réclamer des indemnités par suite de retard ou d'annulation dont elle ne serait pas directement responsable.

Dans un souci de rééquilibrage entre les droits des passagers et les contraintes du transport aérien, il serait intéressant de redéfinir de manière précise les modalités d'assistance aux passagers selon les circonstances.

Il conviendrait également à cet effet de tenir compte des distorsions concurrentielles entre les transporteurs communautaires et non communautaires dans le cas de vols vers l'Union européenne.

Le régime de responsabilité des transporteurs européens imposé par la Convention de Montréal répond aux impératifs de sécurité et de réparation des retards aériens dans une logique d'indemnisation d'un préjudice réellement constaté et le mode d'indemnisation doit continuer à relever du régime de la Convention de Montréal contrairement au Règlement européen qui a instauré avec les développements jurisprudentiels de la CJUE une responsabilité de plein droit en toutes circonstances⁴³.

⁴³ J-P. Sauvage, « La responsabilité des compagnies aériennes en cas d'événements de force majeure ou de circonstances extraordinaires », deplacementspros.com, 2012

Partie II – Les conséquences : la « systématisation »

32. - Le Règlement européen a instauré les bases d'une indemnisation devenue systématique.

Cette systématisation est due d'une part, au caractère rare que présentent les circonstances extraordinaires ne permettant plus au transporteur aérien de s'exonérer.

D'autre part, à l'apparition de sociétés de réclamation qui entreprennent des démarches pour obtenir une compensation forfaitaire pour le compte des passagers alors même que la plupart des voyageurs méconnaissent leurs droits.

Titre I – L'apparition des sociétés de réclamation

33. - Les transporteurs aériens, et le cas échéant leurs assureurs, peuvent inmanquablement être confrontés à des actions de groupe en matière de litiges de masse relatifs à des retards ou annulations de vols.

En effet, depuis l'arrêt « *Sturgeon* » et l'extension par la Cour de justice de l'Union européenne aux retards de plus de trois heures de l'indemnisation forfaitaire prévue en matière d'annulation par le Règlement (CE) n°261/2004, le contentieux opposant passagers et transporteurs aériens devant les juridictions françaises a connu un développement considérable.

Chapitre I – Vers un nouveau mode de règlement des conflits

Cet essor est largement dû à l'œuvre des officines précitées qui exercent un démarchage continu des passagers⁴⁴.

Section I – Le principe : la réclamation d'une indemnisation au nom du passager

34. - Le transport aérien est devenu un laboratoire pour certaines entreprises : afin de venir en aide aux passagers exposés à des problèmes de retards, annulations ou refus d'embarquement, des sociétés de réclamation se sont créées dans le but de les assister dans leur démarche.

Ces sociétés que l'on appelle le plus souvent les « *officines* », ont une activité de conseil juridique.

Le passager confie la gestion de sa réclamation à une de ces sociétés. Celle-ci prend contact avec la compagnie aérienne concernée et, en s'appuyant sur les lois, règlements européens et jurisprudence, demande une réparation financière.

⁴⁴ Holman Fenwick Willan France LLP, « ENTRÉE EN VIGUEUR EFFECTIVE DE L'ACTION DE GROUPE "À LA FRANÇAISE" : QUELLES CONSÉQUENCES POUR LES COMPAGNIES AÉRIENNES », hfw.com, 2014

I. La création des sociétés de réclamation

35. - Le 9 mars 2017, la Commission européenne a publié de nouvelles informations expliquant à tous les voyageurs le rôle des « *officines* » pour les droits des passagers aériens⁴⁵.

Les organismes nationaux d'exécution, qui sont les autorités publiques responsables de l'application des règles relatives aux droits des passagers au niveau national, existent dans tous les États membres.

Ils peuvent être contactés librement et peuvent fournir toutes les informations nécessaires. Les processus alternatifs de règlement des différends peuvent également aider à la médiation entre les passagers et les transporteurs aériens.

Selon les règles de l'UE, les passagers sont autorisés à être représentés par une autre personne ou entité lorsqu'ils réclament une indemnisation pour les déplacements perturbés. Toutefois, certains agissements de mauvaises pratiques et de mauvaises conduites ont été portés à l'attention de la Commission à plusieurs reprises.

En effet, les « *officines* » commerciales assignent dans toutes les juridictions françaises en dépit des dispositions de la Convention de Montréal et de l'arrêt *Rehder*⁴⁶ – Article 33 : « *L'action en responsabilité devra être portée, au choix du demandeur, dans le territoire d'un des Etats Parties, 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* ».

Arrêt *Rehder* – L'article 5, point 1, sous b), second tiret, du Règlement CE n° 44/2001 du Conseil, du 22 décembre 2000, concernant la compétence judiciaire qui doit être interprétée en ce sens que, en cas de transport aérien de personnes d'un État membre à

⁴⁵ Commission européenne, Air Passenger Rights: Commission gives guidance to consumers on the role of claim agencies, 9 mars 2017

⁴⁶ CJUE, 4e ch, 9 juillet 2009, aff. C-204/08, « Peter Rehder c/ Air Baltic »

destination d'un autre Etat 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 ce contrat de transport et sur le Règlement CE n° 261/2004 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.

L'objectif est de faire appliquer l'article L141-5 du Code de la consommation qui dispose que le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Nous assistons donc à un développement des contentieux en dehors des ressorts habituels des juridictions spécialisées.

Avant de leur accorder une totale confiance dans le processus de réclamation, les passagers devraient accorder une attention particulière aux principales obligations légales des organismes de réclamation.

II. Les obligations des officines

36. - Les agences de réclamation doivent clairement afficher le prix de leurs services, c'est-à-dire afficher un prix initial sur leur site Web qui comprend tous les frais applicables.

Conformément à la législation nationale applicable, les organismes de réclamation doivent être en mesure de produire une procuration claire, c'est-à-dire lorsqu'ils agissent en tant qu'agent pour le compte des passagers.

Les agences de réclamation ne devraient pas recourir à un télémarketing persistant et non sollicité. Aucun fournisseur de billets, tour-opérateur ou agent de voyage ne peut transmettre les données personnelles des passagers aux agences de réclamation, sauf autorisation expresse du passager.

Un organisme de réclamation est une entreprise qui offre aux services de gestion des réclamations d'indemnisation en vertu du Règlement n°261/2004.

Les avocats agissant en qualité d'organismes de réclamation sont également couverts par le présent avis.

Les passagers doivent toujours chercher à contacter le transporteur d'exploitation avant d'envisager d'autres moyens de demander réparation pour leurs droits.

37. - En vertu de l'article 16 du Règlement, les organismes nationaux d'exécution sont responsables, en tant qu'autorités publiques, de l'application de la réglementation générale et que les procédures de « Procédure alternative de règlement des différends » (ADR) peuvent également contribuer à la solution mutuellement satisfaisante des différends entre passagers et transporteurs aériens exploités à un niveau de droit privé.

Les deux types de procédures sont incorporés dans la législation actuelle de l'Union européenne et peuvent être utilisés par les passagers pour s'assurer que leurs droits sont respectés et qu'ils reçoivent la compensation à laquelle ils peuvent prétendre.

Comme mentionné à la section 7.1 des lignes directrices interprétatives de la Commission sur le Règlement (CE) n° 261/2004, un passager a le droit de décider s'il souhaite ou non être représenté par une autre personne ou entité.

En premier lieu, les infractions éventuelles à ces règles doivent être évaluées par les autorités nationales compétentes, au cas par cas, en tenant compte de toutes les circonstances pertinentes.

Le devoir de la Commission est de veiller à ce que les Etats membres supervisent les activités des parties concernées, y compris les agences de réclamation, afin de vérifier si leurs activités sont effectuées conformément aux règles applicables de l'UE en matière de protection des consommateurs, de commercialisation et de protection des données.

Afin de protéger les passagers et de les aider à prendre une décision éclairée concernant la poursuite de leurs demandes d'indemnisation en vertu du Règlement, le Conseil a souhaité attirer l'attention sur certaines des obligations juridiques essentielles des agences de réclamation auxquelles les passagers devraient payer des frais spéciaux.

A. Afficher le prix de leurs services

38. - En d'autres termes, elles doivent afficher un prix initial sur leur site Web qui comprend tous les frais applicables.

En vertu de la loi européenne sur le consommateur et le marketing, les commerçants peuvent déterminer librement les prix qu'ils facturent pour leurs produits pour autant qu'ils informent adéquatement les consommateurs des coûts totaux et de la manière dont ces coûts sont calculés.

Les informations sur les prix devraient être affichées en évidence, la durée du contrat et les obligations des consommateurs doivent être fournies de manière claire et proéminente et ne pas être trompeuses. Les commerçants doivent préciser clairement le prix total.

Les infractions à ces règles peuvent être considérées comme injustes en vertu de la législation de l'UE, à condition que les pratiques soient susceptibles de faire en sorte que le consommateur moyen prenne une décision transactionnelle qu'il n'aurait pas pris autrement.

Dans le cas de la publicité entre entreprises, comme des agences de réclamation qui font la promotion de leurs services aux entreprises, n'importe quelle publicité y compris dans sa présentation, qui est capable de tromper les personnes à qui elle est adressée, déformant leur comportement économique ou en conséquence, est capable de nuire aux intérêts des concurrents est interdite.

B. Etre en mesure de produire une procuration claire

39. - En tant que principe général de droit, chaque passager a le droit de décider s'il souhaite être représenté par une autre personne ou entité en justice ou en litige civil préalable au procès conformément à la législation nationale applicable.

Si tel est le cas, une agence de réclamation devrait fournir une procuration signée accompagnée d'une copie de l'identité ou du passeport.

C. Ne pas recourir à un télémarketing persistant et non sollicité

40. - En ce qui concerne le télémarketing persistant non sollicité, l'une des 31 pratiques de listes noires en vertu de la directive sur les pratiques commerciales déloyales peut être pertinente (à savoir des pratiques jugées injustes en toutes circonstances, sans évaluation cas par cas en vertu d'autres dispositions de la directive).

En particulier, le numéro 26 de l'annexe I de la directive interdit de « *faire des sollicitations persistantes et indésirables par téléphone, fax, courrier électronique ou autres médias à distance, sauf dans les circonstances et dans la mesure justifiée par la législation nationale pour faire respecter une obligation contractuelle* ».

En outre, l'article 13 de la directive sur la protection des renseignements personnels exige le consentement préalable à l'utilisation de machines automatiques, de fax et de courrier électronique pour l'envoi de marketing direct.

Les appels téléphoniques voix à voix aux fins du marketing direct ne sont pas autorisés sans le consentement des abonnés ou des utilisateurs concernés ou à l'égard des abonnés ou des utilisateurs qui ne souhaitent pas recevoir ces communications. Le choix entre ces options doit être déterminé par la législation nationale, en tenant compte du fait que les deux options doivent être gratuites pour l'abonné ou l'utilisateur.

D. Transmission de données personnelles

41. - Les vendeurs de billets, les voyagistes, les agents de voyages (y compris les agents de voyages en ligne) et tout tiers ayant accès aux données des passagers sans être partie au contrat de transport ne doivent pas transmettre des données personnelles à un organisme de réclamation, à moins d'y être autorisé par la loi applicable, ou spécifiquement autorisé par le passager à qui il se rapporte.

Les vendeurs de billets, les voyagistes, les agents de voyages (y compris les *OTA*⁴⁷ - agents de voyage en ligne) et tout tiers qui traite des données personnelles dans l'UE doivent se conformer aux règles de protection des données de l'UE.

Cela signifie que les données personnelles sont « *collectées à des fins précises, explicites et légitimes* » et que les données personnelles ne doivent pas être « *traitées d'une manière incompatible avec ces objectifs* ».

Les personnes ou les organisations qui collectent et gèrent des données personnelles doivent les protéger de l'utilisation abusive et doivent respecter les droits des personnes

⁴⁷ Online Travel Agency

en relation avec leurs données personnelles, comme le garantit la loi de l'Union européenne⁴⁸.

Ces sociétés privées sont nombreuses sur le Net et se sont lancées sur le créneau de l'aide à l'indemnisation. Il n'en reste pas moins qu'il faut confier son dossier à un mandataire de confiance⁴⁹. C'est l'argument sur lequel se basent les compagnies aériennes dans un objectif de dissuasion des passagers.

Section II – Le combat des compagnies aériennes

42. - Ces plateformes d'utilisation rapide et simple, proposent de traiter toutes vos démarches en se rémunérant sur une marge.

Comparées à un simple particulier, elles détiennent un avantage colossal : leurs poids dans les négociations face aux compagnies aériennes.

I. Une totale « démocratisation » des sociétés de réclamation

Ces sociétés collaborent avec des juristes, lesquels estiment si une procédure est fondée et a une chance d'aboutir. Ensuite, elles contactent les cabinets d'avocats avec lesquels elles ont l'habitude de travailler et qui s'occupent de l'action auprès des compagnies aériennes et, le cas échéant, devant les tribunaux pour récupérer les indemnités réclamées⁵⁰.

⁴⁸ Commission Européenne, « Air Passenger Rights: Commission gives guidance to consumers on the role of claim agencies », 9 mars 2017, note

⁴⁹ C. Masson, « Ces sites qui négocient pour vous des indemnités auprès des compagnies aériennes », capital.fr, 2015

⁵⁰ P. Brochen, « Grève aérienne : le business des sous-traitants de l'indemnisation », Libération, 2016

La société *Skymediator* est précurseur en la matière. Elle est apparue au début des années 2010 et a été créée par deux avocats parisiens avec une particularité : Mathias Rey qui n'est autre qu'un des deux collaborateurs de *Skymediator* a travaillé pour l'avocat d'Air France.

Il savait comment l'indemnisation des passagers aériens s'organisait ; Il s'est donc lancé dans un business lucratif avec un de ses confrères, préférant ainsi travailler pour leur compte.

L'accroissement ainsi que le succès de ces sociétés ont été fulgurants. Les compagnies aériennes ont rapidement réagi en leur mettant une certaine pression avec l'aide du Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes.

Les deux avocats de la société *Skymediator* sont partis s'établir au Laos afin de ne pas avoir d'ennui avec la justice française ; Ils ont alors collaboré avec *Pierre-Louis Rouyer* (PLR), une autre « *officine* » qui a développé la pratique.

Skymediator s'est ensuite implantée en France. Son objet social porte sur la prestation de service administratif ; Elle s'investie avant tout dans le démarchage des passagers.

En outre, *PLR* et *Skymediator* reçoivent près de 25% de la commission. L'annexe 1 de ce Mémoire présente un tableau récapitulatif des différentes sociétés de réclamation, leurs avocats affiliés ainsi que leur taux de rémunération.

II. La riposte des compagnies aériennes face aux sociétés de réclamation

43. - Les compagnies aériennes ont tenté de mettre fin aux agissements des « *officines* » d'indemnisation en tentant de se dissuader le passager d'avoir recours systématiquement à ces pratiques en cas d'irrégularité et en valorisant le règlement amiable des litiges.

A. Une mise en relation avec le passager lésé

Les compagnies ont tenté de transiger directement avec les passagers, ce qui n'est pas prohibé. D'une part, parce que le contrat passé entre le passager et ladite société est représenté sous la forme d'un mandat, et d'autre part parce qu'il s'agit d'une relation transactionnelle entre le passager et la compagnie aérienne. Rien n'interdit à l'entreprise de revenir le passager qui est également son client.

Généralement, lorsqu'une « *officine* » saisit par courrier ou e-mail le Service relation clientèle d'une compagnie aérienne, cette dernière évite de traiter avec elle directement. Elle recherche d'abord le dossier de réservation du passager via la date, le numéro de vol et le nom, afin d'en extraire les contacts mail et téléphoniques du passager.

Elle adresse directement un courrier à ce dernier expliquant leur démarche et les raisons de leur refus de traiter avec ces sociétés de réclamation.

La plupart du temps, il se trouve que les passagers sont compréhensifs : et pour cause, plusieurs d'entre eux se plaignent de ne jamais avoir reçu de retour des « *officines* », voire bien entendu des indemnisations promises.

44. - Un autre organisme aidant gratuitement les clients a été mis en place à savoir le médiateur du tourisme. Il a été créé en 2012 par le SNAV⁵¹, le SETO⁵² et la FNAM⁵³, rejoints ensuite par le SCARA⁵⁴, EasyJet et Aéroports de Paris.

Il a examiné 1 413 dossiers en 2013, dont 45% concernaient le transport aérien.

« J'aimerais que les consommateurs évitent de faire la confusion entre notre action de médiation et tous ces opérateurs privés qui vendent leurs services » explique Jean-Pierre Teyssier, le médiateur. Il assure d'ailleurs que la FNAM n'apprécie guère le développement de ces sociétés, sans pour autant disposer de moyens légaux pour y mettre fin. Reste au consommateur la liberté de faire son choix...⁵⁵

B. Le développement de la médiation

La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de services de transport aérien, transports urbains et routiers, transport maritime, hébergement, prise en charge aéroportuaire, voyage et tourisme, restauration et loisirs, signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, et représentés par leurs associations.

Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

⁵¹ Syndicat National des Agents de Voyages

⁵² Syndicat des Entreprises du Tour-Operating

⁵³ Fédération Nationale de l'Aviation Marchande

⁵⁴ Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes

⁵⁵ L-A. Cholez, « Retards, annulations, bagages... le jeu des business des indemnités aériennes », tourmag.com, 2014

Le Médiateur du Tourisme et Voyages est en conformité avec les dispositions de la loi *Macron*⁵⁶ pour un mode de résolution alternative des litiges.

En effet, si le consommateur a tenté de régler un litige par le biais du Service Clients du professionnel concerné mais que sa réponse ne lui satisfait pas, ou même en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, il peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyages.

45. - Lorsque les consommateurs rencontrent un problème avec un commerçant en ce qui concerne un produit ou un service qu'ils ont acheté, ils peuvent régler leur différend « *hors cour* » par une procédure de règlement des différends. Ce service est totalement gratuit pour le consommateur.

De telles procédures sont une alternative au règlement des différends devant un tribunal et sont donc appelées « *Résolution alternative des litiges* » (ADR). Lorsqu'ils sont effectués en ligne, ils s'appellent « *Résolution des litiges en ligne* » (ODR).

Le règlement des différends par ADR, en général, est plus facile, plus rapide, et moins coûteux que le règlement des différends devant un tribunal.

Dans l'Union européenne, les procédures ADR peuvent prendre différentes formes et avoir des noms différents comme la médiation, la conciliation, les médiateurs, l'arbitrage, les comités de plaintes. L'accès à l'ADR est assuré, quel que soit le produit ou le service acheté (seuls les différends concernant la santé et l'enseignement supérieur sont exclus), et ce, que le produit ou le service ait été acheté en ligne ou hors ligne et même si le commerçant est établi dans l'État membre du consommateur ou dans un autre.

Les autorités compétentes des États membres après leur évaluation, communiquent à la Commission européenne la liste des organes nationaux de règlement des litiges.

⁵⁶ La loi n°2015-990 du 6 août 2015

Quant à la plate-forme ODR, il s'agit d'une plate-forme Web développée par la Commission européenne. Son objectif est d'aider les consommateurs et les commerçants à résoudre leurs conflits contractuels sur les achats en ligne de biens et de services hors cour à faible coût de manière simple et rapide.

Il permet aux consommateurs de soumettre leurs différends en ligne dans l'une des 23 langues officielles de l'Union européenne. La plate-forme ODR transmet les différends uniquement aux organes de règlement des litiges de qualité communiqués par les États membres.

La plate-forme ODR est accessible aux consommateurs et aux commerçants depuis le 15 février 2016.

Par ailleurs, les entreprises établies dans l'UE qui vendent des biens ou des services aux consommateurs en ligne doivent se conformer à la législation ADR/ ODR.

Les commerçants en ligne qui s'engagent ou sont obligés d'utiliser ADR doivent informer les consommateurs du ou des organes de règlement des différends par lesquels ils sont couverts. Ils devraient le faire sur leurs sites Web et dans les termes et conditions générales des contrats de vente ou de service. Ils sont tenus de fournir un lien de leur site Web à la plate-forme ODR.

Chapitre II – Des pratiques en marge de la légalité

46. - La Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes garde un oeil sur ces nouvelles sociétés.

Section I - Des démarchages illégaux

Le rapport de l'ECC note que certaines sociétés n'hésitent pas à démarcher les passagers dans les aéroports en « *cherchant activement* » ceux qui ont subi un retard. D'autres se contentent de faire de la publicité dans les médias ou sur les réseaux sociaux.

I. Un rôle de « rabatteur »

Les « *officines* » interviennent pour recueillir des affaires qui sont ensuite transmises à leurs avocats affiliés dans la mesure où ces derniers n'ont pas le droit de démarcher les passagers.

Elles procèdent comme des organismes de recouvrement mais ceux-ci sont assujettis à des obligations notamment par le décret de 1991 organisant la profession d'avocat.

Les informations données par le site internet de ces sociétés démontrent qu'elles exercent de fait une activité de recouvrement amiable de créances régie par les dispositions des articles R.124-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution. Cet encadrement juridique instaure le respect d'un certain nombre d'obligations à la charge des personnes susceptibles de procéder à de tels recouvrements.

Il s'agit principalement des obligations des sociétés de recouvrement à l'égard de leurs clients, mais aussi à l'égard des débiteurs de ces derniers.

47. - Par ailleurs, les informations présentes sur les différents sites internet font clairement ressortir qu'elles offrent au public une prestation intégrant à la fois un service de recouvrement amiable et des prestations relevant du monopole de la profession d'avocat (consultation en ligne sur l'étendue des droits des clients, actes procéduraux d'avocat).

Leur activité relève donc de l'exercice illégal du droit au sens des articles 66-2 et 77 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971. La Cour de Cassation a jugé qu'une offre commerciale intégrant des prestations d'avocat est illicite⁵⁷.

De plus, leur site internet référencé de manière prioritaire par Google à partir de certains mots clés d'usage courant, enfreint la prohibition du démarchage juridique.

Aux termes de l'article 1er du décret n° 72-785 du 25 août 1972, « *Constitue un acte de démarchage au sens de l'article 66-4 de la loi du 31 décembre 1971 le fait d'offrir ses services, en vue de donner des consultations ou de rédiger des actes en matière juridique ou de provoquer à la souscription d'un contrat aux mêmes fins, notamment en se rendant personnellement ou en envoyant un mandataire soit au domicile ou à la résidence d'une personne, soit sur les lieux de travail, de repos, de traitement ou dans un lieu public* ».

Il a été jugé « *Qu'est prohibé tout démarchage en matière juridique, qu'il s'agisse de l'activité de conseil hors contentieux ou de celle d'assistance et de représentation en justice, d'autre part, que le seul fait de mettre une telle offre à la disposition du public, sur un site Internet accessible à tous, caractérise l'élément matériel du délit de démarchage illicite* »⁵⁸.

Les modalités de rémunération telles qu'elles figurent dans les conditions générales accessibles sur leurs sites internet les placent en situation de conflit d'intérêt avec les

⁵⁷ Cass, civ. 1, 15 novembre 2010, n° 09-66379

⁵⁸ CA Paris, 17 octobre 2006, n° RG 05/23835 - Cass, civ. 1, 21 juin 2005, n° 03-13633

clients dès lors que les « *officines* » se réservent l'exclusivité des frais irrépétibles que le juge pourrait leur allouer.

Cette clause constitue une incitation à donner systématiquement une tournure contentieuse à des réclamations qui ont tout intérêt à être réglées « *amicalement* ».

48. - Par ailleurs, les « *officines* » ont des pratiques qui alertent : certaines avaient recours à des usages de faux ainsi que des imitations de signatures des passagers que l'on pouvait remarquer dans les quittances transactionnelles.

Dans la plupart des pays européens, les compagnies aériennes ont pris l'habitude de subordonner tout versement d'indemnité à l'engagement de la victime à ne plus faire valoir aucune action pour le préjudice répété forfaitairement.

Les quittances transactionnelles sont les documents que l'on remet à une de ces sociétés que celle-ci doit transmettre au passager ayant subi un désagrément. Le document doit contenir les nom, prénom, adresse, et montant de l'indemnisation que la compagnie doit verser au passager, ainsi que la mention « lu et approuvé » accompagnée de la signature du principal intéressé.

Donc sauf si la signature du passager a été surprise par fraude, et, bien entendu sauf si cette signature est un faux ou a été apposée par une « *officine* », la quittance des sommes perçues emporte renonciation à toute action judiciaire du fait de l'obligation qui a été exécutée.

En tout état de cause, la procédure qu'elles utilisent n'est pas clairement exposée dans la majorité des cas. Seules, onze sociétés précisent qu'elles entameront en premier lieu une procédure amiable.

II. Un manque d'informations de leur part

49. - La plupart des « *officines* » publient leurs conditions générales sur leur site. La majeure partie ne donne pas d'informations sur la durée de leur intervention ; les autres précisent que cette intervention peut aller « de quelques jours », si l'affaire se règle rapidement, « à des années », s'il faut saisir plusieurs juridictions.

Nombre de compagnies aériennes reprochent aux « *officines* » de n'engager que très peu de démarches amiables avant de les poursuivre. En effet, en cas de réussite, *Skymediator* n'empocherait que 5% de l'indemnité du passager au lieu de 25%.

Ensuite parce que l'action en justice lui permet de réclamer des frais d'avocat ou des frais de « résistance abusive » sont encaissés par l'avocat qu'il a mandaté.

Certains sites ne précisent pas si l'« *officine* » demandera au consommateur son accord pour entamer une procédure judiciaire en son nom. En règle générale, ceux qui le précisent sollicitent effectivement cet accord⁵⁹.

Section II – Le mode de rémunération des sociétés de réclamation

50. - Comme elles rechignent à payer, nombre de sociétés se sont créées, pour récupérer l'argent dû aux passagers, moyennant une commission.

Le réseau des Centres européens des consommateurs (ECC-Net) reçoit toujours plus de plaintes de passagers aériens mais il constate que de plus en plus de sociétés privées font ce travail, en se rémunérant sur le résultat obtenu.

⁵⁹ R. Rivais, « Indemnisations aériennes : enquête sur les sociétés qui assistent les passagers », SOS Conso, Blog Le Monde, 2015

Dans son rapport sur les droits des passagers aériens 2015, il pointe les lacunes que présentent certaines de leurs conditions générales après avoir passé en revue les sites internet de 36 officines. Ce rapport a été rédigé par le centre de Stockholm, avec l'aide de ceux de Copenhague, Dublin, Oslo et Kehl.

72% de ces sociétés n'assistent les passagers que sur la base du Règlement européen CE n°261/2004. Quelques-unes les assistent aussi sur le fondement de la Convention de Montréal notamment en cas d'avarie bagage. Les CEC, eux, maîtrisent l'ensemble du droit des passagers.

I. Un contrat d'exclusivité avec le passager

51. - La plupart des sociétés préviennent le passager qu'il ne doit pas entreprendre d'autres démarches pendant la durée du contrat, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'un tiers, public ou privé.

Comme il l'est précisé sur son site, *Skymediator* ne fait pas payer par ses clients les sommes auxquelles ils peuvent être condamnés.

Mathias Rey, l'un des deux fondateurs et actuel directeur, précise qu'« *à ce jour, aucun passager n'a eu à payer directement le moindre euro à une compagnie aérienne. Les quelques dossiers qui ont connu des défaites judiciaires ont tous été pris en charge par Skymediator* ».

Les compagnies qui l'ont attaqué affirment que ses conditions générales de vente contiennent des clauses abusives puisque d'une affaire à une autre, *Skymediator* se réserve le droit de modifier le montant de sa commission.

Les compagnies assurent que *Skymediator* empêche ses clients de maîtriser le processus de réclamation. En l'absence d'autorisation écrite de *Skymediator*, ils n'ont pas le droit

d'accepter d'accord transactionnel, d'accepter de l'argent de la part d'une compagnie aérienne ou encore de signer de décharge en la faveur de cette dernière.

S'ils mettent fin à leur contrat avec *Skymediator*, ils sont redevables de frais : 50 euros après une ouverture de dossier, 150 euros après une première mise en demeure, 350 euros après une assignation.

La multiplication des sociétés qui aident les passagers à recouvrer leurs indemnités a entraîné une inflation des contentieux. Certains consommateurs se plaignent que l'« *officine* » leur aurait pris une commission plus élevée que prévu⁶⁰.

Lorsqu'elles font état d'un contrat d'exclusivité, elles ajoutent que la commission sur l'indemnisation leur sera due.

Aucune durée de validité n'est prévue pour les contrats. Ils sont censés prendre fin quand un résultat a été obtenu.

52. - Dans la majorité des cas, « *l'officine* » indique clairement la manière dont elle se rémunère. En règle générale, elle prend une commission allant de 20 à 33% sur l'indemnisation perçue. En cas d'échec, le consommateur ne lui doit rien.

Qui fait le travail ? La moitié des sites ne fournissent pas d'information ; certains précisent que ce sont des juristes et une petite minorité indique qu'il s'agit d'avocats lorsque l'affaire est portée devant le tribunal.

Concernant les frais de justice, l'« *officine* » les prend à sa charge.

L'indemnisation est, soit versée aussitôt qu'elle est envoyée par la compagnie aérienne, soit elle fait l'objet d'un certain délai allant de 5 à 90 jours après réception des fonds.

⁶⁰ R. Rivais, « Faut-il se méfier de Skymediator ? », SOS Conso, Blog Le Monde, 2015

Le réseau des Centres européens des consommateurs fait état de procédures ayant échoué par manque de compétences : une société belge a ainsi porté devant un tribunal belge une demande d'indemnisation concernant une compagnie aérienne française ayant fait subir un retard de seize heures à ses passagers sur un vol San Francisco-Paris.

La compagnie aérienne a fait valoir l'incompétence de la juridiction – l'avion n'ayant ni décollé ni atterri en Belgique. Les passagers n'ont pas pu assigner la compagnie devant une juridiction française, le délai de prescription étant dépassé⁶¹.

Pourtant, la plus haute institution de la justice française a décidé récemment que la durée avant prescription pour faire valoir ses droits sera désormais de cinq ans.

53. - Le 17 mai 2017⁶², la Cour de cassation a porté à cinq ans le délai limite pour intenter une action en indemnisation en matière de transport aérien – en tout cas en France. Les autres pays n'ont pas forcément les mêmes règles de droit commun.

La plus haute juridiction française a jugé que le droit local l'emporte face aux conventions internationales en matière de prescription pour réclamer des indemnités.

La question était de savoir si le délai était déterminé par les conventions de Montréal et de Varsovie (2 ans), ou par les règles de chaque État membre en matière de prescription (prescription de droit commun de 5 ans en France).

La Cour de cassation vient de trancher pour ce qui est de la France à la faveur de l'affaire suivante :

Un couple achète deux billets d'avion La Havane-Paris pour le 11 août 2011 auprès d'Air France. A l'arrivée, leur vol accuse un retard de 14 heures.

⁶¹ R. Rivais, « Indemnisations aériennes : enquête sur les sociétés qui assistent les passagers », SOS Conso, Blog Le Monde, 2015

⁶² Cass, civ 1, 17 mai 2017, pourvoi n°16-13352

C'est seulement le 17 octobre 2013 qu'un des passagers saisit le juge de proximité d'Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis).

Air France soutient que son action est prescrite depuis le 11 août 2013, en vertu de la prescription biennale prévue par les conventions de Montréal et de Varsovie.

Le tribunal lui donne raison en 2015 puisqu'il constate que le Règlement ne comporte aucune disposition relative au délai de prescription des actions introduites devant les juridictions nationales.

Par ailleurs, la Cour de justice de l'Union européenne a dit dans son arrêt « *Moré* »⁶³ que « *le délai dans lequel les actions ayant pour objet d'obtenir le versement de l'indemnité prévue aux articles 5 et 7 de ce règlement doivent être intentées est déterminé conformément aux règles de chaque Etat membre en matière de prescription d'action* ».

Or, le tribunal de proximité dit : « *l'ordre juridique interne de la France repose sur les dispositions du code des transports* ». Ses articles L. 6422-2 à L. 6422-5 renvoient aux dispositions de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ; et l'article 29 de ladite convention prévoit que « *l'action en responsabilité doit être intentée sous peine de déchéance dans le délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination du jour où l'aéronef aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport* ».

Ces dispositions sont inapplicables pour des demandes fondées sur le Règlement CE n°261/2004.

Le tribunal juge le 12 novembre 2015, que « *tant les normes internationales que nationales* » imposent au passager d'agir « *avant l'expiration du délai biennal* ».

Les passagers précisent que leur action visait à « *obtenir une somme devant compenser les désagréments engendrés par le retard et non l'indemnisation des préjudices en*

⁶³ CJUE, 3e ch, 22 novembre 2012, aff. C-139/11, « *Moré* »

découlant, qui seuls, entraînent dans le champ d'application des conventions de Montréal et de Varsovie auquel renvoie le code des transports ».

Ils soutiennent que « *la prescription biennale fixée à l'article 29 de la convention de Varsovie et à l'article 35 de la convention de Montréal ne saurait être considérée comme s'appliquant aux actions introduites au titre des articles 5 et 7 du règlement n° 261/2004, qui envisagent une mesure d'indemnisation se situant en dehors du champ d'application de ces conventions ».*

Ils affirment que l'action visant à ce que le transporteur soit condamné à verser l'indemnité prévue par le Règlement n°261/2004 est soumise à la prescription quinquennale de droit commun prévue à l'article 2224 du Code civil.

Celui-ci énonce : « *Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.* ».

La Cour de cassation leur donne raison le 17 mai⁶⁴.

Le passager aura donc cinq années pour agir devant les juridictions françaises à l'encontre de la compagnie aérienne en vue d'obtenir le versement de l'indemnité forfaitaire prévue au règlement CE n°261/2004. Pour autant, son action sera prescrite au bout de deux ans s'il entend formuler également des demandes individualisées sur le fondement de la Convention de Montréal ou de Varsovie.

La solution est peu satisfaisante en pratique. En effet, les délais de prescription varient énormément d'un Etat membre à un autre au sein de l'UE. Il existe donc un risque certain de *forum shopping* au moins pour les vols intracommunautaires.

Le souhait d'uniformisation au sein de l'UE des droits des passagers aériens n'est donc pas pleinement atteint, puisque les délais varient d'un Etat à l'autre et certaines

⁶⁴ R. Rivais, « Indemnisation aérienne : 5 ans pour réclamer », SOS Conso, Blog Le Monde, 2017

compagnies comme certains passagers seront plus ou moins avantagés en fonction de la règle de prescription applicable devant la juridiction saisie⁶⁵.

54. - Cette décision est accueillie comme une bonne nouvelle pour les droits des particuliers et consommateurs en matière de droit aérien.

Une des sociétés de réclamation, *Flihtright*, se félicite de cette position adoptée par la Cour de Cassation dans un communiqué, qui selon elle, « *clarifie la jurisprudence antérieure et uniformise les droits français et européen, pour jouer en faveur des passagers aériens.* »

« *Grâce à l'extension du délai de prescription, de très nombreux passagers pourront continuer à faire valoir leurs droits auprès des compagnies aériennes et réclamer une indemnisation* », confirme Philipp Kadelbach, cofondateur et directeur de *Flihtright*.

Désormais, les passagers recevront l'indemnité à laquelle ils ont droit, qu'ils aient réservé directement auprès de la compagnie aérienne, dans une agence de voyage ou sur un portail de voyage sur Internet⁶⁶.

Dans les faits, selon la DGAC, 71 % des passagers français déclarent ne pas connaître leurs droits en cas d'annulation, de retard ou de surbooking et seuls 5 à 10 % des passagers qui pourraient prétendre à une indemnisation font les démarches pour l'obtenir.

55. - Une autre « *officine* » a su se faire une place dans le *business* de l'indemnisation : *Air Indemnité* a répondu à plus de 100 000 demandes de passagers aériens, qu'ils soient voyageurs professionnels ou de loisirs, dont 60 000 sur la seule année 2015.

⁶⁵ V. Augros, « Droits des passagers aériens : Prescription de l'action », *LegaVox*, forum, 2017

⁶⁶ F. Duclos, « Problème en vol ? la prescription passe à 5 ans », *Air Journal*, 2017

Celle-ci met l'ensemble de ses ressources humaines et compétences juridiques en s'alliant au service de MasterCard pour accompagner les titulaires des cartes éligibles dans leurs démarches d'indemnisation auprès des compagnies aériennes.

II. Des alliances surprenantes

« Visa » et « MasterCard » ont fait un pacte avec ces sociétés de réclamation qui engendre une multiplication des indemnisations. Ces alliances posent une réelle question financière pour les risques qui ne sont pas assurables.

Air Indemnité met au service de MasterCard son expertise juridique en matière d'indemnisation des passagers aériens et permet ainsi aux banques émettrices, qui choisiront ce service d'offrir à leurs clients une gestion complète de leur dossier de réclamation auprès des compagnies aériennes.

« Face à l'augmentation de la sinistralité sur le trafic aérien, et partant du constat que de plus en plus de passagers sont en droit de prétendre à une indemnisation mais ne connaissent pas leurs droits, les deux acteurs annoncent ce partenariat pour que les banques puissent proposer à leurs clients un service à forte valeur ajoutée », indique le communiqué d'*Air Indemnité*.

Trois millions de passagers par an sont concernés par l'indemnisation.

Face à l'augmentation de la sinistralité sur le trafic aérien et partant du constat que de plus en plus de passagers sont en droit de prétendre à une indemnisation mais ne connaissent pas leurs droits, les deux acteurs ont annoncé ce partenariat pour que les banques puissent proposer à leurs clients un service à forte valeur ajoutée.

Bart Willaert, Directeur général de MasterCard en France se félicite de « *ce nouveau service qui vient compléter la gamme de services à valeur ajoutée proposés par MasterCard aux émetteurs* » et qui « *s'inscrit pleinement dans notre volonté de proposer*

à nos clients des outils et des solutions innovants pour enrichir et différencier leurs produits ».

Jérôme Gratelle, Président et Co-fondateur d'*Air Indemnité* a déclaré de son côté que « *notre service complète idéalement les différents dispositifs d'assistance ou assurantiels existants. Les voyageurs professionnels et particuliers titulaires de cartes MasterCard, et auxquels les banques auront proposé ce service, pourront ainsi bénéficier, en cas d'aléa, d'un accompagnement juridique performant, qui se chargera de mener à bien à leur place les démarches d'indemnisation avec la garantie de toucher 100 % du montant de leur indemnisation, sans aucune commission prélevée sur leur dossier* »⁶⁷.

Les réseaux d'agences de voyages pensent aujourd'hui que ces sociétés peuvent apporter un vrai service à leurs clients.

⁶⁷ A-S. David, « Indemnisation des passagers aériens : MasterCard s'associe à Air Indemnité », décision-achats.fr, 2016

Titre II – La mobilisation des transporteurs aériens

56. - En échange du service rendu, les sociétés se rémunèrent au résultat ; il y a donc une multiplicité de recours juridiques sans analyse.

Chapitre I – Une massification des contentieux

57. - La présomption du mandat de l'avocat dans le cadre de son activité judiciaire n'est pas irréfragable. C'est ce qu'a rappelé le Tribunal d'Instance de Nantes dans un jugement du 28 juillet 2015, à l'avocat mandaté par une société étrangère ayant pour activité le recouvrement des indemnités prévues par le Règlement CE 261/2004.

La pratique de ces contentieux pour plusieurs compagnies aériennes appelle deux observations.

D'une part, la gestion par les compagnies aériennes des événements de vol ou au sol fait l'objet d'une documentation technique souvent rédigée dans une langue étrangère difficilement exploitable à des fins probatoires dans le cadre d'un contentieux judiciaire soumis à des juges novices dans le domaine de l'aéronautique.

D'autre part, le traitement de ces litiges fastidieux exige une mobilisation de leur personnel et implique régulièrement des coûts susceptibles d'excéder l'enjeu financier du litige.

Par conséquent, il peut être parfois plus rationnel pour la compagnie aérienne de payer une indemnité que les circonstances ne justifient pas, plutôt que de débattre devant les tribunaux d'un litige dont l'issue est très incertaine.

Or, très rares sont les passagers qui sollicitent cette indemnité lorsqu'ils sont confrontés à une annulation ou un retard de vol, certainement en raison d'une méconnaissance de

leurs droits et d'une réticence à entreprendre un contentieux auprès de leur compagnie aérienne.

Dans ce contexte, certains ont rapidement perçu l'opportunité de créer des entreprises proposant aux passages, par l'intermédiaire exclusif d'un site internet, de recouvrer ces indemnités.

L'activité de ces sociétés se réduit souvent à éditer des matrices de mises en demeure et d'assignations qu'elles se contentent de mettre à jour des noms des parties et des références du vol litigieux.

Si une instance est introduite au nom de passagers et que d'autres du même vol se manifestent postérieurement, il suffit à l'avocat mandaté par la société de recouvrement de faire intervenir volontairement ces derniers dans l'instance d'origine.

Elles ont donc un intérêt bien compris à poursuivre ces litiges dans un cadre judiciaire au sein duquel le rôle de leur avocat est opaque et le respect des règles déontologiques pour le moins discutable.

58. - Une compagnie aérienne étrangère a été assignée par douze passagers ayant mandaté l'une de ces entreprises située à Hong Kong, la société *Skymediator*. La société *Skymediator* a pour partenaire en France un seul et même avocat.

Dans cette affaire, la discussion soumise au tribunal portait à titre principal sur le pouvoir de représentation de son avocat dont les allégations publiques obligeaient à s'interroger sur la réalité du mandat qu'il prétendait tenir des demandeurs.

L'article 117 du Code de procédure civile dispose que constitue une irrégularité de fond affectant la validité de l'acte le défaut de pouvoir d'une personne assurant la représentation d'une partie en justice, tandis que l'article 416 du même code dispense l'avocat d'avoir à justifier un tel pouvoir.

La jurisprudence considère que le pouvoir de représentation doit être conféré personnellement à un avocat et non à « *tout avocat* », étant précisé que la présomption dont il jouit peut être combattue par la preuve contraire⁶⁸.

Même s'il n'a pas à en justifier, un avocat ne peut pas se saisir de la défense des intérêts d'une partie sans en avoir directement reçu le mandat.

Le renversement de cette présomption est donc susceptible d'entacher de nullité de l'acte introductif d'instance.

Les recherches entreprises plus en amont ont permis de découvrir notamment que :

- La société *Skymediator* dispose d'un service juridique au Laos pour lequel elle recrute en France des juristes ayant pour mission de préparer les dossiers pour le compte des avocats qui la représentent dans les pays de l'Union européenne où elle opère ;
- La réalisation d'un « *I.P tracking* » (location géographique du cheminement des données électroniques) sur les courriers électroniques de mise en demeure émanant vraisemblablement de cet avocat a permis de localiser le serveur d'expédition de ces courriers électroniques en Asie, alors même que son cabinet est situé à Paris ;
- Les métadonnées intégrées dans certains fichiers informatiques communiquées par cet avocat comportent une mention « Auteur : Skymediator » ;
- Les conditions générales de la société *Skymediator* agréées par les passagers stipulent que l'opportunité de l'action judiciaire et le choix de l'avocat qui les représente sont laissés à la seule appréciation de la société.

⁶⁸ Cass. ch soc, 15 décembre 1983, n°81-40581 - Cass, ch com, 19 octobre 1993, n°91-15795

Le Tribunal d'Instance de Nantes a pris acte des allégations circonstanciées de la compagnie aérienne pour considérer aux termes de son jugement que cet avocat « *est mandaté par Skymediator* » et pour conclure que « *le défaut de pouvoir de représentation entraîne la nullité de l'acte de saisine* ».

Le tribunal a par ailleurs condamné *in solidum* les douze passagers à payer à la compagnie aérienne 1200 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux entiers dépens de l'instance.

Cette condamnation a certainement été motivée par la démonstration qu'aucun des passagers n'a préalablement pris la peine de solliciter personnellement de la compagnie aérienne ou de son agence de voyages la moindre information concernant le retard de leur vol, dont il était démontré subsidiairement qu'il avait été causé par des conditions météorologiques défavorables.

Alors que le lien entre l'avocat et le client est peu à peu distendu par des entreprises s'intercalant dans la fourniture de prestations juridiques, le tribunal d'instance de Nantes rappelle très justement que l'avocat doit tenir son mandat directement de ceux qu'il représente et non d'un « *apporteur d'affaires* ».

Il est à espérer que cette décision connaisse un large retentissement auprès de tous les tribunaux ayant à statuer sur les milliers de procédures judiciaires diligentées par la société *Skymediator* et son avocat⁶⁹.

59. - Cependant, les évolutions jurisprudentielles suivent une progression inquiétante pour les compagnies.

⁶⁹ C. Lépine, G. Fourquet, « La massification des contentieux “261/2004” et le défaut de mandat de l’avocat de Skymediator », 5 août 2015, Section « Autour du droit des affaires et de la profession »

Section I – Au détriment des compagnies aériennes

Les tribunaux ont une approche assez consumériste et ne prennent pas suffisamment la mesure des enjeux financiers.

Avant que l'arrêt « *Sturgeon* » n'ouvre la voie à toute sorte de condamnations, on pouvait retrouver cette fameuse dualité entre l'obligation de résultat de sécurité et l'obligation de moyen de ponctualité ; il n'y avait donc pas vraiment de condamnations en masse.

Depuis cette célèbre jurisprudence, les compagnies font face à un nombre important et croissant d'affaires pour lesquelles les avocats attitrés de ces « *officines* » sont systématiquement mandatés. Les assignations ne sont pas précédées d'un quelconque courrier de réclamation ou mise en demeure préalable.

60. - L'arrêt de principe en la matière est l'arrêt « *Wallentin-Hermann* » en date du 22 décembre 2008⁷⁰ par lequel les juges interprètent les circonstances extraordinaires de manière stricte. Le problème technique découlant de l'exercice normal de l'activité n'est pas une circonstance extraordinaire.

Les juges ajoutent que le fait qu'un transporteur aérien ait respecté les règles minimales d'entretien ne suffit pas à établir l'existence de mesures raisonnables prises par la compagnie. Le critère d'appréciation repose donc essentiellement sur la notion d'activité normale⁷¹.

Mais alors, si l'intérêt du passager passe largement avant celui des entreprises, comment expliquer que la sécurité de ces derniers soient secondaires ?

⁷⁰ CJCE, 4e ch., 22 décembre 2008, aff. C-549/07, « *Wallentin c/ Alitalia* » - CJCE, 13 octobre 2011, aff. C-83/10, « *Rodriguez Souza c/ Air France* »

⁷¹ A. Raccah, C. Yu, « Droit européen des transports: les circonstances extraordinaires permettant aux compagnies aériennes de refuser d'indemniser leurs voyageurs », Elea Avocat, <https://www.elea-avocat.com>, 2016

En effet, si l'on admet rarement qu'un problème mécanique est une circonstance extraordinaire qui entraîne *de facto* une mise en péril d'un appareil tout entier, à quel rang des priorités se place la sécurité des passagers ? N'est-ce pas l'essence même d'une entreprise de transport de pouvoir assurer sa prestation et d'arriver à destination finale en toute sécurité ?

61. - Ces situations ont ainsi permis de montrer combien les relations entre le passager et la compagnie aérienne avaient évolué.

En fait, depuis l'affaire du volcan islandais, rares sont les situations difficiles à gérer prise en compte puisque ce qui est arrivé est complètement hors de portée pour les compagnies aériennes.

On remarque une véritable évolution dans la prise en charge et la considération du passager dans la relation client, le marketing, le service après-vente.

Et pourtant, malgré cette prise de conscience, force est de constater l'augmentation du volume des réclamations de la part des passagers.

Même lorsqu'il s'agit d'un aléa aéronautique, ils requièrent des réponses immédiates à leurs interrogations ; ce qu'une entreprise de transport n'est pas toujours en mesure de faire.

La montée en puissance du consumérisme sème le trouble dans les esprits des voyageurs qui perçoivent de plus en plus le transport aérien comme un transport public.

Cependant, il n'est pas sans dire que ce Règlement européen n° 261/2004 présente un danger : plus on devra traiter les cas de façon formelle et onéreuse, moins on pourra les traiter de façon humaine, alors que c'est exactement ceci que le client recherche.

62. - L'État appuie les attitudes consuméristes des clients en matière de transport aérien en mettant en ligne une rubrique pour les passagers confrontés à un refus d'embarquement, une annulation de vol, un retard important ou un problème de bagages.

Les passagers lésés ont désormais la possibilité de déposer leur réclamation sur le site internet de la DGAC, permettant au passager d'apporter l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de sa réclamation (information sur le vol, motif de la réclamation, pièces justificatives...).

Au préalable, un questionnaire simple permet au passager de savoir si sa demande est du ressort de la DGAC ou s'il doit s'adresser à une autre instance qui lui sera alors désignée (direction du tourisme, autorité d'un autre pays de l'Union européenne ...).

C'est en quelque sorte l'Etat qui a accentué la donne en permettant aux clients de saisir la DGAC en cas de réponse insatisfaisante de la part de l'entreprise privée⁷².

D'autres facteurs non négligeables sont également à prendre en compte comme la communication commerciale basée sur le service et sur le prix ; la communication augmente le niveau d'exigence⁷³.

63. - Par un jugement rendu le 10 décembre 2015, une compagnie aérienne régionale a été condamnée à payer les sommes suivantes à chacun des passagers :

- 250 euros au titre de l'indemnité forfaitaire ;
- 150 euros à titre de dommages et intérêts pour résistance abusive ;
- 400 euros au titre de l'art. 700 CPC outre les dépens (qu'il appartiendra à PLR de justifier).

Soit un total de 1600 euros.

⁷² « La DGAC met un espace en ligne de réclamations pour les passagers », <http://www.tourmag.com/>, 2008

⁷³ C. Néau, « Un an après l'Eyjafjöll : Les relations clients des compagnies font débat », L'Echo Touristique, 2011

Après avoir rappelé que « seuls les événements dont la nature ou l'origine échappent à la maîtrise effective du transporteur peuvent constituer les circonstances extraordinaires, comme les actes d'une personne étrangère à l'activité du transporteur tel qu'un acte de terroriste, un vice caché, une décision des autorités administratives compétentes ou par des conditions météorologiques hors normes », la juridiction a refusé de considérer la cassure constatée comme un vice caché.

Il est dès lors particulièrement surprenant de constater que la juridiction a préféré à la notion de vice caché celle d'incident technique dans la mesure où la cassure est survenue « à l'occasion des opérations quotidiennes d'un exploitant aéronautique ».

Cette position est plus qu'alarmante et aurait le mérite d'être combattue puisqu'elle est susceptible de conduire à une mise en cause systématique de la responsabilité des compagnies, les faits pouvant être qualifiés de circonstance extraordinaire intervenant nécessairement à l'occasion des opérations quotidiennes du transporteur.

La présente décision prend également le contre-pied le plus total de la jurisprudence applicable en matière de résistance abusive.

Elle a en effet considéré qu'une faute était caractérisée par le seul fait que les demandeurs aient dû saisir la juridiction pour faire valoir leur droit, ce qui n'est aucunement la position partagée par les autres Juridictions de proximité.

S'agissant des sommes allouées au titre de l'article 700 du CPC, la Juridiction de proximité a fait preuve d'une grande sévérité en condamnant la compagnie à verser 800 euros aux demandeurs.

Section II – En faveur des compagnies aériennes

64. - D'un autre côté, en prononçant systématiquement la nullité de fond des déclarations au greffe, un certain nombre de décisions portent un coup sérieux aux activités des « *officines* » en France en remettant en cause la légalité des actions qu'elles initient à l'encontre des transporteurs aériens.

I. Un exercice reconnu illégal

En 2014, le SCARA avait assigné la société *Skymediator* en vue d'obtenir la reconnaissance du caractère illicite du site Internet « *Skymediator.com* », et d'obtenir qu'il y soit mis un terme.

La société exploite un site Internet illicite qui viole la réglementation française en matière de recouvrement amiable de créances, d'exercice illégal du droit, de démarchage juridique, de mode de rémunération illicite, de pratiques commerciales trompeuses et de publicité mensongère, de présence de clauses abusives dans ses conditions générales de vente.

Afin de décourager les poursuites, les fondateurs de la société *Skymediator* ont imaginé masquer leur identité en intercalant entre eux la société exploitant le site (une succession de sociétés localisées dans des paradis fiscaux anglophones à Hong Kong, Jersey) et en faisant du droit suisse le cadre légal des relations contractuelles entre eux et leurs clients.

Des décisions particulièrement favorables aux transporteurs ont été rendues le 29 décembre 2014 par la Juridiction de proximité de Toulouse.

Par ces décisions, la Juridiction a déclaré nuls les actes introductifs d'instance et qu'« *il apparait à la lecture de l'ensemble des pièces du dossier que Skymediator est susceptible d'être à l'origine de la présente instance* ».

Le tribunal a débouté les demandeurs de toutes leurs demandes et condamné les demandeurs à payer 1000 euros à la compagnie aérienne sur le fondement de l'article 700 du Code de procédure civile.

Le Tribunal de Toulouse retient purement et simplement l'illégalité du business model de *Skymediator* en prononçant la nullité de fond de chaque déclaration au greffe et retenant que toutes ces procédures judiciaires issues d'une officine trouvent leur source dans un démarchage illicite.

65. - En outre, une décision du Tribunal d'Instance de Lyon en date du 16 janvier 2015 concernant une nouvelle affaire *Skymediator* a retenu que « l'officine » est à l'origine de la procédure, celle-ci se livre à un exercice illégal du droit, enfreignant délibérément les articles 54 à 56 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971.

Le Tribunal retient ainsi le défaut de pouvoir de Maître Pierre-Louis Rouyer (*PLR*) pour représenter le passager en justice et prononce la nullité de fond de la déclaration au greffe.

Cette décision remet complètement en cause le *business model* de *Skymediator* et de manière générale les activités des « officines », qualifiées et confirmées d'illégales par la justice française.

66. - Le Tribunal d'Instance de Vanves par jugement du 16 juillet de la même année a reconnu le caractère illicite des activités et business modèle de *Skymediator/PLR*.

En l'espèce, les éléments versés aux débats démontrent que *Skymediator* exploite un site internet dédié au recouvrement des indemnités des passagers et que Maître Pierre-Louis Rouyer se présente publiquement comme l'avocat de *Skymediator*.

En effet, les témoignages de passagers révèlent que les procédures sont initiées sans mandat de leur part audit avocat ; ils découvrent ensuite que la procédure est introduite par *Skymediator*.

Par ailleurs, les dossiers constitués sont parfaitement similaires entre eux notamment s'agissant de la signature de la déclaration au greffe ; ceci démontre l'intervention systématique et standardisée de *Skymediator* et de son Conseil.

67. - Dans le même état d'esprit, le Conseil de l'Ordre du 12 janvier 2016 s'est penché sur la régularité déontologique de la collaboration d'avocats avec la société *Claim it*.

II. La reconnaissance du caractère irrégulier de la collaboration d'un avocat avec ces sociétés

Le Conseil de l'Ordre a donc conclu à l'irrégularité d'une collaboration d'un avocat avec une telle firme. Depuis lors, certaines corrections ont été apportées par la firme qui notamment, ne reprend plus sur son site la liste des avocats qui collaborent avec elle.

Claim it conclut une convention avec chaque avocat qui preste des services dans le cadre de ses affaires.

Les avocats ayant signé une convention avec cette société facturent un montant forfaitaire de 50€ par dossier qui leur est confié dans le mois de la réalisation des premiers devoirs. Ensuite, si l'affaire obtient gain de cause, l'avocat facture à *Claim it* le coût de la différence entre le forfait et l'indemnité de procédure.

L'avocat reçoit des instructions de « *l'officine* » qui lui communique d'une part la liste des passagers s'étant adressés à *Claim it*, la copie de leur carte d'identité ou de leur passeport. L'avocat chargé de l'affaire poursuit le recouvrement judiciaire du montant réclamé sous le contrôle et les instructions de « *l'officine* ».

Le Conseil de l'Ordre a décidé que « *le Conseil est d'avis qu'un avocat ne peut prêter son concours à l'offre de services dont il est question* ».

D'une manière générale, le Conseil est d'avis que le procédé met en cause les valeurs essentielles qui s'attachent à la profession d'avocat et que sont l'indépendance, le secret professionnel et le libre choix de l'avocat. L'avocat n'a pas la maîtrise du contrat et ne peut dès lors, aucunement interférer sur la relation avec le client.

La collaboration d'un avocat à une offre de services fondée sur un tel montage et sa participation à la promotion d'une telle offre contrevient à l'article 446ter, al. 1er du Code judiciaire qui interdit « *tout pacte sur les honoraires exclusivement lié au résultat de la contestation* » et à l'article 5.6 du Code de déontologie qui interdit « *à l'avocat de fonder sa publicité personnelle directement ou indirectement, sur des conditions financières de son intervention qui ne lui permettent pas d'offrir à ses clients des prestations de qualité, conformes à ses obligations de moyens ou de résultat* ».

Chapitre II – La création du « SAV.Flights »

68. - Le « SAV.Flights » est à ce jour l'unique site de demande d'indemnisation reconnu par la DGAC et la Commission Européenne.

Section I – Vers une éventuelle dépréciation des sociétés de recouvrement ?

L'objectif de l'initiative est de simplifier la vie des clients mais également lutter contre le développement des « *officines* » privées et payantes qui portent généralement les litiges directement devant la justice.

La procédure proposée par le SCARA sur « SAV.Flights », conformément aux directives européennes, consiste d'abord à contacter le service commercial de la compagnie aérienne.

I. Un site de réclamation pour les passagers

Aider le passager à être plus rapidement indemnisé après un retard ou une annulation de son vol, l'idée est plutôt généreuse lorsqu'elle est promue par les compagnies aériennes elles-mêmes à travers un syndicat professionnel.

A. Le rôle du SCARA

69. - Le SCARA (Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes) regroupe les compagnies aériennes françaises basées en métropole et dans les territoires ultramarins ainsi que des sociétés d'assistance aéroportuaire.

Créé en 1995, avec pour objet la défense des intérêts du transport aérien français, le SCARA, reconnu officiellement représentatif au plan national, est un interlocuteur majeur de toutes les instances institutionnelles.

Le SCARA propose pour l'ensemble des chefs d'entreprise, un dispositif d'aide et d'accompagnement sur des questions juridiques, sociales, fiscales et économiques. Il représente 4 000 emplois directs et près de deux milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel.

Il constitue un réseau relationnel qui bénéficie de relais auprès des décideurs politiques sociaux et économiques.

Lieu d'expression et de débat permettant de synthétiser les positions de la profession, le SCARA fait valoir les intérêts de ses adhérents et leur point de vue au plus haut niveau. Il est un centre de veille et d'information qui permet à ses adhérents d'accéder à des informations sectorielles⁷⁴.

Le Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes, organisation patronale reconnue représentative par le Ministre du Travail sur avis conforme du Ministre des Transports depuis mai 1996, a pour objet la défense des droits matériels et moraux, tant collectifs qu'individuels des compagnies aériennes membres y compris par voie contentieuse⁷⁵.

Le Président du SCARA est actuellement Jean-François Dominiak depuis le 15 avril 2016 après avoir été élu Vice-Président de ce même organisme en octobre 2011.

⁷⁴ <http://www.scara.aero>

⁷⁵ Articles 4 et 5 des statuts du SCARA

Parallèlement, il occupe le poste de Directeur Général d'ASL Airlines France depuis 2000.

Le Vice-Président est Philippe Dandrieux, Président du directoire d'Air Corsica depuis 2009 qui a participé activement à la création de la Compagnie Corse Méditerranée (actuellement Air Corsica). Il est également Vice-président de l'ATAF. Philippe Dandrieux a été élu le 10 avril 2014 à l'unanimité des membres, Président du SCARA, puis Vice-Président le 15 avril 2016.

A ce jour, neuf compagnies aériennes adhèrent à cet organisme : Air Tahiti, Ewa Air, Air Calédonie, Air Tahiti Nui, ASL Airlines France, Atlas Atlantic Airline, Air St Pierre, Air Corsica et Air Austral.

B. Une simplification des réclamations

70. - « *Pour éviter qu'un incendie se propage, il faut allumer des contre-feux* », c'est ainsi que Philippe Dandrieux définit « SAV.Flights », le site Internet lancé par l'organisation patronale à la fin de l'année 2014 pour contrer les « *officines* » qui orientent directement le passager vers une action en justice au lieu d'épuiser auparavant les moyens de recours amiables.

Bien que ce nouveau service arrive un peu tardivement après la multiplication des sociétés de réclamation, cette application vise à orienter le passager victime d'un retard ou d'une perte de bagage vers la bonne procédure.

En dernier ressort, il sera indiqué de s'adresser au tribunal avec un dossier qui aura été déjà dégrossi.

« SAV.Flights » est ouvert à toutes les compagnies aériennes et pas seulement à celles du SCARA. Il est indéniable que si les transporteurs avaient mieux traité leurs clients

en cas de problème, ces « *officines* » dénoncées par le SCARA n'auraient pas lieu d'être.

Les compagnies aériennes françaises ont admis qu'elles avaient agi en réaction à cette prolifération mais ont tenu à exposer leurs différences.

Les passagers sont ainsi clairement informés que les « *officines* » leur proposant des prestations payantes ne sont pas les interlocuteurs légitimes et efficaces pour gérer leur réclamation.

Malheureusement, un nombre croissant de passagers est victime de faux médiateurs et d'intermédiaires plus soucieux de toucher des commissions que d'aider les consommateurs à trouver une solution réelle à leur problème.

Il leur est le plus souvent proposé de saisir directement la justice par leur intermédiaire.

71. - Le SCARA a par ailleurs, présenté douze propositions pour re-dynamiser le transport aérien français⁷⁶. Certaines sont originales, comme celles de créer une « *contribution sociale aérienne* » applicable à toutes les compagnies relevant d'une « *territorialité française* » et venant se substituer aux charges sociales sur le personnel navigant.

En clair, cela reviendrait à élargir l'assiette de ces impôts (en restant à montant total constant) aux compagnies aériennes étrangères comme EasyJet, Ryanair ou Volotea qui assurent des vols domestiques.

Dans le même ordre d'idée, le SCARA demande que la taxe Chirac soit appliquée aux autres modes de transport pour qu'il n'y ait pas discrimination de concurrence.

Ces sites démarchent aussi les agences de voyages et leur proposent des commissions si elles leur adressent leurs clients.

⁷⁶ Rapport du SCARA présentant « 12 propositions pour re-dynamiser le transport aérien français », 2014

Le syndicat va poursuivre en justice ces sites pilotés par des avocats en considérant que cette sollicitation est contraire à la déontologie professionnelle, soulignant que « *c'est au justiciable de faire appel au défenseur et non l'inverse* ».

De plus, « *le passager ne sait pas qu'il peut être condamné en justice à payer des indemnités au titre de l'article 700 en cas de procédure abusive* », indique Jean-Pierre Bes, Secrétaire Général du SCARA⁷⁷.

II. Un mode de facilitation de règlement des différends

72. - La demande doit être traitée sous 60 jours. Le client sera ensuite orienté vers le Médiateur du Tourisme et du Voyage si la réponse apportée est jugée par eux insatisfaisante ; il dispose de 30 jours pour examiner la recevabilité du dossier puis de 60 jours pour le traiter⁷⁸.

Une fois l'indemnisation obtenue, le site juridique qui a fait la démarche administrative prélève une commission. Contrairement aux « *officines* », « SAV.Flights » est gratuit, le site ne prend aucune commission.

« *Les compagnies aériennes ont souhaité avec « SAV.Flights » offrir à leurs passagers un service de qualité en leur garantissant des démarches simplifiées, transparentes et gratuites et ainsi leur éviter de s'engager dans les procédures incertaines et coûteuses actuellement proposées par des entreprises à but lucratif* », explique Philippe Dandrieux⁷⁹.

⁷⁷ T.V, « Le Scara va lancer SAV.Flights, un site de défense des passagers », Tour Hebdo, <http://www.tourhebdo.com>, 2014

⁷⁸ J-B. Litzler, « Les compagnies aériennes proposent de faciliter l'indemnisation après un retard », Le Figaro, Rubr. Economie, 2014

⁷⁹ A. Lebas, « SAV Flights : un site du SCARA pour simplifier les réclamations en cas de retard ou annulation », Air Journal, 2014

En outre, il privilégie la médiation avec les compagnies aériennes et n'engage pas d'action en justice.

« Nous voulons éviter à nos clients de se tourner vers des officines privées crapuleuses qui les incitent à saisir la justice et exposent alors les passagers à payer des frais de justice sans même en être informés au préalable », ajoute Jean-François Dominiak, le Président du SCARA.

La plate-forme de demande d'indemnisation, reconnue par la DGAC et la Commission européenne est totalement indépendante et transparente⁸⁰.

Là encore, il ne s'agit pas de négocier un geste commercial pour ne pas donner l'indemnisation qui est due aux passagers, mais de simplifier leurs démarches pour que le recours aux « officines » ne soit plus systématique.

Mais faute de moyens promotionnels, ce projet n'a pu recevoir que 4101 dossiers depuis sa création. Une goutte d'eau par rapport aux « officines », qui lancent les assignations par centaines. C'est un projet que les compagnies aériennes ont en quelque sorte abandonné.

⁸⁰ « Les compagnies aériennes s'unissent face aux sites d'indemnités », deplacementspros.com, 2014

Section II – L’implication du SCARA

73. - Selon ses promoteurs, le site apporte simplification et clarification pour les consommateurs tout en donnant plus de visibilité au médiateur du tourisme. Le SCARA entend ne pas baisser les bras face à cette montée en puissance des réclamations frauduleuses.

I. L’union des compagnies aériennes face à ces sociétés opaques

Le Règlement communautaire n°261/2004 et la jurisprudence de la Cour de Justice de l’Union européenne ont ouvert aux passagers ayant subi des annulations ou retards de vol un droit à indemnisation forfaitaire qui s’est traduit par une hausse considérable des réclamations amiables.

En cas de refus d’indemnisation opposé par les compagnies, certains passagers mécontents ont également saisi les juridictions de proximité et ont le plus souvent obtenu satisfaction.

Dans ces conditions, il est inéluctable que les compagnies aériennes doivent faire face à un afflux significatif de réclamations.

Pour autant, tant que les réclamations sont le fait de particuliers pris individuellement, les compagnies aériennes devraient être en mesure de les traiter, soit en procédant à une indemnisation immédiate, soit en s’y opposant en sachant qu’une faible proportion des réclamants se pourvoira en justice afin d’obtenir réparation.

74. - Le problème change de nature lorsque se mettent en place des organisations permettant de sensibiliser les consommateurs aux droits qui sont les leurs et de prendre en charge leurs réclamations, aux plans amiables et contentieux, sur une mode quasi-industriel grâce à la mise en place de sites Internet faisant miroiter la possibilité d'indemnisations sans avoir à engager le moindre frais.

L'explosion du nombre de réclamations entraîne alors des conséquences financières et organisationnelles significatives pour les compagnies.

Il semblerait que des agences de voyage se soient également mises en tête de rassembler les réclamations de leurs clients et espèrent sans doute trouver là un relais de croissance.

En l'absence de réaction collective à ces structures, la menace ne fera que croître, la perspective de gains faciles ne pouvant qu'attirer des opérateurs de plus en plus nombreux sur le « marché » de l'indemnisation.

75. - Très tôt, le SCARA a été sensibilisé par les compagnies adhérentes à la problématique des « *officines* » de recouvrement. Afin de les aider à faire face à cette menace commune, le SCARA a tout d'abord contribué à faciliter les échanges d'informations entre les compagnies.

Le SCARA s'est aussi efforcé de fournir aux compagnies des arguments à soulever dans le cadre des différentes procédures. Il a agi en précurseur en prenant deux initiatives contentieuses :

- Il a déposé une plainte pénale contre la société *Skymediator* début 2013, suivi en cela par la compagnie Air Caraïbes en avril 2013 ;

- Il a déposé plainte devant le Conseil de l'Ordre des avocats de Paris. L'idée était de frapper les fondateurs de la société *Skymediator*.

Sans aucune concertation, mais au terme d'une analyse identique, les compagnies British Airways, Air France, et Air Mauritius ont ensuite entamé une démarche analogue.

Les griefs formulés étaient notamment l'incompatibilité de la profession d'avocat avec l'exercice d'une activité commerciale, la pratique d'un démarchage prohibé au travers d'un site Internet, la pratique de la publicité sur Internet, l'atteinte au libre choix de l'avocat, la prohibition des conventions d'honoraires comprenant exclusivement des honoraires de résultat.

Le Conseil de l'Ordre s'est réuni en sa formation de déontologie le 23 mai 2013 en présence de toutes les parties et a sollicité des explications complémentaires des Conseils de *Skymediator*.

Ces derniers ont annoncé qu'ils quittaient la profession d'avocat pour se consacrer exclusivement à leur activité au sein de *Skymediator*, ce qui prit de court le Conseil de l'Ordre.

Sans effet immédiat sur les procédures en cours contre les compagnies, cette action devant le Conseil de l'Ordre de avocats a néanmoins permis aux avocats des compagnies aériennes (SCARA, Air France, British Airways, Air Mauritius) de partager des intérêts et des analyses en grande partie commune.

Face à la recrudescence des réclamations formulées par le biais d'« *officines* » recrutant des passagers, il apparaît nécessaire d'agir contre celles-ci afin qu'elles se détournent du marché français.

76. - La proposition de révision du Règlement n° 261/2004 était donc très attendue pour les droits des passagers.

Le CEC aurait souhaité qu'elle tienne compte à la fois de l'évolution du secteur, des nouvelles pratiques commerciales mais aussi des dernières expériences comme la

paralyse du secteur aérien en 2010, des interprétations de la Cour de Justice de l'Union Européenne sur le point crucial des retards de vols, de l'apparition de nouveaux acteurs incontournables dans le secteur tels que les agences de voyages en ligne, comparateurs de prix et autres intermédiaires de vente ainsi que du phénomène des faillites des compagnies de plus en plus fréquentes ces dernières années⁸¹.

II. La présentation du projet de nouveau règlement européen du droit des passagers du SCARA

77. - Le Règlement n°261/2004 garantit et défend les droits des passagers avec succès ce qui constitue l'une des réalisations les plus retentissantes de sa politique des transports.

Ces nouvelles règles ont permis d'une part, de réduire le nombre de refus d'embarquement et d'annulations de vols commerciaux par les transporteurs aériens (ces pratiques entraînant de nombreuses perturbations pour les voyageurs) et d'autre part, de garantir dans l'ensemble un traitement beaucoup plus équitable des passagers lors de leurs voyages.

L'application des règles de l'UE sur les droits des passagers n'a cessé de s'améliorer depuis l'entrée en vigueur du règlement il y a douze ans.

Pourtant, les mesures non législatives ont atteint leurs limites et il est devenu nécessaire de réviser la législation elle-même afin de garantir l'application effective des droits des passagers.

Le SCARA a participé en mai 2013 à cette réunion de présentation du projet de nouveau règlement européen du droit des passagers. Il s'est particulièrement investi sur le sujet

⁸¹ Prise de position du Centre Européen de la Consommation - Centre Européen des Consommateurs France ,
« Proposition de révision du règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens », février 2014

depuis de nombreuses années en rédigeant un nouveau projet de règlement soutenu par l'ancien Ministre des transports et par les associations de consommateurs.

Ce nouveau texte tient compte de la jurisprudence sévère de la CJUE et s'avère équilibré ; même si la révision en cours depuis plusieurs années, est pour l'heure totalement bloquée.

A. Les principaux problèmes

78. - Si, dans ce domaine, la législation de l'UE définit des droits d'une grande fermeté, les passagers peuvent avoir du mal à les faire valoir et ressentir une certaine frustration lorsque les transporteurs aériens semblent ne pas les appliquer.

Ce problème concerne les droits dont jouissent les passagers en vertu du Règlement (CE) n°261/2004, mais également les droits dont ils peuvent se prévaloir en cas de perte, de détérioration ou de retard des bagages, tels que définis par la convention de Montréal et le règlement (CE) n° 2027/97.

Des enquêtes effectuées en Allemagne, au Danemark et au Royaume-Uni font apparaître que les passagers sondés n'étaient que très peu nombreux à avoir reçu l'indemnisation financière à laquelle ils pouvaient prétendre (2 à 4 % dans le cadre de l'enquête effectuée au Danemark).

En Allemagne, l'enquête a par ailleurs montré que plus de 20 % des passagers ayant introduit une plainte n'avaient reçu aucune réponse du transporteur aérien.

Le Règlement (CE) n° 261/2004 ne fournit pas assez de définitions et contient des dispositions imprécises, ce qui crée des zones d'ombre en matière de droits des passagers, lesquelles ont donné lieu à des incohérences et à des normes vagues pour l'application du droit.

Les passagers ont des difficultés à faire valoir leurs droits du fait que les procédures de traitement des plaintes des transporteurs aériens ne sont pas clairement définies ou qu'il n'existe pas d'organisme chargé du traitement des plaintes à qui ils pourraient s'adresser. Par ailleurs, même si le délai d'action a été porté à cinq ans en mai dernier, une précision devrait être apportée dans la proposition de la Commission afin d'éviter tout conflit de lois.

De surcroît, l'incohérence ou le manque d'efficacité dans l'application des politiques de sanctions par les autorités nationales n'incitent pas suffisamment au respect des droits.

Mais aussi les coûts financiers liés à certaines des obligations contenues dans le règlement peuvent, dans certaines circonstances, devenir disproportionnés pour les transporteurs aériens (par exemple, hébergement pour une durée illimitée dans des circonstances extraordinaires).

B. L'objectif de la proposition de la Commission

79. - La proposition de la Commission clarifie des aspects importants de la législation de l'UE qui ont causé des difficultés tant pour les passagers que pour les transporteurs aériens. Lorsque nécessaire, elle introduit de nouveaux droits des passagers.

Elle prévoit des procédures efficaces de traitement des plaintes et renforce les politiques de contrôle de l'application, de suivi et de sanctions afin de garantir un meilleur respect de l'ensemble des droits des passagers.

Elle veille également à ce que les obligations restent réalistes d'un point de vue financier, elle prévoit des mesures sur la transparence des prix et vise à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'un transporteur aérien.

1. *Quelques clarifications*

80. - La définition du terme « circonstances extraordinaires » revêt une importance particulière étant donné que, dans pareilles circonstances, les transporteurs aériens ne sont pas tenus d'indemniser les passagers. L'actuel Règlement (CE) n° 261/2004 ne définit pas assez clairement ce terme.

La proposition clarifie le principe essentiel permettant de déterminer les types de circonstances qui peuvent être qualifiés d'extraordinaires.

La proposition de la Commission définit le terme comme étant « *des événements qui ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective* ». Elle va plus loin dans la mesure où elle fournit des exemples de circonstances considérées comme extraordinaires.

Ainsi, les catastrophes naturelles ou les grèves de contrôleurs du trafic aérien devraient être considérées comme circonstances extraordinaires, mais pas les problèmes techniques décelés lors de l'entretien courant d'un aéronef. Cette modification permettra d'apporter beaucoup plus de clarté, tant pour les transporteurs aériens que pour les passagers.

81. - S'agissant des retards importants, les passagers ont actuellement droit à une assistance en cas de retard de 2, 3 ou 4 heures selon la distance du vol.

Les passagers ont avant tout besoin de recevoir des informations claires, d'être pris en charge et de bénéficier d'une assistance pendant leur temps d'attente.

La proposition renforce les droits des passagers en matière de prise en charge et d'assistance de manière à ce que ces droits soient activés dans tous les cas après 2 heures de retard, quelle que soit la distance du vol.

Toutefois, la vraie priorité pour les passagers immobilisés est simplement de rentrer chez eux ou d'atteindre la destination de leur choix dans les plus brefs délais.

Par conséquent, en ce qui concerne l'indemnisation, le texte de la proposition consolide l'arrêt « *Sturgeon* », mais relève le seuil de déclenchement de l'indemnisation pour le faire passer à 5 heures pour tous les vols intra-UE et les vols internationaux court-courriers de moins de 3 500 km.

Pour les autres vols internationaux, le seuil est de 9 heures pour les vols de moins de 6 000 km et de 12 heures pour les vols de plus de 6 000 km.

L'objectif est de laisser aux transporteurs aériens un délai raisonnable pour résoudre le problème et les encourager à assurer le vol au lieu de simplement l'annuler.

Dans la plupart des cas, un seuil de 3 heures est trop court pour permettre l'acheminement de pièces de rechange ou d'un avion de remplacement, notamment en cas de défaillance technique survenant dans un aéroport situé loin de la base d'affectation du transporteur concerné. Les dispositions actuelles incitent les transporteurs aériens à annuler leurs vols au détriment des passagers.

82. - Par ailleurs, il arrive que des passagers soient immobilisés pour une longue durée et restent dans l'attente d'un réacheminement sur un autre vol assuré par le même transporteur aérien. Rien n'indique clairement à partir de quand le transporteur doit autoriser le passager à être réacheminé par un autre transporteur aérien, et ce flou a donné lieu à de nombreux litiges entre transporteurs aériens et passagers.

La proposition de la Commission établit que, lorsque le transporteur aérien n'est pas en mesure d'assurer le réacheminement dans un délai de 12 heures sur ses propres services, il doit proposer de réacheminer les passagers par d'autres transporteurs aériens ou d'autres modes de transport, selon les disponibilités.

2. Les nouveaux droits

83. - Il n'est pas clairement établi si les passagers dont l'horaire de vol est réaménagé bénéficient des mêmes droits que les passagers dont le vol est retardé ou annulé. La proposition définit clairement cette égalité de traitement lorsque l'horaire d'un vol est réaménagé moins de 2 semaines avant son heure de départ initiale.

En outre, les passagers peuvent demander que les fautes d'orthographe dans leur nom soient corrigées gratuitement jusqu'à 48 heures avant le départ.

Donnant suite à des plaintes introduites par des passagers, la proposition établit qu'un passager titulaire d'un billet aller-retour ne peut être refusé à l'embarquement du vol retour au motif qu'il ne s'est pas présenté à l'embarquement du vol aller du même billet.

Il existe également de nouveaux droits en cas d'erreur de manipulation des bagages pour les équipements de mobilité, les instruments de musique.

Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens doivent délivrer, à l'aéroport, un formulaire permettant aux passagers de déposer une réclamation immédiate.

Actuellement, aucune autorité n'est chargée de faire appliquer les droits des passagers relatifs aux bagages, tels que définis dans la convention de Montréal.

Aux termes de la proposition, les organismes nationaux chargés de l'application désignés conformément au Règlement (CE) n° 261/2004 seront également responsables de contrôler l'application des règles d'indemnisation en cas d'erreur de manipulation des bagages.

La proposition prévoit de nouvelles exigences quant à la transparence des informations relatives aux bagages à main et aux bagages de soute de manière à ce que les passagers soient informés, au moment de la réservation et aux aéroports, des règles précises

concernant les bagages autorisés et de tous frais supplémentaires liés au transport de bagages.

3. Contrôle de l'application des règles, traitement des plaintes et sanctions

84. - Il arrive souvent que les passagers ignorent la marche à suivre pour introduire une réclamation auprès d'un transporteur aérien ou que ce dernier n'y donne aucune suite.

Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens devraient prévoir des procédures bien définies de traitement des plaintes (formulaire en ligne, adresse électronique). Ils devront également répondre aux passagers dans des délais donnés (une semaine pour l'envoi d'un accusé de réception et 2 mois pour l'envoi d'une réponse officielle).

En cas de litige, les passagers auront la possibilité de s'adresser à des organismes de traitement extrajudiciaire des plaintes, qui s'efforceront de résoudre le différend (de manière simple et peu onéreuse).

85. - La proposition n'aborde pas directement la question de la transparence des prix, mais celle-ci constitue un élément essentiel de la protection des consommateurs conférée par les règles de l'UE.

La liberté qu'ont les transporteurs de déterminer leurs prix permet la mise en concurrence et contribue à l'abondance de services aériens disponibles à des prix abordables. Cette liberté n'est toutefois pas absolue puisque des règles s'appliquent en matière de transparence des prix.

La Commission évalue actuellement les mesures de coordination à prendre pour mieux encourager les opérateurs à la traîne et faire en sorte qu'ils se conforment aux exigences de transparence des prix dans l'intérêt des passagers.

4. Des charges financières disproportionnées

86. - En vertu des règles actuellement en vigueur, les transporteurs aériens doivent fournir une assistance sous la forme de rafraîchissements, de repas et d'hébergement pendant une durée indéterminée. L'assistance n'est pas limitée, même en cas de perturbation majeure échappant à la maîtrise du transporteur.

Aux termes de la proposition, la fourniture d'une solution d'hébergement sera limitée à trois nuits dans des circonstances extraordinaires. Cette limitation ne s'applique ni aux passagers à mobilité réduite, ni à leurs accompagnants, aux enfants non accompagnés, aux femmes enceintes ou aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

L'impact de la limitation, dans la durée, du droit à l'hébergement dans des circonstances extraordinaires est atténué, d'une part, par l'obligation précédemment citée d'organiser plus rapidement le réacheminement et, d'autre part, par une obligation pour les aéroports, les transporteurs aériens et les autres usagers de l'aéroport d'élaborer des plans d'urgence afin d'assurer la prise en charge des passagers immobilisés en raison de perturbations majeures.

87. - En ce qui concerne les opérations régionales à petite échelle (vols effectués avec de petits avions sur de courtes distances), le coût des obligations prévues par le règlement peut devenir disproportionné par rapport aux recettes des transporteurs.

La proposition supprime l'obligation de fournir une solution d'hébergement aux passagers de vols d'une distance de moins de 250 km effectués avec des avions d'une capacité de moins de 80 sièges. Là encore, cette limitation ne s'applique ni aux passagers à mobilité réduite, ni à leurs accompagnants, aux enfants non accompagnés, aux femmes enceintes ou aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

88. - Enfin, certaines dispositions nationales peuvent empêcher les transporteurs aériens d'introduire un recours contre des tiers responsables de la perturbation d'un vol.

Aux termes de la proposition, la législation nationale ne peut pas limiter le droit des transporteurs aériens de demander un dédommagement à des tiers responsables. Cette disposition n'a aucune incidence sur les passagers, pour qui le transporteur aérien demeure le seul point de contact responsable⁸².

89. - Sous l'impulsion de l'Europe, la réglementation en matière de droits du passager aérien a considérablement évolué.

La forfaitisation des indemnisations dues aux passagers en cas de retard ou d'annulation et l'interprétation par les tribunaux des cas d'exonération ont abouti toutefois à une reconnaissance presque automatique de la responsabilité des compagnies aériennes en de telles circonstances, quelles qu'en soient les causes.

Un certain nombre d'entreprises se sont d'ailleurs créées pour exploiter ce marché en « portant » les réclamations des passagers, d'autant que les montants de ces indemnisations sont parfois supérieurs au prix du billet.

Les droits des passagers européens ne sont pas les mêmes dans les différents modes de transport (avion, train, autocar) créant une inégalité de traitement non seulement entre les transporteurs mais également entre les passagers.

Afin de rendre les droits des passagers plus lisibles et plus équitables, le SCARA propose d'homogénéiser l'ensemble des droits européens des voyageurs dans tous les modes de transport en appliquant une indemnisation, non plus forfaitaire, mais au prorata du prix du billet, avec un plancher et un plafond⁸³.

⁸² Commission européenne, « Révision des droits des passagers aériens », Mémo, FAQ

⁸³ Rapport du SCARA présentant « 12 propositions pour re-dynamiser le transport aérien français », Cinquième proposition, 2014

Conclusion

90. - Globalement, les compagnies aériennes sont face à une charge financière qui les fragilise face à la concurrence mondiale.

Nous assistons à la montée en puissance du consumérisme, avec la prise de conscience des passagers qu'ils ont des droits leur permettant de demander des indemnités quand le service rendu n'est pas conforme à la promesse du vendeur.

L'évolution du transport aérien vers un transport de masse est perçue par certains consommateurs comme synonyme d'une dégradation globale de la qualité du service.

Le consommateur réclame plus facilement qu'auparavant si le service est défaillant. L'indemnisation des voyageurs préoccupe donc plus que jamais le secteur de l'aérien, particulièrement touché.

Cette dégradation prendrait plusieurs formes mais pourrait se rattacher au fait que les compagnies aériennes ont longtemps misé sur la méconnaissance que les passagers avaient de leurs droits édictés par le Règlement européen n° 261/2004.

Cette pratique est à l'origine des réclamations les plus fréquentes dans le transport aérien de passagers, ceux-ci dénonçant le fait que les compagnies s'autorisaient une trop grande marge de liberté lorsqu'il s'agissait d'indemniser les voyageurs.

Sont ainsi souvent dénoncés la surréservation et le refus d'embarquement, le changement de transporteur, le vol n'étant pas effectué par la compagnie avec laquelle le consommateur a contracté sans que celui-ci dispose d'une information préalable, les retards, quand bien même ceux-ci ne seraient pas le fait des compagnies aériennes.

91. - C'est la raison pour laquelle plusieurs réseaux ont signé des accords qui prévoient qu'en cas de retard ce soient des sociétés de réclamation qui prennent directement contact avec les clients des agences pour apporter leur soutien ou leur conseiller de réclamer. Le client n'a rien d'autre à faire qu'acquiescer, la société se charge donc de porter la réclamation.

La société prend entre 25 et 30 % de ladite somme et en reverse un petit montant au réseau d'agences de voyages qui a transmis les contacts des passagers. Pourtant, le client qui aurait entrepris seul la démarche pour obtenir l'indemnisation, récupérerait 100% de l'indemnisation.

92. - Finalement, qui est responsable ? Certes les « *officines* » gagnent bien facilement de l'argent, mais peut-être faudrait-il s'interroger sur le service après-vente rendu par certaines compagnies aériennes.

Le nombre de réclamations explose, les passagers sont de plus en plus exigeants et les « *officines* » ne règlent pas toujours leurs conflits à l'amiable.

Ces pratiques obligent peut-être les compagnies aériennes à accepter l'idée qu'un client reste un client, même après l'arrivée de son vol⁸⁴.

93. - Dans un contexte où le nombre de réclamations ne cesse d'augmenter, la question est de savoir qu'elle est la réponse que le client est en droit d'attendre et celle-ci peut être double :

- une amélioration dans la qualité du service rendu pour réduire les causes du litige,
- une meilleure adaptation du dispositif de règlement des litiges.

Le constat est pourtant évident, le transport aérien ne peut poursuivre son développement si celui-ci s'accompagne d'un niveau d'insatisfaction des utilisateurs croissant.

⁸⁴ H. Nguyen, « Réflexion sur le business de l'indemnisation des voyageurs », Air Journal, 2016

Force est de constater que le système de médiation n'est plus aujourd'hui la solution privilégiée pour résoudre les difficultés entre les professionnels et les consommateurs.

Il s'agit pourtant d'un système de règlement des litiges rapides et peu coûteux qui constitue un dispositif adapté pour préserver la confiance que le consommateur doit avoir dans le prestataire qui lui fournit le service⁸⁵.

94. - Les compagnies aériennes ont alors décidé de changer de stratégie. L'association des compagnies aériennes SCARA a lancé son propre site de demande d'indemnisations, le « SAV.Flights » avec le soutien des principales compagnies aériennes en France.

L'objectif de ce site est clairement d'éviter aux compagnies aériennes une multiplication des contentieux destinés à enrichir une nouvelle catégorie d'intermédiaires.

Bien que tardive, cette initiative des compagnies aériennes a néanmoins le mérite de contribuer à mieux faire connaître les droits des passagers aériens.

En France, ils seraient ainsi plusieurs millions de voyageurs à avoir droit à une indemnisation. Un filon sur lequel des dizaines de sites se sont rués, non sans succès, même si d'inquiétantes dérives sont apparues⁸⁶.

En tout état de cause, le « SAV.Flights » doit encore faire ses preuves...

⁸⁵ Rapport du Conseil National de la Consommation sur le Transport Aérien, 27 septembre 2005

⁸⁶ B. Trevidic, « Les compagnies aériennes lancent un site de traitement des réclamations », Les Echos, Rubr. Tourisme Transport, 2014

Bibliographie

I. Traités et manuels

- 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
- Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international
- J. Naveau, M. Godfroid, P. Frühling,, « Précis de Droit Aérien », Edition Bruylant, Précis de la Faculté de Droit Université Libre de Bruxelles, 2e éd., 2006, 498 p.
- M. Volle, « E-conomie », Edition Economica, Ouvrage, 2000, 348 p.

II. Thèses et Mémoires

- **Mémoire** : L. Avoine, « Les clauses limitatives ou exonératoires de responsabilité en droit du transport », Master II Droit des affaires internationales et des transports 2010-2011, Université « Les Tertiales » de Valenciennes - Faculté de Droit, d'Economie et de Gestion.
Disponible sur <http://ged.univ-valenciennes.fr/nuxeo/site/esupversions/7e542405-78d4-484b-8359-90a919c2a9cc>
- **Thèse** : S. Benboubker-Jebbari (Benboubker), « Risque, sécurité et responsabilité du transporteur aérien à l'égard de son passager », doctorat en Droit privé 2014, Paris 5 - École doctorale Sciences juridiques, politiques, économiques et de gestion (Malakoff) .
Disponible sur <http://www.theses.fr/2014PA05D004>

III. Articles

- D. Sprecher, « Indemnisation des passagers : la force majeure battue en brèche par la Cour Européenne de Justice », tourmag.com, 2011

D. Fainsilber, « Chasseurs de primes dans le ciel européen », Les Echos Week-end, 05 mai 2017

P. Frasnetti, « Avion : vos droits en cas de litige avec votre compagnie aérienne », Le Figaro Particulier, 2014

L. Lainé, « Vol annulé : le passager doit être informé à temps », L'écho Touristique, 2017

N. Brunet, « Retard et annulation d'un vol : synthèse des droits des passagers », Actualités du Droit, 2013

J-P. Sauvage, « La responsabilité des compagnies aériennes en cas d'événements de force majeure ou de circonstances extraordinaires », deplacementspros.com, 2012

« Ryanair doit indemniser les passagers bloqués par Eyjafjöll », deplacementspros.com, 2012

R. Rivais, « Indemnisations aériennes : enquête sur les sociétés qui assistent les passagers », SOS Conso, Blog Le Monde, 2015

R. Rivais, « Faut-il se méfier de Skymediator ? », SOS Conso, Blog Le Monde, 2015

R. Rivais, « Indemnisation aérienne : 5 ans pour réclamer », SOS Conso, Blog Le Monde, 2017

L-A. Cholez, « Retards, annulations, bagages... le juteux business des indemnités aériennes », tourmag.com, 2014

F. Duclos, « Problème en vol ? la prescription passe à 5 ans », Air Journal, 2017

V. Augros, « Droits des passagers aériens : Prescription de l'action », LegaVox, forum, 2017

A-S. David, « Indemnisation des passagers aériens : MasterCard s'associe à Air Indemnité », decision-achats.fr, 2016

A. Raccah, C. Yu, « Droit européen des transports: les circonstances extraordinaires permettant aux compagnies aériennes de refuser d'indemniser leurs voyageurs », Elea Avocat, <https://www.elea-avocat.com>, 2016

« La DGAC met un espace en ligne de réclamations pour les passagers », <http://www.tourmag.com/>, 2008

C. Néau, « Un an après l'Eyjafjöll : Les relations clients des compagnies font débat », L'Echo Touristique, <http://www.lechotouristique.com>, 2011

T.V., « Le Scara va lancer SAV.Flights, un site de défense des passagers », Tour Hebdo, <http://www.tourhebdo.com>, 2014

J-B. Litzler, « Les compagnies aériennes proposent de faciliter l'indemnisation après un retard », Le Figaro, Rubr. Economie, 2014

A. Lebas, « SAV Flights : un site du SCARA pour simplifier les réclamations en cas de retard ou annulation », Air Journal, 2014

H. Nguyen, « Réflexion sur le business de l'indemnisation des voyageurs », Air Journal, 2016

« Les compagnies aériennes s'unissent face aux sites d'indemnités », deplacementspros.com, 2014

C. Masson, « Ces sites qui négocient pour vous des indemnités auprès des compagnies aériennes », capital.fr, 2015

B. Trevidic, « Les compagnies aériennes lancent un site de traitement des réclamations », Les Echos, Rubr. Tourisme Transport, 2014

P. Brochen, « Grève aérienne : le business des sous-traitants de l'indemnisation », Libération, 2016

A. De Blauwe, « Avion : Pas d'indemnisation en cas de collision avec un oiseau », quechoisir.org, 2017

IV. Commentaires de jurisprudence

B. Chouteau, « Le droit à indemnisation de passagers de vols retardés », commentaire de l'arrêt Sturgeon

V. CORREIA, Commentaire sous CJCE, 4^{ème} ch., 19 novembre 2009, aff. C-402/07 et C-432/07, STURGEON ET A., « Extension jurisprudentielle du régime d'indemnisation des retards dus aux annulations de vols », Rev. dr. transp. n°1, 2010, comm. 18

V. Rapports publics

- Rapport du Conseil National de la Consommation sur le Transport Aérien, 27 septembre 2005

- Commission Européenne, « Révision des droits des passagers aériens », Mémo, FAQ

- Rapport du Réseau des Centres européens des consommateurs (ECC-Net), Les droits des passagers aériens, 2015

- Commission Européenne, « Air Passenger Rights: Commission gives guidance to consumers on the role of claim agencies », 9 mars 2017, note

- Prise de position du Centre Européen de la Consommation - Centre Européen des Consommateurs France , « Proposition de révision du règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens », février 2014

- Rapport du SCARA présentant « 12 propositions pour re-dynamiser le transport aérien français », 2014

VI. Sites Internet

- SCARA (Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes) : <http://www.scara.aero/>

- SAV. Flights : <https://fr.sav.flights>

- Holman Fenwick Willan : <http://www.hfw.com/>

- Médiation du Tourisme et du Voyage : <http://www.mtv.travel/>

Annexe 1

<u>Tableau récapitulatif des sociétés de recouvrement et avocats affiliés</u>		
Sociétés de recouvrement	Rémunération	Avocats
Skymediator	5% de l'indemnité obtenue	<u>Paris (France)</u> : PLR - Maître Pierre-Louis Rouyer
Flightright	25% de l'indemnité obtenue	<u>Paris (France)</u> : Maître Benjamin Mairesse
Trans Indemnités Air Indemnité D&N Associés	25% de l'indemnité obtenue	<u>Paris (France)</u> : Maître Sandrine Vicenzio Maître Aviva Leszcynski Maître Sabrina Aribi
Vol-retarde.fr Green Claim	25% de l'indemnité obtenue	<u>Paris (France)</u> : Maître David Fertout <u>Anvers (Belgique)</u> : Advoteam - Peter Vercaeye et Lynn Cuppens <u>Catane (Sicile, Italie)</u> : Studio Legale Raciti - Pietro Luca Raciti <u>Londres (Royaume-Uni)</u> : EA Law Solicitors - Emel Hussein <u>Amsterdam (Pays-Bas)</u> : AMS Advocaten - Robert H. W. Van Ewijk
Indemnit'Air (UFC Que Choisir)	25% de l'indemnité obtenue	
Refund.me	15% de l'indemnité obtenue	
Weclaim	25% de l'indemnité obtenue	
AirHelp	25% de l'indemnité obtenue	

Table des matières

Introduction	7
I. Présentation générale du transport aérien	8
II. Le droit des passagers aériens	9
III. La modification des rapports entre	12
les compagnies aériennes et leurs usagers	12
Partie I - Les causes : la « forfaitisation »	16
Titre I – Un renforcement du droit des passagers aériens	16
Chapitre I – Le Règlement européen CE n° 261/2004 : un support juridique en faveur des passagers	16
Section I - Son champ d'application territorial	17
Section II - Son champ d'application matériel	18
Chapitre II - L'arrêt CJUE « Sturgeon »	26
du 19 novembre 2009	26
Section I - L'ouverture à une compensation forfaitaire	26
Section II - Une précision quant à la notion de retard	28
dans le transport aérien	28
Titre II - Les causes d'exonération de responsabilité	32
du transporteur aérien	32
Chapitre I - La notion de « circonstances extraordinaires »	32
Section I - La responsabilité des compagnies	33
en cas d'événements de force majeure	33
Section II - Une progression inquiétante	35
de la jurisprudence européenne	35
Chapitre II - Une « banalisation » du transport aérien	42

Partie II – Les conséquences : la « systématisation »	44
Titre I – L'apparition des sociétés de réclamation	44
Chapitre I – Vers un nouveau mode de règlement des conflits	45
Section I – Le principe : la réclamation	45
d'une indemnisation au nom du passager	45
Section II – Le combat des compagnies aériennes.....	52
Chapitre II – Des pratiques en marge de la légalité	58
Section I - Des démarchages illégaux	58
Section II – Le mode de rémunération	61
des sociétés de réclamation	61
Titre II – La mobilisation des transporteurs aériens	70
Chapitre I – Une massification des contentieux.....	70
Section I – Au détriment des compagnies aériennes	74
Section II – En faveur des compagnies aériennes	78
Chapitre II – La création du « SAV.Flights »	82
Section I – Vers une éventuelle dépréciation	82
des sociétés de recouvrement ?	82
Section II – L'implication du SCARA	88
Conclusion.....	100

Résumé - Bien que le Règlement européen CE n° 261/2004 prévoit une indemnisation automatique des passagers aériens victimes d'un surbooking, d'un retard ou d'un vol annulé, il n'est pas toujours facile de l'obtenir.

Souvent méconnu des voyageurs, les compagnies aériennes ont souvent fait preuve d'un certain mutisme à l'égard des avantages de ce Règlement qui garantit des droits fondamentaux aux passagers.

Des plateformes Internet plus communément appelées « *officines* » se sont alors investies dans un nouveau business en proposant de démarcher les passagers pour les aider à récupérer leur dû au regard du texte communautaire.

Bon nombre de plaintes ont été adressées par les compagnies pour prouver l'illicéité de ces pratiques. L'organisme SCARA a, de son côté, mis en place le « SAV.Flights », un site de défense des passagers pour que le recours à ces plateformes ne soit plus usuel.

Malgré tous les efforts déployés pour freiner le développement de ces nouvelles sociétés, les « *officines* » gardent le monopole en terme d'indemnisation des passagers.

Mots clés : Règlement européen CE n°261/2004 - Indemnisation - Passagers - Surréservation - Retard - Annulation - Compagnies aériennes - Sociétés de réclamation

Summary - Although European Regulation (EC) No 261/2004 provides automatic compensation for passengers in event of overbooked, delayed or cancelled flight, it's not always easy to obtain it.

Often unknown by travelers, airlines have been kept the silent about the benefits of this regulation, which guarantees passengers fundamental rights.

Internet platforms more commonly called « *officines* » invested in a new business by proposing to approach the passengers to help them obtain their due to the respect of the European text.

Many complaints have been filed by airlines to prove the illegality of these practices. The SCARA, for its part, set up the « SAV.Flights », a website of defense for passengers so that the use of these platforms is no longer usual.

Despite all efforts to curb the development of these claim agencies, they keep the monopoly in terms of passengers compensation.

Keywords : European Regulation No 261/2004 - Compensation - Passengers - Overbooking - Delay - Cancellation - Airlines - Claim agencies